

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2018**

**TURISMO DE PORTUGAL, I.P.**

## Índice

<b>1. Introdução</b> .....	3
<b>2. Enquadramento</b> .....	4
2.1. Evolução do Setor Turístico Nacional.....	4
2.2. Orgânica Interna.....	7
<b>3. Atividades Desenvolvidas e Recursos Envolvidos</b> .....	11
<b>3.1 Atividades por Áreas/Direções</b> .....	12
<b>3.1.1 Estratégia</b> .....	12
<b>3.1.2 Gestão do Conhecimento</b> .....	31
<b>3.1.3 Auditoria e Controle de Gestão</b> .....	42
<b>3.1.4 Valorização da Oferta</b> .....	43
<b>3.1.5 Apoio ao Investimento</b> .....	64
<b>3.1.6 Apoio à Venda</b> .....	83
<b>3.1.7 Formação</b> .....	95
<b>3.1.8 Internacionalização</b> .....	123
<b>3.1.9 Recursos Humanos</b> .....	128
<b>3.1.10 Financeira e de Tecnologias</b> .....	138
<b>3.1.11 Jurídica</b> .....	155
<b>3.1.12 Comunicação</b> .....	155
<b>3.1.13 Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos</b> .....	163
<b>4.1. Recursos Humanos</b> .....	179
<b>4.2. Recursos Financeiros</b> .....	183
<b>5. Aplicação dos resultados do exercício</b> .....	189
<b>6. Autoavaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)</b> .....	190
<b>ANEXO A</b> .....	202
<b>7. Glossário</b> .....	203

## **1. Introdução**

### **CONSELHO DIRECTIVO**

Luís Inácio Garcia Pestana Araújo, Presidente  
Maria Teresa Rodrigues Monteiro, Vice-Presidente  
Filipe Christensen Roed Gonçalves da Silva, Vogal  
Carlos Manuel Sales Abade, Vogal

**26 de abril de 2019**

## 2. Enquadramento

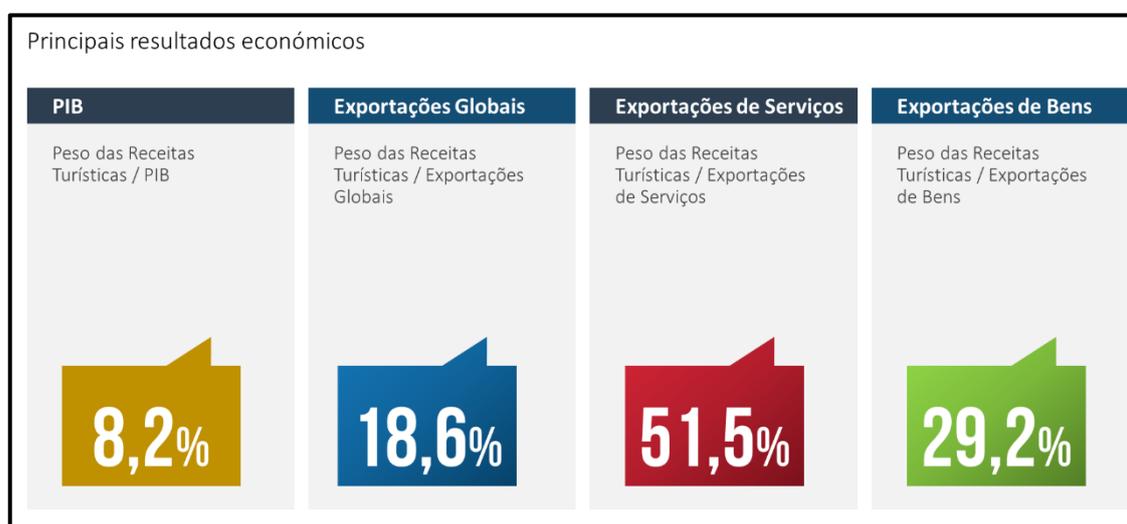
### 2.1. Evolução do Setor Turístico Nacional

A aprovação em 2017 da Estratégia para o Turismo 2027 definiu que, na próxima década, pretende-se *“Afirmar o turismo como hub para o desenvolvimento económico, social e ambiental em todo o território, posicionando Portugal como um dos destinos turísticos mais competitivos e sustentáveis do mundo.”*

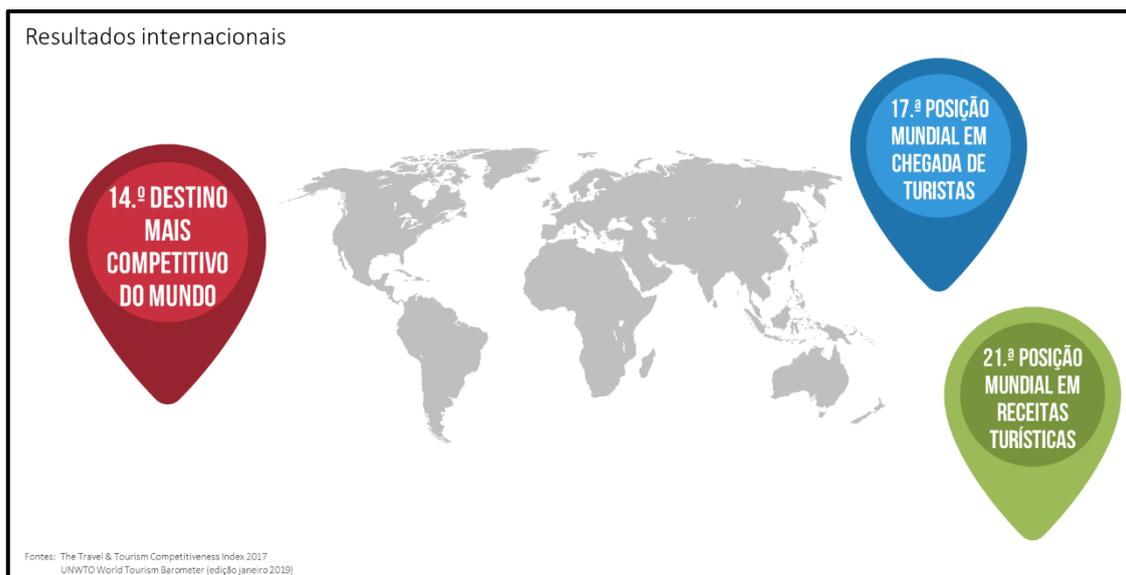
Com vista a alcançar esta visão, estabeleceram-se metas de natureza económica, social e ambiental, as quais apresentam objetivos concretos, destacando-se, para efeitos do presente relatório, os objetivos relacionados com o aumento da procura turística, o aumento das receitas e a redução da sazonalidade.

No que respeita ao ano de referência, o turismo em Portugal terminou o ano de 2018 a crescer.

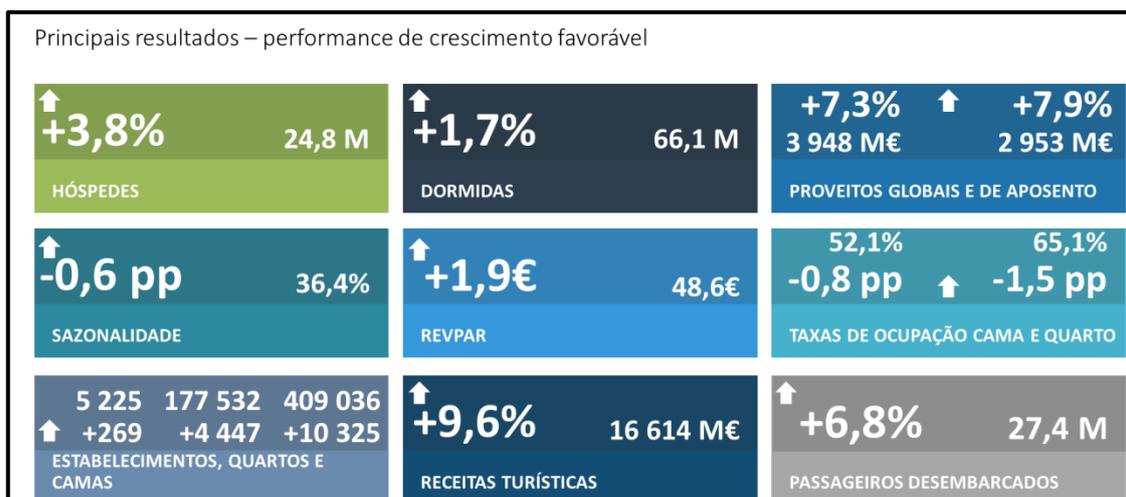
Na verdade, em 2018, o setor do Turismo continuou a consolidar o seu forte contributo para a recuperação da economia portuguesa, tendo alcançado crescimentos, em todos os indicadores de atividade. Os principais resultados económicos de 2018 demonstram o reforço da importância do setor na economia e a manutenção da posição de principal setor exportador.



O Turismo é, atualmente, uma das atividades económicas mais dinâmicas em todo o Mundo e, em Portugal, tem acompanhado esta performance e, ano após ano, a relevância económica do setor tem vindo a evidenciar-se.



Em termos de procura, atingiram-se máximos históricos: 66 milhões de dormidas (+1,7% face a 2017) e 24,8 milhões de hóspedes (+3,8%), ambos os indicadores com um peso maioritário do mercado externo (70,3% e 60,4%, respetivamente).



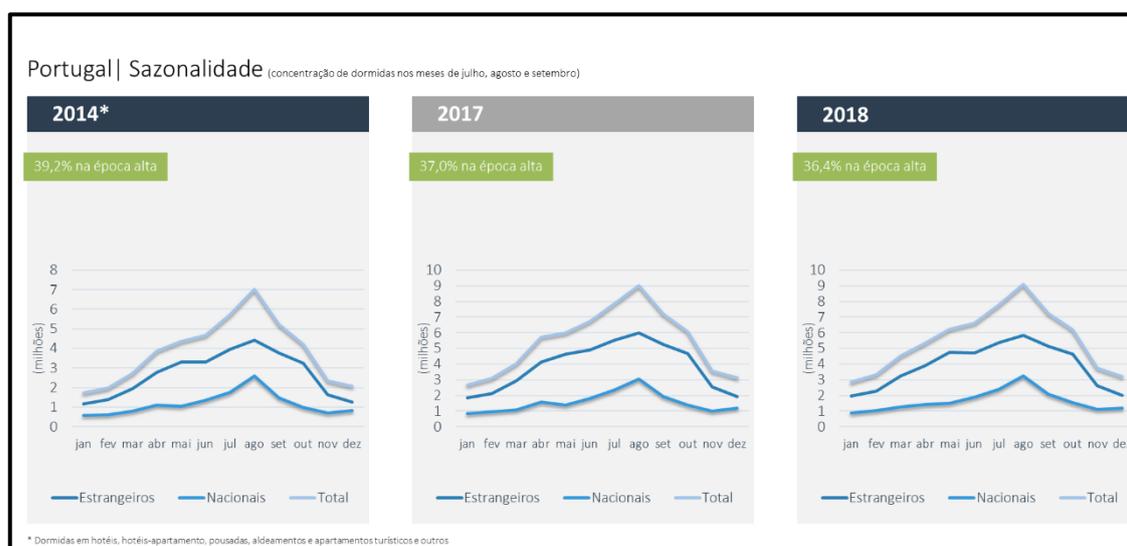
As receitas geradas pelos turistas internacionais atingiram 16,6 mil milhões de euros, +9,6% do que em 2017, contribuindo de forma decisiva para o equilíbrio da balança de pagamentos.

Ainda, em termos económicos, as receitas do turismo representaram, em 2018, cerca de 8,2% do PIB, o dobro do valor registado em 2009 (3,9%). As receitas turísticas representaram mais de metade das exportações de serviços, ou seja, 51,5% e 18,6% das exportações globais, reforçando o posicionamento do turismo como a principal atividade exportadora do país.

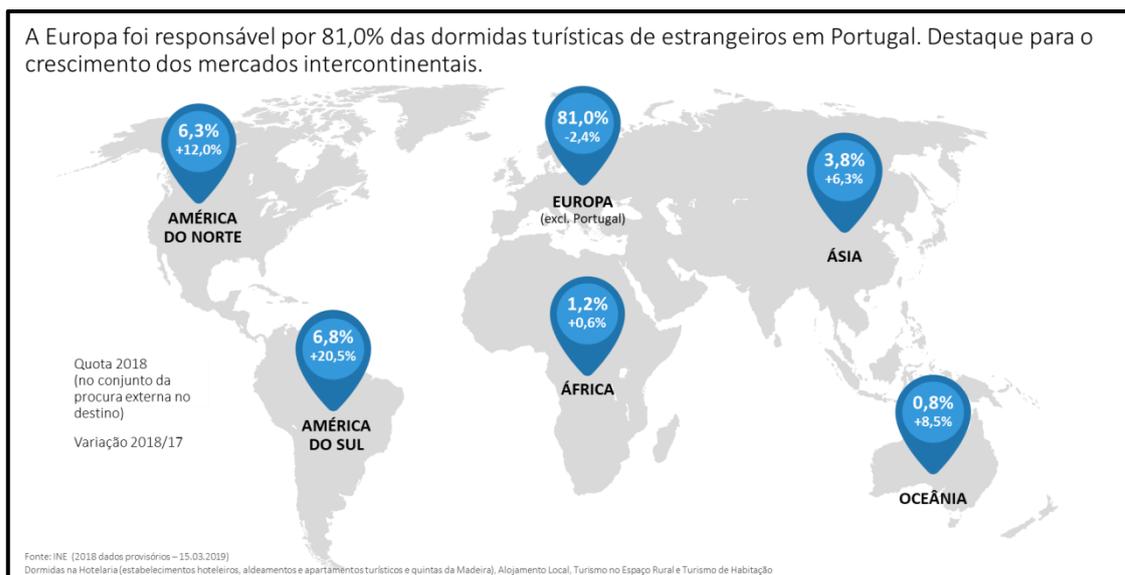
O alargamento do turismo durante todo o ano é, também, outro dos objetivos da ET 27, pretendendo-se atingir em 2027 o índice de sazonalidade mais baixo de sempre, para uma maior sustentabilidade da atividade turística. Assim, a meta é reduzir o índice de sazonalidade de 37,5% para 33,5%.

Como se pode constatar pela imagem infra, verifica-se que o turismo em Portugal regista uma contínua redução da taxa de sazonalidade.

Face a 2017, verifica-se uma redução de -0,6 p.p. no índice de sazonalidade, contribuindo assim para o cumprimento dos objetivos da ET 27 para a próxima década, uma vez que persiste a trajetória descendente neste índice.



Os resultados por mercados mostram, ainda, uma clara aposta na diversificação de mercados para Portugal, com crescimentos expressivos dos mercados brasileiro (+13,0%), americano (+21,8%), canadiano (+18,8%), chinês (+10,8%), coreano (+13,2%) e indiano (+28,5%).



Finalmente, é de referir que, em 2018, o setor do turismo gerou 328,5 mil empregos (o que corresponde a um peso de 6,7% na economia nacional), representando um acréscimo de 5,3 mil empregos em relação ao ano de 2017.

## 2.2. Orgânica Interna

A Lei Orgânica do Turismo de Portugal foi aprovada pelo Decreto-Lei n.º 129/2012, de 22 de junho, que definiu a missão e atribuições do Turismo de Portugal, I.P., concretizando ainda o objetivo de criar uma única estrutura pública que promova a valorização e sustentabilidade da atividade turística nacional, constituindo-se como uma verdadeira Autoridade Turística Nacional.

O Turismo de Portugal, I.P., tem por missão o apoio ao investimento no setor do turismo, a qualificação e desenvolvimento das infraestruturas turísticas, a coordenação da promoção interna e externa de Portugal como destino turístico e o desenvolvimento da formação de recursos humanos do setor, bem como a regulação e fiscalização dos jogos de fortuna e azar.

Nos termos da Lei Orgânica e para a prossecução da sua missão, destacam-se as seguintes atribuições e competências do Turismo de Portugal, I.P.:

- a) Apoiar o Ministério da Economia na formulação e execução da política de turismo, a nível nacional, comunitário e internacional, e acompanhar a

- atividade das organizações internacionais do setor, propondo medidas e ações de diversificação, qualificação e melhoria da oferta turística nacional;
- b) Propor ao membro do Governo responsável pela área do turismo as linhas estratégicas aplicáveis ao desenvolvimento do setor e definir os planos de ação de produtos e destinos que as concretizam;
  - c) Assegurar a coordenação de estudos e estatísticas, nomeadamente em matéria de definição, acompanhamento e avaliação das políticas e planos estratégicos e de desenvolvimento do setor;
  - d) Prestar apoio técnico e financeiro às entidades públicas e privadas, em especial às do setor, e assegurar a gestão de fundos comunitários, bem como aprovar e acompanhar o investimento público de interesse turístico, designadamente, através da afetação das contrapartidas das zonas de jogo;
  - e) Planear, coordenar e executar a política de promoção do país como destino turístico, no plano interno e externo, e garantir a estruturação, o planeamento e a execução das ações de promoção turística, quer as diretamente organizadas, quer as desenvolvidas ao abrigo de mecanismos de descentralização e contratualização;
  - f) Assegurar a recolha, tratamento e divulgação de informação turística;
  - g) Incentivar e desenvolver a política de formação e qualificação de recursos humanos do turismo e a respetiva investigação técnico-pedagógica, bem como coordenar, executar e reconhecer os cursos e as ações de formação profissional para a área, além de certificar a aptidão profissional para o exercício das profissões turísticas;
  - h) Acompanhar a evolução e o desenvolvimento da oferta turística nacional, designadamente através do registo e classificação de empreendimentos e atividades turísticas;
  - i) Promover uma política adequada de ordenamento turístico e de estruturação da oferta, em colaboração com os organismos competentes, intervindo na elaboração dos instrumentos de gestão territorial, participando no licenciamento ou autorização de empreendimentos e atividades;
  - j) Apoiar o Ministério da Economia em matéria de jogos de fortuna e azar;
  - k) Fiscalizar a exploração dos jogos de fortuna e azar concessionados pelo Estado e o funcionamento dos casinos e bingos e colaborar com as autoridades e

agentes policiais em matéria de prevenção e punição de práticas ilícitas relativas a jogos de fortuna e azar;

- l) Apoiar tecnicamente e colaborar com as autoridades e agentes policiais, nomeadamente com a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), na prevenção e punição de práticas ilícitas em matéria de jogos de fortuna e azar;
- m) Assegurar a gestão financeira de fundos, constituídos na área de intervenção e atuação do Turismo de Portugal.

Nos termos previstos na lei orgânica, são órgãos do Turismo de Portugal, I.P.:

- Conselho Diretivo<sup>1</sup> - órgão responsável pela definição da atuação do Turismo de Portugal, I.P. e pela direção e coordenação dos serviços;
- Fiscal Único<sup>2</sup> - órgão responsável pelo controlo da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial do organismo, competências definidas na lei-quadro dos institutos públicos;
- Comissão de Jogos<sup>3</sup> - órgão responsável pela orientação, acompanhamento e supervisão da atividade do serviço responsável pela fiscalização e inspeção dos jogos de fortuna e azar;
- Conselho de Crédito<sup>4</sup> - órgão responsável por coadjuvar o Conselho Diretivo em matéria de controlo orçamental, financiamento do Turismo de Portugal e incentivos ao investimento.

Os Estatutos do Turismo de Portugal, I.P. foram aprovados pela Portaria n.º 384/2015, de 26 de outubro, e definem a organização interna do novo organismo, assente num modelo misto de estruturas hierarquizada e matricial.

Quanto ao regime de gestão das Escolas de Hotelaria e Turismo, o Decreto-Lei n.º 226-A/2008, de 20 de novembro, define o regime de autonomia, administração e gestão das escolas de hotelaria e turismo do Turismo de Portugal e a Portaria n.º 1441/2008, de 11 de dezembro veio definir a estrutura e da organização interna das escolas de hotelaria e turismo, enquanto serviços territorialmente desconcentrados do Turismo de Portugal.

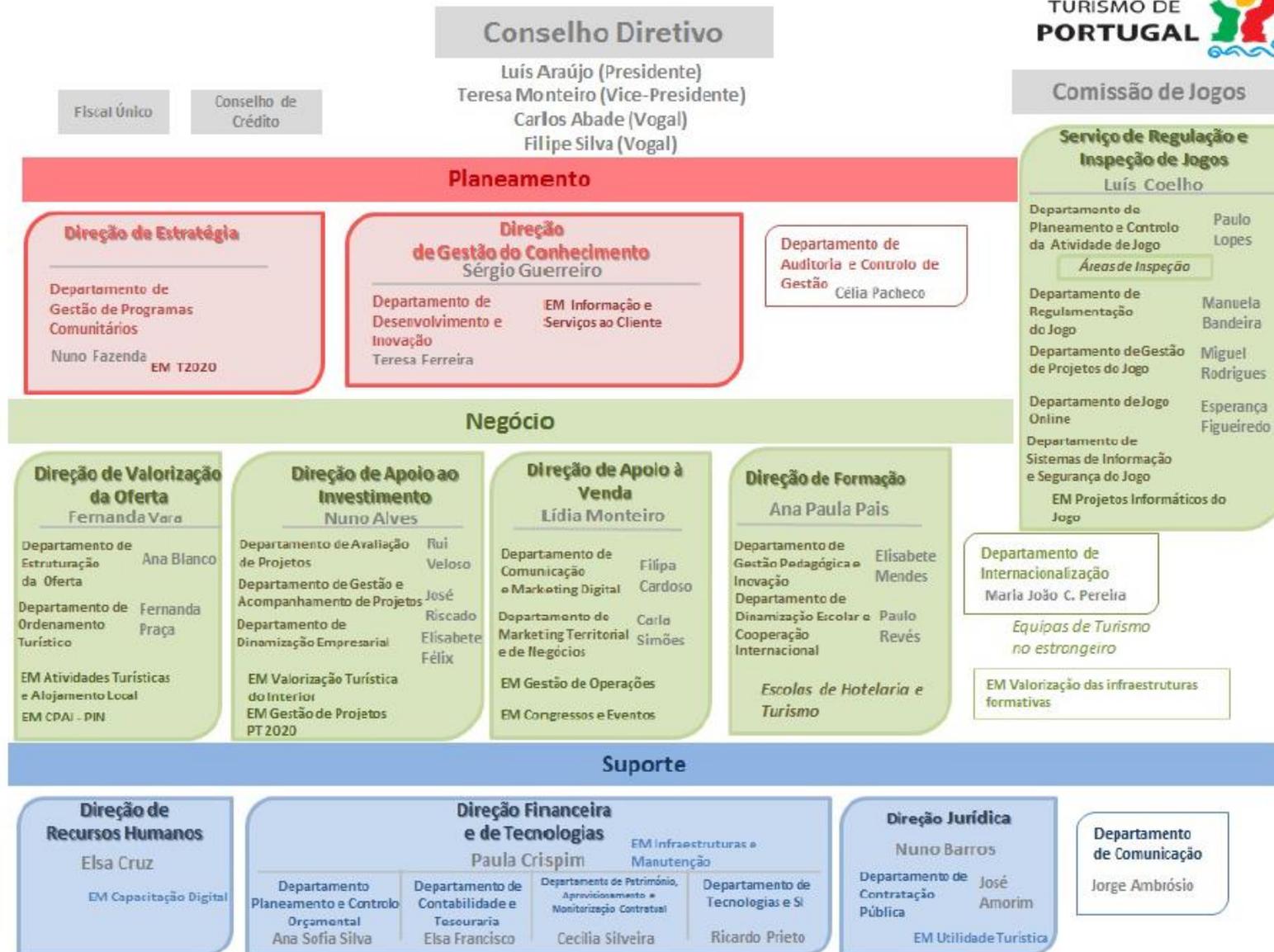
---

<sup>1</sup> Constituído por um presidente, um vice-presidente e dois vogais

<sup>2</sup> Nos termos previstos na Lei n.º 3/2004, de 15 de janeiro e demais legislações.

<sup>3</sup> Presidida pelo presidente do Conselho Diretivo, por um membro do Conselho Diretivo, por este designado e pelo dirigente responsável pela área financeira.

<sup>4</sup> Presidido pelo presidente do Conselho Diretivo, por um membro do Conselho Diretivo, por este designado e pelo dirigente responsável pela área financeira.



### **3. Atividades Desenvolvidas e Recursos Envolvidos**

Apresentam-se, de seguida, as atividades desenvolvidas em 2017, por áreas de atuação, incluindo os principais resultados ou indicadores atingidos. Apresenta-se igualmente, nos pontos 4.1. e 4.2., indicação dos recursos humanos e financeiros, nomeadamente na vertente orçamental, globalmente envolvidos na prossecução das atividades referidas.

### **3.1 Atividades por Áreas/Direções**

#### **3.1.1 Estratégia**

A Direção de Estratégia/Departamento de Gestão de Programa Comunitários, no âmbito das suas competências de propor e avaliar medidas de política tendentes a assegurar a competitividade e sustentabilidade do turismo, teve em 2018 a responsabilidade de dinamizar e monitorizar a Estratégia do Turismo 2027, concluída e apresentada em 2017, de modo a prosseguir uma política de compatibilização de políticas setoriais.

Compete ainda a esta unidade orgânica acompanhar todo o processo de negociação e afetação dos fundos comunitários aplicáveis ao setor do turismo e, neste contexto, em 2018, as atividades de coordenação e dinamização do Cluster do Turismo cujo reconhecimento e financiamento de atividades ocorreu em 2017, foi contextualizado com os projetos da área do turismo candidatados ao Portugal 2020 e também com a execução do Programa Valorizar, em concreto no que respeita à análise e acompanhamento de candidaturas à Linha de Apoio à Valorização do Interior.

De uma forma sucinta e de acordo com as competências da Direção de Estratégia/ Departamento de Gestão de Programas Comunitários, as principais atividades desenvolvidas em 2018 são as seguintes:

1. Monitorização e dinamização da Estratégia para o turismo 2027;
2. Coordenação e dinamização do Cluster de Turismo;
3. Análise de candidaturas e elaboração de pareceres no âmbito do Portugal 2020;
4. Análise e dinamização de projetos/iniciativas no âmbito da Linha de Apoio à Valorização Turística do Interior, no contexto da operacionalização e monitorização da ET 2027;
5. Apoio técnico na instrução e acompanhamento de candidaturas do Turismo de Portugal enquadradas no Portugal 2020;

6. Acompanhamento da atividade das Entidades Regionais de Turismo (ERT), onde se incluem, nomeadamente, os contratos-programa com as ERT e a análise e parecer dos Planos de Atividades e respetivos Orçamentos do ano de 2018 dessas entidades;

Representação institucional e dinamização/ acompanhamento de diferentes projetos especiais que contribuem para o desenvolvimento das prioridades da ET 2027

Direção/Departamento  
Estratégia / Gestão de Programas Comunitários

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
<b>1</b>	<b>Dinamização e acompanhamento da ET27</b>					<b>Todos os desafios</b>

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	Realização de reuniões de dinamização e acompanhamento da ET2027 (nº de sessões)	Jan - dez	Foram produzidas 16 apresentações para sessões, nas quais o Turismo de Portugal procedeu ao enquadramento dos diversos segmentos no contexto da política setorial de turismo, deste modo procedendo à dinamização da ET 2027.	Internos	N/a	EIXO: Gerar Redes e Conectividade / LA: Mobilizar o trabalho em rede e a promoção conjunta entre vários setores; Envolver ativamente a sociedade no processo de desenvolvimento turístico do país e das regiões

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	Realização anual do Fórum Anual de Turismo, evento de apresentação dos resultados de implementação do ET 2027, grau de execução, debate de prioridades, exemplos de projetos (nº de sessões)	Jan - dez	Está em curso o processo de monitorização da ET 2027, tendo sido elaborado um relatório de execução. Os resultados foram sendo apresentados ao longo do ano em diversas iniciativas públicas.	Internos	N/a	EIXO: Gerar Redes e Conectividade/ LA: Mobilizar o trabalho em rede e a promoção conjunta entre vários setores; Envolver ativamente a sociedade no processo de desenvolvimento turístico do país e das regiões

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	Estudos técnicos de suporte à implementação da ET2027 (nº de estudos)	Jan - dez	Considerando as cativações orçamentais na rubrica contabilística da despesa pública - 02.02.14 (estudos, projetos e assistência técnica) não foi possível à entidade gestora do Cluster, isto é, ao Turismo de Portugal realizar contratações para elaboração do presente estudo.	Internos	N/a	EIXO: . Potenciar o conhecimento /LA: Difundir conhecimento e informação estatística; Capacitar em contínuo os empresários e gestores para liderar o turismo do futuro - tecnológico, inclusivo e sustentável.
	Trabalhos especializados info-promocional e de outros suportes de divulgação de planos/projetos da ET27 (nº de suportes/meios de divulgação)	Jan - dez	A utilização privilegiada dos meios e canais de comunicação digitais do Turismo de Portugal, permitiu obviar a contratação de serviços externos de trabalhos especializados desta natureza.	Internos	N/a	EIXO: Gerar Redes e Conectividade / LA: Envolver ativamente a sociedade no processo de desenvolvimento turístico do país e das regiões

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	Monitorização e elaboração de um relatório anual de balanço da ET27 (nº de relatórios )	Jan - dez	Foi produzido um relatório de execução anual.	Internos	N/a	EIXO: Gerar Redes e Conectividade/ LA: Envolver ativamente a sociedade no processo de desenvolvimento turístico do país e das regiões
	Integração em grupos de trabalho em áreas estratégicas para o turismo e dinamização de projetos no quadro da ET27	Jan - dez	Em áreas estratégicas para o Turismo esta unidade orgânica integra 15 grupos de trabalho	Internos	N/a	EIXO: Gerar Redes e Conectividade/ LA: Mobilizar o trabalho em rede e a promoção conjunta entre vários setores;

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	Enquadramento da ET 2027 nas políticas públicas – nº de pareceres	Jan - dez	Foram elaborados 5 pareceres/ apreciações técnicas no âmbito de políticas públicas setoriais, nos quais se procurou incorporar as prioridades estratégicas definidas nos Eixos da ET 2027. Inserem-se neste âmbito: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estratégia Nacional de Proteção Civil Preventiva;</li> <li>- Estratégia Nacional para o Mar (2020-2030);</li> <li>- Estratégia Lisboa e Vale do Tejo 2030;</li> <li>- Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território (no âmbito da discussão pública da proposta de alteração);</li> <li>- Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas (no âmbito da elaboração do segundo Relatório Preliminar de 2018 do grupo de trabalho que o TdP integra)</li> </ul>	Internos	N/a	EIXO: Gerar Redes e Conectividade/ LA: Mobilizar o trabalho em rede e a promoção conjunta entre vários setores;
<b>2</b>	<b>Cluster Turismo</b>					<b>Desafios: 2. Coesão ; 6. Procura; 10. Investimento</b>

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	Coordenação do Cluster Turismo 2020	Jan - dez	Há uma equipa técnica de 3 pessoas com afetação salarial à candidatura SIAC e mais 3 pessoas sem afetação salarial que garantem a execução de atividades de dinamização do Cluster.	Internos	Ind. 20 - N.º de iniciativas de interclusterização para potenciar a cadeia de valor do turismo	EIXO: Gerar Redes e Conectividade/ LA: Mobilizar o trabalho em rede e a promoção conjunta entre vários setores
	Dinamização e monitorização de projetos estruturantes do Cluster nas NUT II Norte, Centro e Alentejo (nº de deslocações de acompanhamento)	Jan - dez	Houve necessidade de proceder à articulação desta ação com os projetos realizados ao abrigo do Programa Valorizar. A aprovação de projetos prolongou-se até final de 2018, donde a monitorização deve ocorrer após esta data. O processo de monitorização da ET 27 incorpora também a monitorização do Cluster.	Internos	Ind. 20 - N.º de iniciativas de interclusterização para potenciar a cadeia de valor do turismo	EIXO: Projetar Portugal / LA: Reforçar a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico para visitar, investir, viver e estudar; Posicionar o turismo interno como fator de competitividade e de alavanca da economia nacional.

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	Organização conferência bianual dos Clusters de Competitividade com maior relação com o Cluster de Turismo, tendo em vista o reforço de ações de interclusterização e a partilha de conhecimento e de boas práticas entre entidades gestoras de Clusters (nº de conferência)	Jan - dez	No contexto da reprogramação física e financeira da candidatura SIAC Cluster, que seria a fonte de financiamento desta ação, pretende-se substituir a ação prevista por uma parceria na organização de Conferência Internacional sobre ENOTURISMO no contexto da procura crescente pelo segmento Enoturismo no destino turístico Portugal. Benchmarking internacional / Casos de Sucesso/ Boas Práticas / Interação setorial.	N/a	Ind. 20 - N.º de iniciativas de interclusterização para potenciar a cadeia de valor do turismo	EIXO: Gerar Redes e Conectividade/ LA: Mobilizar o trabalho em rede e a promoção conjunta entre vários setores
	Preparação da política de Clusterização no período de programação FEEI 2021/ 2027 no contexto das prioridades de investimento na atividade turística (nº de reuniões)	Jan - dez	Considerando que a Comissão Europeia, no contexto do Quadro Financeiro Plurianual 2021/2027, não aprovou um pacote específico para o Turismo, e que o ponto focal para o Ministério da Economia, no que respeita a estas matérias, é a Direção Geral das Atividades Económicas, considera-se que o presente investimento não tem enquadramento no atual contexto política de preparação do futuro QFP. Foi decidido que a candidatura SIAC Cluster que seria a fonte de financiamento desta ação, iria ser objeto de reprogramação física e financeira. Uma das atividades objeto dessa reprogramação foi a presente.		Ind. 20 - N.º de iniciativas de interclusterização para potenciar a cadeia de valor do turismo	EIXO: Projetar Portugal / LA: Afirmar Portugal nas organizações mundiais e na cooperação internacional

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	Capacitação para atuação estratégica em mercados chave para o destino Portugal no quadro das prioridades da ET27 (Espanha, EUA, Reino Unido, França, Alemanha, China, Escandinávia e Brasil) - Realização de Focus Group ( n.º de Focus Group)	Jan - dez	Considerando a aprovação da ET 2027 em 2017, bem como resultados do crescimento do turismo, foi necessário aguardar pelo decurso de 2018 para ponderar sobre quais os mercados prioritários face ao novo enquadramento estratégico. A candidatura SIAC Cluster que seria a fonte de financiamento desta ação, vai ser objeto de reprogramação física e financeira em função desta nova factualidade.		Ind. 20 - N.º de iniciativas de interclusterização para potenciar a cadeia de valor do turismo	EIXO: Potenciar o conhecimento LA: Capacitar em contínuo os empresários e gestores para liderar o turismo do futuro – tecnológico, inclusivo e sustentável
	Programas de capacitação para a inovação e internacionalização recorrendo ao Benchmarking Internacional junto das instâncias internacionais - OCDE, OMT, UNESCO, Agência Europeia do Ambiente(AEA) Comissão Europeia ( DG Growth Unidade de Turismo) ( n.º de reuniões)	Jan - dez	Atendendo a que a Equipa de gestão Técnica do Cluster esteve afeta à execução de medidas de política no contexto da implementação da ET 2027, dando sequência a alguns dos objetivos da candidatura, designadamente de articulação do Cluster com aquela estratégia, não foi possível desenvolver ações de capacitação em 2018. A candidatura SIAC Cluster que seria a fonte de financiamento desta ação, vai ser objeto de reprogramação física e financeira devendo contemplar a transição destas ações para 2019 e 2020.		Ind. 20 - N.º de iniciativas de interclusterização para potenciar a cadeia de valor do turismo	EIXO: Potenciar o conhecimento LA: Capacitar em contínuo os empresários e gestores para liderar o turismo do futuro – tecnológico, inclusivo e sustentável

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	Estudo sobre a satisfação dos residentes - para apoio à mensuração do cumprimento de uma das metas específicas da ET27 ( n.º de estudos)	Jan - dez	<p>Considerando as cativações orçamentais na rubrica contabilística da despesa pública - 02.02.14 (estudos, projetos e assistência técnica) não foi possível à entidade gestora do Cluster, isto é, ao Turismo de Portugal realizar contratações para elaboração do presente estudo.</p> <p>Acresce que dadas as competências da Direção de Gestão do Conhecimento em matéria de tratamento de dados estatísticos, esta atividade transitou para aquela esfera de competências.</p>		Ind. 20 - N.º de iniciativas de interclusterização para potenciar a cadeia de valor do turismo	EIXO: Potenciar o conhecimento /LA: Difundir conhecimento e informação estatística
	Organização de roadshow técnicos do Cluster para disseminação de conhecimento junto das empresas com vista à sustentabilidade do Turismo - disseminação de conteúdos de estudos ( n.º de roadshows)	Jan - dez	A volatilidade das motivações do turista pressupõe que, previamente à auscultação dos territórios, se desenvolva um trabalho de estudos dos mercados e das tendências internacionais da procura de modo a que se possa dar a conhecer aos territórios instrumentos para a estruturação da oferta. Deste modo o ano de 2018 foi um ano de reflexão interna da entidade gestora do Cluster, pelo que se justifica que a realização dos seminários temáticos de 2018 sejam transferidos para 2019 e 2020, conforme reprogramação da Candidatura SIAC proposta ao COMPETE.		Ind. 20 - N.º de iniciativas de interclusterização para potenciar a cadeia de valor do turismo	EIXO: Potenciar o conhecimento /LA: Difundir conhecimento e informação estatística ; Capacitar em contínuo os empresários e gestores para liderar o turismo do futuro - tecnológico, inclusivo e sustentável

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
<b>3</b>	<b>Valorização Turística do Interior</b>				Ind 9 - Taxa de execução dos projetos apoiados no âmbito da Linha de Apoio à Valorização Turística do Interior	<b>Desafios: 2. Coesão; 6. Procura; 8. Sustentabilidade de 10. Investimento</b>
	Análise de projetos e elaboração de pareceres no âmbito do Desafio 2 "Coesão" da ET 2027	Jan - dez	No ano de referência e no contexto da análise de projetos da Linha de Apoio à Valorização Turística do Interior/Programa Valorizar, foram emitidos 411 pareceres e analisadas 124 alegações contrárias	Internos	Ind 9 - Taxa de execução dos projetos apoiados no âmbito da Linha de Apoio à Valorização Turística do Interior	EIXO: Projetar Portugal / LA: Reforçar a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico para visitar, investir, viver e estudar
	Acompanhamento e monitorização no âmbito do Programa Valorizar - Linha de Apoio à Valorização Turística do Interior, no contexto da operacionalização e monitorização da ET 2027.	Jan - dez	Para efeitos de acompanhamento e monitorização no âmbito da Linha de Apoio à Valorização Turística foram realizadas 49 reuniões com promotores no Turismo de Portugal e efetuadas 13 deslocações ao local.	Internos	Ind 9 - Taxa de execução dos projetos apoiados no âmbito da Linha de Apoio à Valorização Turística do Interior	EIXO: Projetar Portugal / LA: Reforçar a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico para visitar, investir, viver e estudar

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	Trabalhos especializados - info-promocional e de outros suportes de divulgação de planos/projetos da Linha de Valorização do Interior. Sinalética para divulgação de apoio financeiro do Turismo de Portugal. (nº de suportes/meios de divulgação)	Jan - dez	A sinalética para divulgação de apoio financeiro do Turismo de Portugal foi assegurada pelos promotores no contexto da execução dos projetos, não se mostrando necessário a realização de investimento com a atividade.		Ind 9 - Taxa de execução dos projetos apoiados no âmbito da Linha de Apoio à Valorização Turística do Interior	EIXO: Projetar Portugal / LA: Reforçar a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico para visitar, investir, viver e estudar
<b>4</b>	<b>Acompanhar a atividade das entidades regionais de turismo (ERT)*</b>					<b>Desafios: 1. Pessoas; 2. Coesão ; 7. Inovação; 10 Investimento</b>
	Celebração de contratos-programa com as ERT e acompanhamento de execução (nº de contratos celebrados)	Jan - dez	5 contratos-programa um por cada ERT e 3 aditamentos ( ERT do Centro, Lisboa e Algarve)	16.403.270,00 €	N/a	EIXO: Valorizar o Território /LA: Estruturar e promover ofertas que respondam à procura turística

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	Análise e parecer sobre os Planos de Atividades e Orçamentos das ERT para 2018 (nº 4, artigo 6º da Lei nº 33/2013) (nº de pareceres emitidos)	Jan - dez	5 pareceres emitidos sobre os Planos de Atividades e Orçamentos – um por cada Entidade Regional de Turismo	Internos	N/a	EIXO: Projetar Portugal / LA: Posicionar o turismo interno como fator de competitividade e de alavanca da economia nacional
	Análise e parecer sobre os Relatórios de Atividades e Contas de Gerência das ERT do ano 2017 (nº 4, artigo 6º da Lei nº 33/2013) (nº de pareceres emitidos)	Jan/18 - dez/18	5 Relatórios de Atividades e Contas de Gerência- um por cada Entidade Regional de Turismo	Internos	N/a	EIXO: Projetar Portugal / LA: Posicionar o turismo interno como fator de competitividade e de alavanca da economia nacional
	Análise e proposta de decisão sobre financiamentos das ERT a no contexto do Saldo de Gerência do Turismo de Portugal, e acompanhamento de execução (nº de propostas para transferências financeiras)	Jan - dez	5 propostas para transferências financeiras – uma por cada Entidade Regional de Turismo	Internos/ externos 3.500.000,00€	N/a	EIXO: Valorizar o Território /LA: Estruturar e promover ofertas que respondam à procura turística

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
<b>5</b>	<b>Portugal 2020 - projetos de natureza pública</b>					<b>Desafios: 1. Pessoas; 2. Coesão ; 7. Inovação; 10 Investimento</b>
	Análise de projetos e elaboração de pareceres do Portugal 2020 (projetos de natureza pública)	Jan - dez	No âmbito dos projetos de natureza pública do Portugal 2020 (SIAC de Internacionalização/ AICEP) foram elaborados 7 pareceres	Internos	N/a	EIXO: potenciar o conhecimento /LA: capacitar em contínuo os empresários e gestores para liderar o turismo do futuro – tecnológico, inclusivo e sustentável

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	Acompanhamento dos projetos analisados no âmbito do Portugal 2020, no contexto da operacionalização e monitorização da ET 2027.	Jan - dez	Para efeitos de acompanhamento e monitorização do Portugal 2020 foram efetuadas 15 iniciativas desta natureza.	Internos	N/a	EIXO: Projetar Portugal / LA: Posicionar o turismo interno como fator de competitividade e de alavanca da economia nacional / LA: Reforçar a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico para visitar, investir, viver e estudar
	Atualização de quadro de monitorização das candidaturas do Turismo de Portugal ao PT 2020	Jan - dez	A monitorização das candidaturas do Turismo de Portugal ao PT 2020 teve lugar numa cadênci trimestral.	Internos	N/a	EIXO: potenciar o conhecimento / LA: Capacitar em contínuo os empresários e gestores para liderar o turismo do futuro – tecnológico, inclusivo e sustentável

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	Apoio na apresentação de candidaturas do TdP (SAMA e Internacionalização) N.º de candidaturas acompanhadas	Jan - dez	Foram acompanhadas 5 candidaturas do Turismo de Portugal, designadamente com contributos e apoio à elaboração de conteúdos, à submissão on line, apoio à resposta a todas as peças em sede de esclarecimentos e de contraditório e ainda de certificação de despesa.	Internos	N/a	EIXO: Potenciar o conhecimento /LA: Capacitar em contínuo os empresários e gestores para liderar o turismo do futuro – tecnológico, inclusivo e sustentável
<b>6</b>	<b>Projetos Especiais</b>					<b>Desafio:</b> <b>3.Crescimento em valor; 8. Sustentabilidade ; 10. Investimento</b>
	Participação no Júri Nacional do Programa ECO XXI (nº de candidaturas)	Jan - dez	Análise de 62 candidaturas de Municípios ao Programa ECO XXI, com vista à atribuição do respetivo galardão pela ABAE sob proposta dos respetivos Júris Nacionais	Internos	N/a	EIXO: Impulsionar a Economia /LA: Estimular a Economia Circular no Turismo

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	Acompanhamento do Projeto "Novo Museu dos Coches"	Jan - dez	<p>O Turismo de Portugal é a entidade financiadora do projeto do Novo Museu dos Coches, cujo "dono da obra" foi inicialmente a sociedade Frente Tejo, SA e, atualmente, é a Direção-Geral do Património Cultural, conforme estabelece a Resolução do Conselho de Ministros nº 78/2008, de 30.04.2008.</p> <p>Na sua função de entidade financiadora, o Turismo de Portugal acompanhou técnica e financeiramente o projeto do Novo Museu dos Coches, procedendo à emissão de declarações de cabimentação e liquidação de documentos de despesa emitidos pelos diversos fornecedores a pedido do "dono da obra", atualmente a Direção-Geral do Património Cultural.</p>	Internos	N/a	EIXO: Valorizar o Território /LA: Promover a regeneração urbana das cidades e regiões, e o desenvolvimento turístico sustentável dos territórios/destinos
	Participação no Programa "Green Key" nomeadamente na Comissão Nacional que aprova as candidaturas apresentadas pelos empreendimentos turísticos para posterior submissão ao júri internacional de atribuição do galardão "Green Key" (nº de candidaturas)	Jan - dez	A Comissão Nacional aprovou, em 2018, 127 candidaturas submetidas pelos diversos empreendimentos turísticos concorrentes, com vista à posterior submissão para aprovação ao Júri Internacional e, atribuição do Galardão "Green Key". Das 127 candidaturas submetidas e aprovadas, 21 localizam-se na Região Porto e Norte, 21 na Região Centro, 14 na Região de Lisboa e Vale do Tejo, 3 na Região do Alentejo, 10 na Região do Algarve, 48 na R. A. da Madeira e 10 na R. A. dos Açores.	Internos	N/a	EIXO: Impulsionar a Economia /LA: Atrair investimento e qualificar a oferta turística

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	Participação no Conselho Consultivo da Fundação INATEL, onde o TdP tem por incumbência assessorar e emitir parecer sobre os Relatórios e Contas e Orçamentos que o Conselho de Administração submete para aprovação	Jan - dez	O Turismo de Portugal participou em reuniões do Conselho Consultivo da Fundação Inatel, de que resultaram a emissão de 2 pareceres de aprovação sobre os Relatórios e Contas e Orçamentos submetidos pelo Conselho de Administração	Internos	N/a	EIXO: Potenciar o conhecimento /LA: Difundir conhecimento e informação estatística
	Participação na ISO - Subcomissão de Mergulho da CT 144 - onde o TdP é o organismo coordenador desta subcomissão (nº de pareceres)	Jan - dez	O Turismo de Portugal como organismo coordenador da Subcomissão de Mergulho da CT 144, emitiu, em 2018, após audição aos peritos da Subcomissão 1 parecer sobre os documentos elaborados pelo Working Group 1 – Diving Services da ISO.	Internos	N/a	EIXO: Valorizar o Território /LA: Afirmar o turismo na economia do mar
	Participação em representação do Turismo de Portugal no Grupo Dinamizador do Projeto Portugal Náutico (nº reuniões de acompanhamento de projetos)	Jan - dez	O Turismo de Portugal integra o Grupo Dinamizador do Portugal Náutico e, nessa sede também a Comissão de Análise do Processo de Certificação das Estações Náuticas tendo sido realizadas 13 reuniões no âmbito do acompanhamento de projetos	Internos	N/a	EIXO: Valorizar o Território /LA: Afirmar o turismo na economia do mar
	Participação em representação do Turismo de Portugal no projeto PANORAMED/InterregMED a convite da AD&C(ponto focal nacional) (nº reuniões de acompanhamento)	Jan - dez	O Turismo de Portugal representa o Turismo de Portugal, como perito nacional de turismo no projeto PANORAMED tendo sido realizadas 5 reuniões no âmbito do acompanhamento do projeto e 2 representações do PANORAMED em conferências internacionais	Internos	Ind.20 - N.º de iniciativas de interclusterização para potenciar a cadeia de valor do turismo	EIXO: Projetar Portugal / LA: Afirmar Portugal na cooperação internacional

### 3.1.2 Gestão do Conhecimento

Direção/Departamento  
Gestão do Conhecimento

O ano de 2018 representou uma alteração estrutural da missão da Direção de Gestão do Conhecimento (DGC).

Com efeito, por via da alteração orgânica ocorrida em abril de 2018, a DGC passou a assumir responsabilidades na área de desenvolvimento e inovação do produto turístico, deixando de ter responsabilidades na área da comunicação institucional. Neste quadro, a DGC passou a estruturar-se num departamento (Departamento de Desenvolvimento e Inovação) e uma equipa multidisciplinar (Equipa Multidisciplinar de Informação e Serviços ao Cliente).

Na área de business intelligence e produção de informação estatística, o ano de 2018 ficou marcado pela implementação e expansão do serviço de business intelligence interno, que cobre hoje 4 unidades orgânicas do Turismo de Portugal, para além das necessidades do Gabinete da Secretária de Estado do Turismo e do Conselho Diretivo.

Por outro lado, a plataforma TravelBI foi renovada, com incorporação de novas funcionalidades e de uma área dedicada à sustentabilidade. A promoção da plataforma junto dos potenciais clientes foi igualmente dinamizada, resultando num reforço da procura.

Foi também alargada a rede de parceiros para produção de conhecimento no turismo, seja pelo alargamento de fontes de dados, no desenvolvimento de novos projetos com universidades

Na área da sustentabilidade, para além dos indicadores de desempenho do destino, foram desenvolvidos diversos projetos internos (relatório de sustentabilidade e dinamização do grupo interno da sustentabilidade) e alargadas as parcerias externas, quer no domínio da produção de conhecimento, quer em termos de promoção de boas práticas ambientais.

No plano internacional, o Turismo de Portugal lidera, através da DGC, o Comité de Turismo das OCDE e o Market Intelligence Group da ETC e tem vindo a assumir protagonismo junto da OMT, participando em grupos de trabalho

relevantes em matéria de desenvolvimento de estatísticas de turismo e de medição da sustentabilidade. Neste último caso, de referir que foi reconhecido pela OMT o primeiro observatório de turismo sustentável (Observatório de Turismo Sustentável do Alentejo). Por outro lado, o Turismo de Portugal passou a integrar a Global Leaders Network, think tank de discussão internacional na área da sustentabilidade de destinos.

Quanto à nova área de desenvolvimento do produto e inovação, a aposta foi na consolidação de projetos estratégicos como o Portuguese Trails e os Caminhos da Fé e por uma aposta decisiva na dinamização do ecossistema de empreendedorismo no turismo que, pela primeira vez, envolveu mais de 300 startups nos seus programas.

Por fim, quanto à área de apoio ao cliente, foi desenvolvida uma nova plataforma de informação para investidores ([invest.turismodeportugal.pt](http://invest.turismodeportugal.pt)) e foi ampliada a gama de serviços prestados ao cliente, seja por via de atendimento telefónico, seja, sobretudo, por via de atendimento presencial.

**DIREÇÃO: DIREÇÃO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
1.	<b>Implementação de um sistema de business intelligence</b>	Jan/Dez	<b>Desenvolvimento do Sistema de Business Intelligence</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 110 relatórios em powerbi (+266%)</li> </ul>	<b>Internos</b>		DESAFIOS: 1. PESSOAS, 6. PROCURA, 7.INOVAÇÃO, 10. INVESTIMENTO EIXO: Potenciar o conhecimento /LA: Difundir conhecimento e informação estatística
2.	<b>Gestão Plataforma TRAVELBI</b>	Jan/Dez	<b>Gestão do Portal de Conhecimento TravelBI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 312K visualizações de página (+5,4%)</li> <li>• 79K utilizadores (+15,1%)</li> <li>• 53,7% de taxa de rejeição (-3,3 p.p.)</li> <li>• 162 publicações (-10,9%)</li> </ul> <b>Gestão da página de Mercados do TravelBI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão de 25 páginas de mercados</li> </ul> <b>Evolução e Manutenção da ferramenta TravelBI</b> com novas visualizações e novas páginas	€ 40.897	16	DESAFIOS: 1. PESSOAS, 6. PROCURA, 7.INOVAÇÃO, 10. INVESTIMENTO  EIXO: Potenciar o conhecimento /LA: Difundir conhecimento e informação estatística

3.	<b>Parcerias com entidades externas no alargamento da base de conhecimento</b>	Jan/Dez	<p><b>Protocolos</b>  Instituto Nacional de Estatística  • Inquérito ao Turismo Internacional  • Conta Satélite do Turismo  Instituto Nacional de Estatística e Banco de Portugal  • Grupo de Trabalho de Estatísticas do Turismo  Serviço de Estrangeiros e Fronteiras  • Partilha de dados dos boletins de alojamento</p> <p><b>Parcerias/Protocolos com Academia</b>  • ISCTE (nova)  • NOVA SBE (nova)  • NOVA IMS (nova)  • ISCS (nova)  • UNIVERSIDADE ÉVORA</p> <p><b>Cooperação com Organizações Internacionais</b>  • Partilha de dados com OMT, Eurostat, OCDE e ETC</p> <p><b>Compra de Dados</b>  • SIBS (nova)  • FOWARDKEYS (nova)  • EUROMONITOR  • PHOCUSWRIGHT  • REVIEWPRO  • INFORMADB (nova)</p> <p><b>Outras Parcerias</b>  • ANA Aeroportos  • NOS (nova)</p> <p><b>Apoios Associativos</b>  • 6.º Congresso APECATE  • Climate Change Summit 2018</p>	<p>€ 90.000</p> <p>€ 67.329</p> <p>€ 235.000</p>	16	
----	--	---------	--	--	----	--

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cascais Tourism Fórum ARCHESMO</li> <li>• ARAC</li> <li>• CTP</li> <li>• Jornadas AHRESP</li> </ul>			
4.	<b>Estudos e projetos de investigação</b>	Jan/Dez	<b>Projetos através de Parcerias</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Quality Algarve (AHRESP)</li> <li>• Minutos Verdes (QUERCUS)</li> <li>• Observatório Regional de Turismo Sustentável do Alentejo (ERT ALENTEJO; UNIVERSIDADE ÉVORA)</li> <li>• Projeto Piloto de Exploração de Dados Móveis em Lisboa e Porto (NOS; NOVA SBE)</li> <li>• Estudo Económico-Financeiro das Empresas do Setor do Turismo (NOVA SBE)</li> <li>• Projeto de Investigação sobre a Perceção e Relevância de Indicadores de Desempenho na Atividade Turística em Lisboa (ISCS)</li> <li>• BIGDATOUR – Projeto de Investigação sobre Utilização de BIGDATA no Turismo (ISCTE)</li> <li>• Estudo do Impacto do golfe no Algarve (ATA)</li> <li>• Projeto ALLink (ALEP)</li> </ul>	€ 65.633	N/a	DESAFIOS: 6. PROCURA, 7. INOVAÇÃO, 8. SUSTENTABILIDADE, 10. INVESTIMENTO EIXO: Potenciar o conhecimento /LA: Difundir conhecimento e informação estatística; LA: Assegurar a transferência de conhecimento de instituições de ensino e centros de investigação para as empresas

5.	<b>Sustentabilidade</b>		<p><b>Indicadores de Sustentabilidade</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento de 43 relatórios em PowerBI com indicadores à escala nacional e regional para o Setor do Turismo</li> <li>• Desenvolvimento de 5 relatórios em PowerBI com indicadores de sustentabilidade para o Turismo de Portugal</li> </ul> <p><b>Observatórios Regionais de Sustentabilidade</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuação da implementação do observatório da região do Alentejo, integrado na Rede INSTO da OMT</li> <li>• Trabalhos preparatórios para criação de um novo observatório na região do Algarve</li> </ul> <p><b>Equipa Interna da Sustentabilidade</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação e desenvolvimento do plano de ação 2018-2019</li> <li>• Reuniões mensais</li> <li>• Desenvolvimento da Intranet da Sustentabilidade</li> </ul> <p><b>Iniciativa Papel Zero</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorização de Consumos</li> </ul> <p><b>Coordenação do júri dos Green Project Awards</b> na categoria Turismo</p> <p><b>Criação e gestão de uma nova página</b> de Sustentabilidade no TravelBI</p> <p><b>Relatório de Sustentabilidade</b> (Anual)</p>	Internos	6	<p>DESAFIOS: 6. PROCURA, 7. INOVAÇÃO, 8. SUSTENTABILIDADE, 10. INVESTIMENTO</p> <p>EIXO: Potenciar o conhecimento /LA: Difundir conhecimento e informação estatística; LA: Assegurar a transferência de conhecimento de instituições de ensino e centros de investigação para as empresas</p>
----	-------------------------	--	--	----------	---	---

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
			Parceria com <b>Green Destinations</b>			

6.	<b>Operações Estatísticas e documentos de análise</b>	Jan/Dez	<p><b>Operações Estatísticas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inquérito Boas Práticas Ambientais e Responsabilidade Social EH (Anual)</li> <li>• Sondagem aos Estabelecimentos Hoteleiros e Apartamentos (de 4 em 4 noites)</li> <li>• Inquérito aos Campos de Golfe (Mensal)</li> <li>• Inquérito aos Preços (Mensal)</li> </ul> <p>• <b>Criação e desenvolvimento de</b> de inquirição aos Hostels</p> <p><b>Diversos documentos de Análise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Turismo em Números (Mensal)</li> <li>• Análise Regional (Trimestral)</li> <li>• Análise Concorrentes Portugal Espanha</li> <li>• Análise Concorrentes Mediterrâneo</li> <li>• Procura Turística e Operação Aérea</li> <li>• Turismo no Espaço Rural e Turismo Portugal (Anual)</li> <li>• Alojamento Local em Portugal (Anual)</li> <li>• Balanço do Ano Turístico (Anual)</li> <li>• Informação das Empresas (Anual)</li> <li>• População Empregada (Trimestral)</li> <li>• Museus, Palácios e Monumentos (Anual)</li> <li>• Reputação Online Hotelaria (Trimestral)</li> <li>• Reputação Online Restauração (Trimestral)</li> </ul> <p><b>Informação de Mercado</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edição de 25 relatórios Mercado em Números</li> <li>• Edição de 3 Dossiers de Mercado (anual)</li> <li>• Edição de fichas de mercado específicas das necessidades identificadas</li> </ul>	€ 23.985	N/a	<p>DESAFIOS: 6. PROCURA, 7. INOVAÇÃO, 8. SUSTENTABILIDADE, 10. INVESTIMENTO</p> <p>EIXO: Potenciar o conhecimento /LA: Difundir conhecimento e informação estatística +</p> <p>EIXO: Projetar Portugal / LA: Reforçar a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico para visitar, investir, viver e estudar</p>
----	---	---------	--	----------	-----	--

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
7.	<b>Acompanhamento das Organizações Internacionais do Turismo na área das Estatísticas</b>	Jan/Dez	<p><b>OMT – Participação em 2 reuniões</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• INSTO</li> <li>• Working Party Measuring the Sustainability of Tourism</li> </ul> <p><b>ETC – Participação em 6 reuniões</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Annual Meeting</li> <li>• General Meeting and Board of Directors</li> <li>• MIG/MIC – Marketing Intelligence Group &amp; Committee (Portugal é Chairman do MIG)</li> </ul> <p><b>OCDE – Participação em 4 reuniões</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Working Party on Tourism Statistics</li> <li>• Side Meeting on Tourism Trade in Value Added</li> <li>• Tourism Committee (Sérgio Guerreiro é Chairman do Comité)</li> <li>• Realização de um workshop</li> </ul>	<p>€ 26.949</p> <p>€ 23.000</p>	N/a	<p>DESAFIOS: 6. PROCURA, 7. INOVAÇÃO, 8. SUSTENTABILIDADE, 10. INVESTIMENTO</p> <p>EIXO: Projetar Portugal / LA: Afirmar Portugal nas organizações mundiais e na cooperação internacional</p>
8.	<b>Linha de Apoio Wifi em Centros Históricos e Zonas de Afluência de Turistas</b>	Jan/Dez	<p><b>Candidaturas aprovadas: 75</b></p> <p><b>Incentivo concedido: 3,64M€</b></p>	€ 3.643.597	N/a	<p>EIXO: Valorizar o Território/LA: Conservar, valorizar e usufruir o património histórico-cultural e identitário</p>

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
<b>9.</b>	<b>Projetos Tecnológicos</b>	Jan/Dez	<b>Desenvolvimento da plataforma invest.turismodeportugal.pt</b>	€ 3.000	N/a	<p>DESAFIOS: 6. PROCURA, 7. INOVAÇÃO, 8. SUSTENTABILIDADE, 10. INVESTIMENTO</p> <p>EIXO: Potenciar o conhecimento            /LA: Difundir conhecimento e informação estatística</p>

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
10.	<b>Apoio ao Cliente</b>	Jan/Dez	<p><b>Receção</b> 2.838 atendimentos</p> <p><b>Linha de Atendimento Geral</b> 26.172 chamadas atendidas 01:29 min tempo médio de conversação</p> <p><b>Linha de Atendimento ao Empresário</b> 36.649 chamadas atendidas 2 min tempo médio de conversação</p> <p><b>Gabinete de Apoio ao Empresário</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º de reuniões com promotores - 348</li> <li>• N.º de sessões de divulgação - 11</li> <li>• N.º emails respondidos - 2091</li> <li>• N.º de contactos telefónicos - 2008</li> </ul> <p><b>Centro de Documentação</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N.º novos títulos na base: 672</li> <li>• N.º requisições de livros/revistas: 800</li> </ul>	<p>€ 56.184</p> <p>€ 6.883</p>	30	<p>DESAFIOS: 6. PROCURA, 7. INOVAÇÃO, 8. SUSTENTABILIDADE, 10. INVESTIMENTO</p> <p>EIXO: Potenciar o conhecimento /LA: Difundir conhecimento e informação estatística</p>

### 3.1.3 Auditoria e Controle de Gestão

Direção/Departamento  
Auditoria e Controle de Gestão

A atividade do DACG foi iniciada em 01 de julho de 2018 com a criação da equipa e dos instrumentos de gestão necessários ao seu funcionamento.

No âmbito das suas competências é de destacar que em 2018, para além do trabalho de assessoria ao Conselho Diretivo, procedeu à reformulação do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão do Instituto do Turismo de Portugal, que se encontra em análise para aprovação.

### **3.1.4 Valorização da Oferta**

Direção/Departamento  
Valorização da Oferta

À Direção de Desenvolvimento e Valorização da Oferta (DVO) cabe promover uma política de diversificação e valorização da oferta turística nacional, através da articulação dos interesses do sector do turismo com os demais interesses públicos que convergem no território, da qualificação das infraestruturas turísticas e do acompanhamento da evolução e desenvolvimento da oferta turística nacional, da classificação dos empreendimentos turísticos e do registo de empreendimentos e atividades turísticas.

Para além dos dois departamentos em que está estruturada, o Departamento de Ordenamento Turístico (DEOT) e o Departamento de Estruturação da Oferta (DEEO), a DVO integra, ainda, duas Equipas Multidisciplinares: Equipa Multidisciplinar — Atividades Turísticas e Alojamento Local; Equipa Multidisciplinar para o Acompanhamento de Projetos PIN.

Na área do ordenamento turístico prosseguiu-se com o acompanhamento e emissão de pareceres sobre instrumentos de gestão territorial e outras matérias da competência da DVO, destacando-se, pela sua relevância estratégica, a conclusão do acompanhamento da alteração do PNPT (Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território), bem como o acompanhamento da elaboração de 14 Programas Especiais de Áreas Protegidas, de 3 Programas Especiais da Orla Costeira e de 3 Programas Especiais de Albufeiras de Águas Públicas. Intensificou-se, ainda, a aposta na informação de suporte às boas práticas na área do ordenamento turístico, atualizando e aprofundando a informação disponibilizada no novo website do Turismo de Portugal.

Foi concluída e disponibilizada na web a aplicação SIGTUR (Sistema de Informação Geográfica da Oferta Turística) que configura uma ferramenta de trabalho e de suporte à decisão, desenvolvida com o foco no que são as necessidades do Turismo de Portugal e dos seus principais stakeholders, proporcionando um melhor e mais fácil acesso à informação sobre a oferta turística, e evitando pedidos sistemáticos ao Turismo de Portugal com ganhos de eficiência dos serviços.

Na área da estruturação da oferta, para além da habitual emissão de pareceres sobre projetos de operações urbanísticas e classificação de empreendimentos turísticos e acompanhamento de promotores, procedeu-se à elaboração de duas propostas de alteração da Portaria nº 327/2008, de 28 de abril, retificada pela Declaração de Retificação nº 49/2015, de 2 de novembro (portaria de classificação).

No âmbito do alojamento local, e com a entrada em vigor da Lei nº 62/2018, de 22 de agosto, destaca-se o acompanhamento com a AMA na adaptação do Balcão Único Eletrónico e, na questão das áreas e contenção, com a Câmara Municipal de Lisboa. Deu-se ainda início a estabilização de questões interpretativas respeitantes a este novo diploma.

No que respeita ao Projeto REVIVE, acompanhado por uma equipa técnica integrada por representantes da Direção Geral do Património Cultural, da Direção Geral do Tesouro e Finanças e do Turismo de Portugal, I.P., contando ainda com o envolvimento dos Municípios de localização dos imóveis, foram lançados 9 concursos: Colégio de São Fiel – Castelo Branco; Coudelaria de Alter – Alter do Chão; Convento de Santa Clara – Vila do Conde; Casa de Marrocos – Idanha-a-Nova; Convento de Arouca – Arouca; Convento de São Francisco – Portalegre; Quartel do Carmo – Horta/Açores; Convento do Carmo – Moura; Mosteiro de Lorvão – Penacova. E foram adjudicados 3: Hotel da Guarda – Guarda; Coudelaria de Alter – Alter do Chão; Convento de Santa Clara – Vila do Conde.

No âmbito da CT 144 - Serviços Turísticos, esta direção continuou a apoiar e acompanhar, a nível nacional e internacional, vários trabalhos e atividades no âmbito da normalização, designadamente a International Organization for Standardization (ISO), uma vez que a CT 144 tem correspondência com o Comité Técnico Internacional ISO/TC 228 – Tourism and Related Services e o Comité Européen de Normalisation (CEN) através do CEN/TC 329 – Tourism services.

De realçar ainda a participação e acompanhamento de Equipas, Comissões e Grupo de Trabalho Multissetoriais, destacando-se: Comité Nacional do Programa Man & Biosphere da UNESCO; Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas; Coligação para o Crescimento Verde; Entidade Nacional da Reserva Agrícola Nacional; Conselho Nacional da Água; EIONET - Rede Europeia de Informação e de Observação do Ambiente; CPAI - Comissão Permanente de Apoio ao Investidor; Grupo Coordenador Permanente e Conselho Consultivo da Missão Douro da CCDR-Norte; Harmonização de Procedimentos nas Autarquias; Conselhos da Região Hidrográfica do Norte, do Centro, do Tejo e Oeste e do Algarve, Fórum Intersectorial da Estratégia Nacional da Conservação da Natureza e da Biodiversidade 2030.

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
--	-------------------------	------------	----------------------	---------------------------------	----------------	-----------------

<p><b>1.</b></p>	<p><b>Ordenamento Turístico</b></p> <p>Apreciação e acompanhamento dos processos de elaboração, revisão e alteração dos instrumentos de gestão territorial, na área do turismo, e de operações de loteamento, acompanhando e assegurando modelos de ocupação adequados ao desenvolvimento do setor, numa ótica de destino e prosseguindo objetivos de desenvolvimento sustentável e em linha com as orientações estratégicas do setor</p>	<p>Jan-dez</p>	<p><b>Programa Nacional de Política de Ordenamento do Território (PNPOT)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação, na qualidade de Ponto Focal do Turismo de Portugal, nos trabalhos de alteração do PNPOT, em articulação interna com demais Direções do Turismo de Portugal: <ul style="list-style-type: none"> <li>– 5 reuniões da Comissão Consultiva</li> <li>– <b>3</b> Pareceres formais e 9 posições/ contributos remetidos à Direção-Geral do Território</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Planos Regionais de Ordenamento do Território</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação nos júris de concurso relativos à implementação dos NDT (Núcleos de Desenvolvimento Turístico), no âmbito do Observatório do PROT Algarve, a qual se opera por procedimento de concurso público;</li> <li>• Acompanhamento e participação na monitorização do PROT Oeste e Vale do Tejo (monitorização da oferta de alojamento turístico)</li> </ul> <p><b>Programas Especiais</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação na Comissão Consultiva de: <ul style="list-style-type: none"> <li>– 2 Programas de Ordenamento da Orla Costeira</li> <li>– 14 Programas de Ordenamento de Áreas Protegidas</li> <li>– 4 Programas de Ordenamento de Albufeiras de Águas Públicas</li> </ul> </li> <li>• Emissão de <b>29</b> pareceres</li> </ul> <p><b>Programas Setoriais</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação na Comissão Consultiva do Plano Setorial de Ordenamento do Espaço Marítimo</li> <li>• Emissão de <b>2</b> pareceres</li> </ul> <p><b>Planos Municipais de Ordenamento do Território</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompanhamento de 80 PDM, 42 com tramitação ativa em 2017. Elaborados <b>19</b> pareceres sobre PDM</li> </ul> <p>Acompanhamento e emissão de parecer sobre:</p>	<p>N/a</p>	<p>Eixo Estratégico "Valorizar o território" LA: Afirmar o turismo na economia do mar e Promover a regeneração urbana das cidades, regiões e o desenvolvimento turístico sustentável dos territórios/destinos</p>
------------------	---	----------------	--	------------	---

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1</b> Planos de urbanização</li> <li>• <b>14</b> Planos de Pormenor</li> </ul> <p><b>Operações de loteamento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>30</b> pareceres sobre operações de loteamento</li> </ul> <p>O prazo médio para emissão de pareceres a operações de loteamento foi de 10 dias</p>			
<b>2</b>	<b>Regime Jurídico da RAN</b> (Ocupação de solos RAN para fins turísticos)	Jan-dez	<b>Pareceres no âmbito do Regime Jurídico da RAN</b> (ações de relevante interesse público): 10 pareceres		N/a	Eixo Estratégico "Valorizar o território" LA: Promover a regeneração urbana das cidades, regiões e o desenvolvimento turístico sustentável dos territórios/destinos
<b>3</b>	<b>Avaliação de Impacte Ambiental (AIA)</b>  Participação nos procedimentos de Avaliação de Impacte Ambiental de projetos de empreendimentos turísticos e de infraestruturas turísticas ou de outros suscetíveis de afetar a atividade turística	Jan-dez	Emissão de <b>47</b> pareceres sobre Estudos de Impacte Ambiental (EIA) de projetos de empreendimentos turísticos, bem como de equipamentos ou infraestruturas turísticas ou de outros projetos suscetíveis de afetar a atividade turística.		N/a	Eixo Estratégico "Valorizar o território" LA: Promover a regeneração urbana das cidades, regiões e o desenvolvimento turístico sustentável dos territórios/destinos

<p><b>4</b></p>	<p><b>Sistema de acompanhamento de projetos de investimento</b></p> <p>Exercer as funções de gestor do processo dos projetos turísticos reconhecidos como PIN (Potencial Interesse Nacional), bem como dos demais projetos acompanhados pela CPAI (Comissão Permanente de Apoio ao Investidor);          Preparar a participação do Turismo de Portugal na CPAI.</p>	<p>Jan-dez</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompanhamento e exercício das funções de gestor do processo de <b>14</b> projetos PIN de cariz turístico</li> <li>• Acompanhamento de <b>19</b> projetos não turísticos e de <b>4</b> projetos acompanhados pela CPAI (não turísticos)</li> <li>• Emissão de <b>10</b> Informações de serviços sobre projetos PIN e <b>16</b> pontos de Situação sobre projetos PIN</li> <li>• Promoção e coordenação de <b>18</b> reuniões na qualidade de Gestor do processo (extra reunião CPAI)</li> <li>• Participação em <b>21</b> reuniões CPAI</li> </ul>		<p>N/a</p>	<p>Eixo Estratégico "Valorizar o território" e "Impulsionar a Economia"          LA: Promover a regeneração urbana das cidades, regiões e o desenvolvimento turístico sustentável dos territórios/destinos; Reduzir os custos de contexto, simplificar, dar estabilidade jurídico fiscal e desburocratizar</p>
-----------------	--	----------------	---	--	------------	--

<p><b>5</b></p>	<p><b>Integração da informação</b></p> <p>Assegurar a operação e manutenção do Sistema de Informação Geográfica (SIGTUR)</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrada em produção da aplicação SIGTUR, após conclusão da sincronização com o RNT (Registo Nacional do Turismo), com a disponibilização do INTRASIGTUR (versão interna ao Turismo de Portugal) e do SIGTUR (disponível na internet / website do Turismo de Portugal)</li> <li>• Disponibilização de dados abertos no SIGTUR</li> <li>• Prossecução da atualização da informação georreferenciada de suporte ao SIGTUR.</li> </ul>		<p>N/a</p>	<p>Eixo Estratégico "Valorizar o território" e "Potenciar o conhecimento"          LA: Promover a regeneração urbana das cidades, regiões e o desenvolvimento turístico sustentável dos territórios/destinos; Difundir conhecimento e informação estatística; Capacitar em contínuo os empresários e gestores para liderar o turismo do futuro - tecnológico, inclusivo e sustentável</p>
-----------------	--	--	---	--	------------	---

6	<p><b>Informação e comunicação</b></p> <p>Disponibilização e atualização de conteúdos no website do Turismo de Portugal</p>	Jan-dez	<p>Continuação da aposta na informação e comunicação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atualização global da informação disponível no website face ao desenvolvimento da nova plataforma, em especial no Portal Business</li> <li>• Atualização e disponibilização do Guia Orientador para a revisão dos PDM, face a alterações legislativas ocorridas e à disponibilização do SIGTUR;</li> <li>• Atualização da informação sobre Avaliação de Impacte Ambiental face a alterações legislativas e densificação da informação;</li> <li>• Atualização da informação sobre PIN face a alterações legislativas;</li> <li>• Disponibilização do SIGTUR no website do Turismo de Portugal</li> </ul>		N/a	
7	<p><b>Empreendimento Turísticos - Instalação</b></p> <p>Apreciar os projetos de empreendimentos turísticos, contribuindo para uma redução de custos de contexto dos clientes.</p>	Jan-dez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• apreciados <b>507 projetos</b></li> </ul> <p><u>O prazo médio para emissão de pareceres foi de 14 dias</u></p>		29	<p>Eixo Estratégico: "Impulsionar a Economia"</p> <p>LA: Reduzir os custos de contexto, simplificar, dar estabilidade jurídico fiscal e desburocratizar;</p> <p>Atrair Investimento e qualificar a oferta turística</p>

8	<p><b>Empreendimentos Turísticos - Classificação</b> Classificar os Empreendimentos Turísticos e promover a realização de auditorias aos mesmos para efeitos da sua classificação.</p>	Jan-dez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>189</b> empreendimentos turísticos classificados</li> <li>• <b>228</b> auditorias de classificação efetuadas</li> </ul>		N/a	<p>Eixo Estratégico: "Impulsionar a Economia" LA: Reduzir os custos de contexto, simplificar, dar estabilidade jurídico fiscal e desburocratizar; Atrair Investimento e qualificar a oferta turística</p>
9	<p><b>Empreendimentos Turísticos - Classificação - Adaptação à alteração da Portaria de classificação e RJET</b> Adaptação dos procedimentos de classificação à alteração da Portaria de classificação</p>	Jan-jun	Foram adaptados os procedimentos de classificação à alteração da portaria de classificação e à alteração do Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos		N/a	<p>Eixo Estratégico: "Impulsionar a Economia" LA: Reduzir os custos de contexto, simplificar, dar estabilidade jurídico fiscal e desburocratizar; Atrair Investimento e qualificar a oferta turística</p>

10	<p><b>Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos (RNET)</b></p> <p>Atualizar o RNET</p>	Jan-dez	<p>Universo global de registos no RNET no final de 2018 - 4315 registos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 351 em registos: pedidos de alteração, cancelados, encerrados, inválidos e suspensos.</li> </ul>		N/a	<p>Eixo Estratégico "Impulsionar a Economia" e "Potenciar o Conhecimento"</p> <p>LA: Reduzir os custos de contexto, simplificar, dar estabilidade jurídico fiscal e desburocratizar; "Difundir conhecimento e informação estatística"</p>
11	<p><b>Alojamento Local</b></p> <p>Apreciar pedidos de interpretação do Regime Jurídico do Alojamento Local; apoiar e acompanhar a evolução e manutenção do Registo Nacional do Alojamento Local;</p> <p>Assegurar a troca de informação dos estabelecimentos de alojamento local entre organismos público; vistoriar estabelecimentos de alojamento local a solicitação das câmaras municipais e/ou da ASAE</p>	Jan-dez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resposta a <b>239</b> pedidos de informação particulares/ CM e outros organismos públicos sobre o regime jurídico dos estabelecimentos de alojamento local;</li> <li>• Realização de 2 vistorias (1 a pedido das Câmaras municipais e 1 da ASAE).</li> </ul>		N/a	<p>Eixo Estratégico "Potenciar o Conhecimento"</p> <p>LA: "Difundir conhecimento e informação estatística"</p>

<p><b>12</b></p>	<p><b>Plataforma Informática SI-RJET - Desenvolvimento de novas funcionalidades na plataforma informática SI-RJET</b></p> <p>DEEO - Continuação do projeto para desenvolvimento de novas funcionalidades na plataforma informática SI-RJET, adaptando à alteração do RJET, e interligação com a base de dados dos empreendimentos turísticos (FAROL) e o Registo Nacional dos Empreendimentos Turísticos (RNET)</p>	<p>Jan-dez</p>	<p>Foi dada alguma continuidade ao SIRJET, adaptando às alterações ao Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos e portaria de classificação.</p> <p>Nota-se, a este propósito, que o Departamento de Tecnologias e Sistemas de Informação optou pela criação de uma 2ª versão plataforma do SIRJET que se encontra em desenvolvimento.</p>		<p>N/a</p>	<p>Eixo Estratégico: "Impulsionar a Economia" LA: Reduzir os custos de contexto, simplificar, dar estabilidade jurídico fiscal e desburocratizar;</p>
<p><b>13</b></p>	<p><b>Registo Nacional de Animação Turística (RNAAT)</b></p> <p>Validação e aceitação de registos dos agentes de animação turística</p>	<p>Jan-dez</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registadas <b>2518</b> novas empresas.</li> <li>• Rececionados e validados <b>7427</b> pedidos de alteração submetidos por empresas registadas.</li> <li>• Cancelados <b>227</b> registos de EAT, por cessação da atividade.</li> </ul>		<p>N/a</p>	<p>Eixo Estratégico "Impulsionar a Economia" e "Potenciar o Conhecimento" LA: Reduzir os custos de contexto, simplificar, dar estabilidade jurídico fiscal e desburocratizar; "Difundir conhecimento e informação estatística"</p>

<p><b>14</b></p>	<p><b>Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo (RNAVT)</b></p> <p>Validação e aceitação de registos das Agências de Viagens e Turismo</p>	<p>Jan-dez</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registadas <b>421</b> novas agências.</li> <li>• Rececionados e validados <b>2501</b> pedidos de alteração submetidos por empresas devidamente registadas.</li> <li>• Cancelados <b>160</b> registos de AVT que cessaram a atividade ou que não cumpriram as obrigações legais para o exercício da atividade.</li> </ul>		<p>N/a</p>	<p>Eixo Estratégico “Impulsionar a Economia” e “Potenciar o Conhecimento” LA: Reduzir os custos de contexto, simplificar, dar estabilidade jurídico fiscal e desburocratizar; “Difundir conhecimento e informação estatística”</p>
<p><b>15</b></p>	<p><b>Reclamações</b></p> <p>Registo, apreciação e acompanhamento das reclamações referentes às agências de viagens e turismo.</p>	<p>Jan-dez</p>	<p>Foram recebidas <b>990</b> reclamações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>705</b> referentes a AVT, das quais <b>79</b> foram enviadas à ASAE e <b>626</b> encaminhadas à Comissão Arbitral.</li> <li>• <b>285</b> relativas a animação turística e outras atividades, empreendimentos e/ou estabelecimentos, que foram encaminhadas às entidades competentes.</li> </ul>		<p>N/a</p>	<p>N/A</p>

16	<p><b>Sistemas RNAVT e RNAAT</b></p> <p>Assegurar a operação e manutenção dos sistemas RNAAT e RNAVT</p>	Jan-dez	<p>A operação e manutenção dos sistemas ocorrem de forma permanente de maneira a que os mesmos se encontrem sempre operacionais, tendo o <b>RNAVT</b> sido objeto dos ajustamentos necessários em consequência da entrada em vigor da nova legislação das agências de viagens e turismo.</p>		N/a	<p>Eixo Estratégico “Impulsionar a Economia” e “Potenciar o Conhecimento”          LA: Reduzir os custos de contexto, simplificar, dar estabilidade jurídico fiscal e desburocratizar;          “Difundir conhecimento e informação estatística”</p>
----	--	---------	--	--	-----	--

<p><b>17</b></p>	<p><b>CT 144 – Serviços Turísticos</b></p> <p>Presidência da CT 144 e divulgação das Normas nacionais editadas Acompanhamento do ISO/TC228 <i>Tourism and related services</i> e respetivos Grupos de Trabalho (WG) no</p> <p>SC 2 – Serviços termais – WG 2 <i>Spa services and Health tourism</i> SC 6 – Turismo de Natureza e <i>Outdoor</i> – WG 7 <i>Adventure tourism</i> e WG 13 <i>Sustainable tourism</i> SC 8 – Turismo Acessível – WG 14 <i>Accessible tourism</i> SC 10 – Alojamento Turístico – WG 15 <i>Accommodation</i> SC 13 – Turismo Industrial</p>	<p>Jan-dez</p>	<p>Participação na Assembleia Plenária ISO/TC228 <i>Tourism and related services</i> (em Buenos Aires) e respetivos Grupos de Trabalho (WG) no âmbito do ISO/TC 228, com emissão de todos os pareceres e contributos solicitados, bem como votações internacionais sobre os documentos em desenvolvimento, e acompanhamento dos trabalhos dos vários dos <i>Working Groups</i>, com especial destaque para a edição da ISO 21428: 2018 <i>Medical Spas</i> e da ISO 21401:2018 <i>Sustainability management system for accommodation establishments – Requirements</i></p> <p>A nível nacional foi editada a NP4523_2018 sobre Turismo Acessível em Estabelecimentos Hoteleiros</p>		<p>N/a</p>	<p>Eixos Estratégicos “Impulsionar a Economia” e “Gerar redes de conectividade” LA: Afirmar Portugal como um polo de referência internacional na inovação, no empreendedorismo e na produção de bens e serviços para o turismo; Mobilizar o trabalho em rede e a promoção conjunta entre os vários setores</p>
------------------	--	----------------	---	--	------------	--

<p><b>18</b></p>	<p><b>Programa REVIVE</b></p> <p>Programa de recuperação de património classificado, através de concursos públicos internacionais, para fins turísticos, desenvolvido por uma equipa técnica integrada com representantes da Direção Geral do Património Cultural, da Direção Geral do Tesouro e Finanças e contando ainda com o envolvimento dos Municípios.</p>	<p>Jan-Mar</p>	<p><b>Concursos lançados em 2018</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colégio de São Fiel – Castelo Branco (28 de março de 2018)</li> <li>• Coudelaria de Alter – Alter do Chão (23 de abril de 2018)</li> <li>• Convento de Santa Clara – Vila do Conde (28 de maio de 2018)</li> <li>• Casa de Marrocos – Idanha-a-Nova (26 de outubro de 2018)</li> <li>• Convento de Arouca – Arouca (23 de novembro de 2018)</li> <li>• Convento de São Francisco – Portalegre (30 de novembro de 2018)</li> <li>• Quartel do Carmo – Horta/Açores (7 de dezembro de 2018)</li> <li>• Convento do Carmo – Moura (14 de dezembro de 2018)</li> <li>• Mosteiro de Lorvão – Penacova (18 de dezembro de 2018)</li> </ul> <p><b>Adjudicados em 2018</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotel da Guarda – Guarda (assinatura de contrato 04.05.2018)</li> <li>• Coudelaria de Alter – Alter do Chão (assinatura do contrato 28.09.2018)</li> <li>• Convento de Santa Clara – Vila do Conde (assinatura do contrato 18.12.2018)</li> </ul>		<p>N/a</p>	<p>Eixos Estratégicos “Valorizar o território” LA: Conservar, valorizar e usufruir o património histórico-cultural; Valorizar e preservar a autenticidade de Portugal</p>
------------------	---	----------------	---	--	------------	---

19	<b>Equipas, Comissões e Grupo de Trabalho Multissetoriais</b>	Jan-dez		N/a	N/a
<p>1. Projeto REVIVE</p> <p>2. Fórum Intersetorial da Estratégia Nacional da Conservação da Natureza e da Biodiversidade 2030 (RCM 55/2018, de 7 de maio)</p> <p>3. Projeto RcR - Reabilitar como Regra (RCM n.º 170/2017, de 4 de outubro)</p> <p>4. Comité Nacional do Programa Man &amp; Biosphere da UNESCO (Despacho 9051/2015, de 22 de agosto)</p> <p>5. Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas</p> <p>6. Coligação para o Crescimento Verde (RCM n.º 28/2015, 30.04)</p> <p>7. EIONET - Rede Europeia de Informação e de Observação do Ambiente</p> <p>8. Comissão Nacional de Coordenação de Combate à Desertificação (RCM n.º 78/2014, 24.12)</p> <p>9. Grupo Coordenador Permanente da Missão Douro da CCDR-Norte (RCM n.º 4/2014, de 10/01)</p> <p>10. CPAI - Comissão Permanente de Apoio ao Investidor (DL n.º 154/2013, de 5 de novembro)</p> <p>11. Conselho Consultivo da Missão Douro da CCDR-Norte (RCM n.º 4/2014, de 10/01)</p> <p>12. Entidade Nacional da Reserva Agrícola Nacional (ENRAN) (Despacho n.º 14321/2009, de 25 de junho)</p> <p>13. Conselho Nacional da Água (CNA)</p> <p>14. 5 Conselhos de Região Hidrográfica: Norte, Centro, Tejo, Alentejo e Algarve</p> <p>15. Comissão do Domínio Público Marítimo</p>					

	<p>(Portaria n.º 566/2008, de 11 de junho e Despacho 181-XVII/ 2008, de 30.10.2008)</p> <p>16. Observatório do PROT Oeste e Vale do Tejo (RCM 64-A/2009, de 6 de agosto)</p> <p>17. Observatório do PROT do Algarve (RCM 102/2007, de 3 de agosto)</p> <p>18. Comissão Técnica CT 144 – Serviços Turísticos</p> <p>19. Grupo de Trabalho para a elaboração de Check List de obrigações dos empresários do setor do turismo, no âmbito do projeto Portal do Turismo+</p> <p>20. Grupo de Acompanhamento - Economia Colaborativa no setor do alojamento - Comissão Europeia</p>					

22	<p><b>Equipas, Comissões e Grupo de Trabalho Multissetoriais</b></p> <p>21. Projeto REVIVE</p> <p>22. Fórum Intersetorial da Estratégia Nacional da Conservação da Natureza e da Biodiversidade 2030 (RCM 55/2018, de 7 de maio)</p> <p>23. Projeto RcR - Reabilitar como Regra (RCM n.º 170/2017, de 4 de outubro)</p> <p>24. Comité Nacional do Programa Man &amp; Biosphere da UNESCO (Despacho 9051/2015, de 22 de agosto)</p> <p>25. Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas</p> <p>26. Coligação para o Crescimento Verde (RCM n.º 28/2015, 30.04)</p> <p>27. EIONET - Rede Europeia de Informação e de Observação do Ambiente</p> <p>28. Comissão Nacional de Coordenação de Combate à Desertificação (RCM n.º 78/2014, 24.12)</p> <p>29. Grupo Coordenador Permanente da Missão Douro da CCDR-Norte (RCM n.º 4/2014, de 10/01)</p> <p>30. CPAI - Comissão Permanente de Apoio ao Investidor (Decreto-Lei n.º 154/2013, de 5 de novembro)</p> <p>31. Conselho Consultivo da Missão Douro da CCDR-Norte (RCM n.º 4/2014, de 10/01)</p> <p>32. Entidade Nacional da Reserva Agrícola Nacional (ENRAN)</p>	Jan-dez				
----	--	---------	--	--	--	--





### **3.1.5 Apoio ao Investimento**

A Direção de Apoio ao Investimento, no ano de 2018, orientou os seus esforços para a análise e acompanhamento dos projetos de investimento no quadro dos sistemas de incentivos associados aos fundos estruturais e dos instrumentos próprios do Turismo de Portugal, bem como para o desenvolvimento de iniciativas dirigidas à capacitação das empresas do turismo, traduzidas, essencialmente, em sessões formativas de curta duração no âmbito do Programa BEST – Business Education for Smart Tourism e em ações no contexto do Programa Nacional de Formação Financeira para PME.

O ano de 2018 caracterizou-se, no contexto da análise das candidaturas no âmbito do Portugal 2020, pela significativa procura por parte das empresas turísticas dos apoios disponibilizados por esta via, sendo que, dos 283 projetos apoiados através dos instrumentos de apoio geridos pelo Turismo de Portugal, I.P., 113 foram-no no âmbito dos sistemas de incentivos do Portugal 2020, com um investimento de 231 milhões de euros e um incentivo alocado de 119 milhões de euros.

No âmbito da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta, reforçada em setembro de 2018 em 120 milhões de euros, foram aprovados 94 projetos, com um valor de investimento associado de 174 milhões e um financiamento global aprovado de 74 milhões de euros.

Face a 2017, verificou-se um aumento do número de iniciativas/projetos apoiados em 29,8%, passando de 218 para 283. Em relação ao investimento induzido, no ano de 2018 verifica-se um aumento de 32%, passando de 309,9 milhões de euros para 408,6 milhões de euros.

Prosseguiu-se, no âmbito das análises realizadas, com a linha orientadora assente no objetivo de se privilegiar o investimento na requalificação de empreendimentos turísticos e no desenvolvimento de novas atividades de animação turística e de restauração de interesse para o turismo.

Em 2018 foram também analisadas candidaturas aos Prémios PME Líder e PME Excelência, tendo sido recebidas 1330 candidaturas que geraram 932 estatutos atribuídos.

No que respeita ao Portugal 2020, durante o ano de 2018 foram instruídos 366 pedidos de pagamento de incentivo, dos quais resultou o pagamento de um incentivo financeiro/financiamento na ordem dos 48,2 milhões de euros.

Relativamente à Linha de Apoio à Qualificação da Oferta foram apresentados 275 pedidos de pagamento, dos quais resultaram financiamentos na ordem dos 11,5 milhões de euros.

No que respeita ao Programa Valorizar foram apresentados 247 pedidos de pagamento, dos quais resultaram financiamentos na ordem dos 33,7 milhões de euros.

Em 2018, no âmbito da atividade de gestão de crédito, foram cobrados 46,3 milhões de euros de amortizações, evidenciando um crescimento de 22% relativamente a 2017.

Foi lançado em 2018 um Aviso para Apresentação de Candidaturas à Linha de Apoio à Valorização Turística do Interior, para promoção do desenvolvimento de projetos de investimento que tenham em vista produtos com relevância turística e que contribuam para a valorização económica de territórios de baixa densidade.

De destacar também o lançamento em 2018 da Linha Capitalizar Turismo e da Linha de Crédito com Garantia Mútua – Programa REVIVE, esta destinada a financiar a reabilitação de edifícios com valor patrimonial para o desenvolvimento de projetos turísticos, bem como a primeira Call for Tourism da Portugal Ventures, que possibilita o acesso a investimento de capital de risco a projetos que contribuam para o desenvolvimento da oferta turística do país e que melhorem a experiência do turista e/ou a eficiência das empresas do setor. Também em 2018 foi lançada pela Turismo Fundos a segunda fase do Programa de investimento em Territórios de Baixa Densidade.

Foi realçar finalmente o lançamento em 2018 da plataforma Invest in Tourism para divulgação das oportunidades de investimento no país, tendo em vista a valorização e recuperação do património com potencial de desenvolvimento turístico que se encontra devoluto ou inativo.

Direção/Departamento  
Apoio ao Investimento

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
1	<b>GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE APOIO FINANCEIRO ACOMPANHADOS PELO TURISMO DE PORTUGAL</b>					

	<p><b>Analisar as candidaturas aos instrumentos de apoio financeiro geridos pelo Turismo de Portugal, I.P., incluindo no âmbito do Portugal 2020, e subsequente seleção dos projetos de investimento a apoiar em linha com as prioridades definidas para o setor</b></p>	<p>2018</p>	<p>1. Durante o ano de 2018 entraram 833 candidaturas no âmbito dos instrumentos de apoio analisados pela DAI. Neste ano foram aprovadas 283 candidaturas, cujos projetos correspondem a um investimento de 408,6 milhões de euros e a um incentivo associado de 207,6 milhões de euros. Dos 283 projetos apoiados, 113 foram no âmbito dos sistemas de incentivos do Portugal 2020, com um investimento de 231 milhões de euros e um incentivo alocado de 119 milhões de euros. Dos restantes projetos selecionados, 113 foram no âmbito da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta, 21 no âmbito da Linha de apoio à tesouraria para empresas turísticas nos concelhos afetados pelos incêndios, 3 no âmbito do REGFIN, 2 no âmbito da Portaria 384/02, 16 no âmbito dos Planos de Obra e Planos de Promoção e Obra, 1 no âmbito da Iniciativa Jéssica, 12 na Linha da Sustentabilidade e 2 na Linha da Valorização Turística do Interior. Considerando a representatividade das candidaturas ao Portugal 2020 e a articulação registada com as respetivas AG, bem como os prazos associados às restantes candidaturas, concluiu-se que foi cumprido o indicador relativo ao prazo de análise.</p> <p>2. Verificou-se um aumento do número de iniciativas/projetos apoiados em 29,8%, passando de 218 para 283.</p> <p>Em relação ao investimento induzido, no ano de 2018 verifica-se um aumento de 32%,</p>	<p>Internos</p>		
--	--	-------------	---	-----------------	--	--

		<p>passando de 309,9 milhões de euros para 408,6 milhões de euros.</p> <p>Pese embora não se verifique o cumprimento do indicador, que estabelece um aumento de 30% do número de projetos apoiados face a 2017, em duas décimas percentuais, é de salientar que esta situação se deveu ao facto de no ano de 2018 terem existido menos concursos no âmbito do Portugal 2020 e, conseqüentemente, menos candidaturas, ainda que este período tenha beneficiado das candidaturas apresentadas e analisadas pela DAI em 2017 mas cuja decisão apenas ocorreu em 2018.</p> <p>Do mesmo modo, importa ressaltar que durante o último trimestre de 2018 procedeu-se à análise das candidaturas submetidas ao abrigo do Aviso n.º 1 da Linha de Apoio à Valorização Turística do Interior.</p> <p>Este concurso teve muito boa procura conforme atestam as 283 candidaturas submetidas ao mesmo. Este volume de candidaturas, associado ao facto de que se está perante um concurso que sujeita a decisão final à hierarquização de todas as propostas, remeteu a decisão final das propostas elegíveis para o ano de 2019.</p> <p>De destacar ainda que em relação aos instrumentos de financiamento próprios de Turismo de Portugal, se verificou um aumento no número de projetos apoiados face a 2017</p>			
--	--	--	--	--	--

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
			<p>de 27,8% e o investimento induzido associado registou um acréscimo de cerca de 15%.</p> <p>3. O VAB a gerar pelos projetos apoiados em 2018 (apenas PT2020) registou um acréscimo de 58,2% face aos projetos de 2017. Este aumento deve-se ao facto de o número de projetos aprovados em 2017 ter sido inferior, pelos motivos anteriormente enunciados, designadamente desaceleração de Avisos no âmbito do Portugal 2020 e derrapagem das decisões reportadas a candidaturas analisadas em 2017 para 2018.</p>			

	<p><b>Proceder ao acompanhamento material, financeiro e contratual da execução dos projetos objeto de apoio (empresas e entidades públicas)</b></p>	<p>2018</p>	<p>No que respeita ao PT2020, durante o ano de 2018 foram instruídos 366 pedidos de pagamento de incentivo, dos quais resultou o pagamento de um incentivo financeiro/financiamento na ordem dos 48,2 milhões de euros. O prazo médio de instrução dos pedidos de pagamento intercalares e dos pedidos a título de reembolso final foi de, respetivamente, 23 e 45 dias úteis. Em 2018 foram encerrados 23 projetos PT2020.</p> <p>A taxa de execução financeira do PT2020 é de cerca de 51.6%, cumprindo o indicador definido.</p> <p>A taxa de encerramento dos projetos PIT mantém-se em 99,8%.</p> <p>A aferição do nível de satisfação das empresas tinha por base a realização de um inquérito o qual não foi possível, em tempo útil, aplicar. No entanto, foram efetuados diversos contactos telefónicos com as empresas com o intuito de, através de uma ferramenta alternativa, apurar o seu nível de satisfação. Tendo por base os contactos estabelecidos conclui-se que o nível de satisfação das empresas é muito bom.</p> <p>Relativamente à Linha de Apoio à Qualificação da Oferta foram apresentados 275 pedidos de pagamento, dos quais resultaram financiamentos na ordem dos 11,5 milhões de euros. O prazo médio de instrução dos pedidos de pagamento intercalares foi de 7 dias úteis. Em 2018 foram encerrados 63 projetos. A taxa de</p>	<p>Internos</p>		
--	---	-------------	--	-----------------	--	--

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
			<p>execução financeira corresponde a 72%, pelo que foi cumprido o indicador definido.</p> <p>Relativamente ao Programa Valorizar foram apresentados 247 pedidos de pagamento, dos quais resultaram financiamentos na ordem dos 33,7 milhões de euros. O prazo médio de instrução dos pedidos de pagamento intercalares foi de 25 dias úteis. Em 2018 foram encerrados 30 projetos. A taxa de execução financeira corresponde a 22,6%, não tendo sido cumprido o indicador definido.</p>			

	<p><b>Gerir a carteira de crédito do Turismo de Portugal</b></p>	<p>2018</p>	<p>No ano de 2018, a Gestão de Crédito continuou a desenvolver a sua atividade na área do acompanhamento dos procedimentos inerentes ao reembolso dos créditos em curso, nomeadamente através:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Da emissão dos avisos de pagamento mensais;</li> <li>• Da análise dos pedidos de moratória, respetivo registo informático e comunicação da decisão aos interessados;</li> <li>• Da análise dos pedidos de reestruturação de dívida, respetivo registo informático e comunicação da decisão aos interessados;</li> <li>• Da tramitação inerente aos pedidos formulados ao abrigo do artigo 7º da Portaria 263/2014, de 16 de dezembro, visando a renegociação de créditos abrangidos pelo QREN;</li> <li>• Da análise, em articulação com a Direção Jurídica, das propostas de pagamento incluídas em PER's e do acompanhamento das mesmas pós homologação dos respetivos Planos.</li> </ul> <p>Foram assegurados, durante todos os meses do ano e dentro dos prazos estipulados para o efeito, o reporte para a Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal, da situação de todas as operações de crédito em curso, representando cerca de 570 milhões de euros. Este procedimento apenas foi interrompido no último mês do ano, por força da necessidade de se adaptarem os sistemas informáticos de suporte às regras definidas pelo Banco Central naquela data.</p> <p>A execução orçamental referente ao ano de 2018 revela que foram cobrados 46,3 milhões de euros de amortizações neste ano</p>	<p>Internos</p>		
--	--	-------------	---	-----------------	--	--

		<p>(excluindo-se deste valor as verbas cobradas em sede de contencioso com a intervenção da Direção Jurídica), evidenciando um acréscimo de 22% relativamente ao ano de 2017, data em que a receita com esta natureza atingiu os 37,8 milhões de euros.</p> <p>Neste valor, estão incluídos os reembolsos provenientes de operações contratadas ao abrigo do QREN, onde a evolução foi a seguinte:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>AMORTIZAÇÕES QREN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>14 465 428 €</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>22.437.886 €</td> </tr> </tbody> </table> <p>1. O valor das cobranças previstas, no âmbito do QREN, era de 25,0 milhões de euros, pelo que os valores cobrados, no montante de 22,4 milhões de euros, representam 89,6% do valor previsto. Deste modo, verifica-se uma redução da taxa de incumprimento global do QREN face ao ano de 2017. Com efeito, este indicador passou de 30,3% em 2017 para 10,4% em 2018, verificando-se uma redução de 20 pontos percentuais, em conformidade com o indicador definido.</p> <p>2. O valor total dos reembolsos recebidos em 2018 totalizaram 49,7 milhões de euros, representado 40,6 % dos cerca de 120 milhões de euros previstos no orçamento associado à atuação da DAI, referente à concessão de incentivos reembolsáveis.</p>	Ano	AMORTIZAÇÕES QREN	2017	14 465 428 €	2018	22.437.886 €			
Ano	AMORTIZAÇÕES QREN										
2017	14 465 428 €										
2018	22.437.886 €										

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	<b>Desenvolvimento de ferramenta de gestão para a análise da situação económico-financeira das empresas ligadas ao Turismo, nomeadamente com a inclusão de indicadores relevantes para avaliação do tecido económico do setor e de projetos candidatos às várias linhas geridas pelo Instituto</b>	2018	Durante o ano de 2018 foi desenvolvida e concretizada a ferramenta de gestão para a análise da situação económico-financeira das empresas do turismo, trabalho este feito em parceria com a Nova SBE. Neste sentido, os resultados foram alcançados.	Internos		
	<b>Avaliação dos efeitos multiplicadores dos projetos apoiados no âmbito do Programa Valorizar.</b>	2018	Em 2018 foram incluídos no formulário das candidaturas ao Aviso nº1 indicadores que contribuirão para a medição dos efeitos multiplicadores dos respetivos projetos. Semelhantes indicadores serão remetidos aos projetos anteriormente aprovados, por forma a validar os impactos de todos os projetos aprovados no âmbito do Programa Valorizar.	Internos		
<b>2</b>	<b>DESENVOLVIMENTO DO SGPI</b>					

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	<b>Desenvolvimento do SGPI, ajustando-o às necessidades decorrentes do Portugal 2020, quer em termos de procedimento, quer em termos de controlo dos prazos e dos resultados atingidos, bem como de novas linhas de financiamento lançadas em 2018</b>	2018	Durante o ano de 2018 foi dada continuidade ao processo de desenvolvimento do SGPI, tendo as respetivas funcionalidades sido alargadas às novas linhas de apoio criadas.	Externos		
<b>3</b>	<b>INOVAÇÃO FINANCEIRA</b>					
	<b>Lançamento de 1 aviso de concurso no âmbito da Linha do Interior do Programa Valorizar, após o encerramento da fase inicial (julho de 2018)</b>	2018	<p>Foi lançado em dezembro de 2018 um Aviso para Apresentação de Candidaturas à Linha de Apoio à Valorização Turística do Interior, para promoção do desenvolvimento de projetos de investimento que tenham em vista produtos com relevância turística e que contribuam para a valorização económica de territórios de baixa densidade.</p> <p>O lançamento desta Linha de Apoio no final de 2018 implica que a respetiva repercussão ocorra somente em 2019, razão pela qual não foi possível cumprir os indicadores propostos quanto ao número de projetos contratados e valor do investimento elegível.</p>	Internos		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	<b>Reforço da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta 2018/2019</b>	2018	Em setembro de 2018 a <b>Linha de Apoio à Qualificação da Oferta</b> foi reforçada em <b>120 milhões de euros</b> .	Internos		
	<b>Lançamento de linha de crédito, em parceria com a SPM - Linha Capitalizar Turismo 2018</b>	2018	A Linha Capitalizar Turismo foi lançada em novembro de 2018, pelo que o indicador proposto foi alcançado.	Internos		

	<p><b>Acompanhamento das participadas - Portugal Ventures, Turismo Fundos e SPGM - estimulando o lançamento de novos avisos de concursos, no âmbito das opções da ET27</b></p>	<p>2018</p>	<p>Com um orçamento geral de 150 milhões de euros, foi disponibilizada em março de 2018 a Linha de Crédito com Garantia Mútua – Programa REVIVE, protocolada com o Turismo de Portugal, a SPGM, as Sociedades de Garantia Mútua e os bancos aderentes, destinada a financiar a reabilitação de edifícios com valor patrimonial para o desenvolvimento de projetos turísticos.</p> <p>Em outubro de 2018 foi lançada a primeira Call for Tourism da Portugal Ventures, uma iniciativa com uma dotação de 18 milhões de euros que possibilita o acesso a investimento de capital de risco a projetos que contribuam para o desenvolvimento da oferta turística do país e que melhorem a experiência do turista e/ou a eficiência das empresas do setor</p> <p>Em outubro de 2018 a Turismo Fundos lançou a 2ª fase do Programa de Investimento em Territórios de Baixa Densidade. Com uma dotação de 25 milhões de euros, a nova fase visa apoiar os empreendedores e empresários na aquisição de imóveis para o desenvolvimento da atividade turística em territórios do interior ou de baixa densidade, valorizando economicamente os ativos imobiliários e apoiando o desenvolvimento das regiões mais desfavorecidas.</p> <p>Em face do número de avisos lançados e da dotação geral alocada, considera-se que foram alcançados os indicadores propostos.</p>	<p>Externos</p>		
--	--	-------------	---	-----------------	--	--

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
<b>4</b>	<b>CAPACITAÇÃO EMPRESARIAL</b>					
	<b>Lançamento de um programa de capacitação empresarial, em áreas como inovação, digital, modelo de negócio, financiamentos, mercados, entre outros</b>	2018	<p>Foi lançado, em parceria com a CTP e as associações do setor, o Programa BEST – Business Education for Smart Tourism, um programa nacional de capacitação de empresários, empreendedores e gestores de Turismo que integra um conjunto de ações de formação e de qualificação em temáticas com o digital, o marketing, os modelos de financiamento, a gestão financeira e operacional e os recursos humanos.</p> <p>Foram realizadas em dezembro de 2018 cinco ações de formação, que contaram, no total, com 181 participantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ Promoção nas Redes Sociais   Ovar   20 dez 2018   15h30-19h30</li> <li>_ como criar um Negócio de Animação   Covilhã   13 dez 2018   15h00-19h00</li> <li>_ Relações Positivas e Captação de Talento   Viseu   7 dez 2018   14h00-18h00</li> <li>_ Promoção nas Redes Sociais   Ovar   6 dez 2018   15h30-19h30</li> <li>_ Conferência de Abertura   Estratégias de Marketing Digital no Turismo   Lisboa   5 dez 2018   10h30-13h00</li> </ul> <p>Foi, nessa medida, cumprido o indicador proposto.</p>	Internos		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	<b>Colaboração na realização do Programa Nacional de Formação Financeira para PME</b>	2018	No âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira foram realizadas 24 ações, que contaram com a presença de 382 formandos. Face ao número de sessões realizadas e participantes envolvidos, foram preenchidos os indicadores propostos.	Internos/Externos		
	<b>Melhoramento da informação relevante e complementar dirigida às empresas no portal Business, incluindo divulgação dos apoios concedidos ao abrigo dos vários instrumentos financeiros (Valorizar, Linha de Tesouraria, Linha da Qualificação da Oferta)</b>	2018	<p>Procedeu-se à melhoria dos conteúdos no Portal Business do Turismo de Portugal respeitantes a Financiamento - Programas e Incentivos de modo a assegurar uma comunicação on-time dos apoios existentes, tendo sido divulgados textos e fichas informativas sobre os instrumentos financeiros disponíveis em 2018 (Linha de Apoio à Qualificação da Oferta, Linha de Apoio à Tesouraria para empresas turísticas nos concelhos afetados pelos incêndios, Linha de Crédito com Garantia Mútua – REVIVE, Valorizar, Iniciativa JESSICA e Portugal 2020, bem como Linha de Crédito Capitalizar 2018, Linha de Crédito para Eficiência Energética e Fundo de Eficiência Energética).</p> <p>Não tendo sido possível assegurar em 2018 um repositório das matérias abordadas em workshops e sessões de capacitação, situação que também se verificou relativamente à monitorização do número de visitas à área do investimento no Portal Business do Turismo de Portugal, não foram alcançados estes indicadores.</p>	Internos		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	<b>Análise e decisão das candidaturas aos prémios PME líder e PME Excelência</b>	2018	Foram recebidas 1330 candidaturas, que geraram 932 estatutos atribuídos. Foram rejeitadas 341 candidaturas e devolvidas ao Banco (por estarem em duplicado) 57 candidaturas.  Nessa medida, foi alcançado o indicador proposto.	Internos		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	<p><b>Criação da plataforma oportunidades de investimento - Invest in Tourism</b></p>	<p>2018</p>	<p>Foi lançada em 2018 a plataforma Invest in Tourism para divulgação das oportunidades de investimento no país, tendo em vista a valorização e recuperação do património com potencial de desenvolvimento turístico que se encontra devoluto ou inativo.</p> <p>Através deste Portal é promovido o contacto entre proprietários de imóveis com apetência turística e potenciais investidores, nacionais ou estrangeiros, contribuindo para a requalificação do património nacional, para a consolidação da oferta turística no interior do país, para a geração de riqueza e para a criação de postos de trabalho.</p> <p>Esta plataforma inclui uma área informativa sobre temas relevantes do setor do turismo, como dados estatísticos, formação e instrumentos financeiros, apresentados de uma forma simples, sucinta e especificamente orientados para quem pretende investir no turismo. Estas informações estão igualmente disponíveis em inglês.</p> <p>Foram colocadas na plataforma 28 oportunidades de investimento e assegurada a respetiva divulgação junto da rede das Equipas de Turismo, pelo que o indicador proposto foi alcançado.</p>	<p>Internos</p>		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	<b>Assegurar a realização de um evento de dimensão internacional, em articulação com parceiros estratégicos na área do financiamento, tendo por objetivo a captação de investimento estrangeiro na área do turismo e a internacionalização das empresas portuguesas</b>	2018	Durante o ano de 2018 não foi possível concretizar a realização de um evento de dimensão internacional.	Internos/Externos		

### 3.1.6 Apoio à Venda

Direção/Departamento  
Apoio à Venda

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na Estratégia 2027
<b>1</b>	<b>Comunicação do Destino Portugal</b>					<b>DESAFIOS: 2. COESÃO; 3. CRESCIMENTO EM VALO; 4. TURISMO TODO O ANO; 6. PROCURA</b>
1.1	<b>Produção de Conteúdos para a Comunicação do Destino</b> Esta atividade inclui as ações de desenvolvimento criativo, designadamente a produção criativa de apoio à campanha nacional e internacional, à cobertura de eventos em território nacional, à produção de identidades gráficas, produção de vídeos, à produção de textos, ao desenvolvimento de aplicações digitais, à presença da marca visitportugal em feiras ou outros eventos e ativações de marca.	Janeiro a dezembro	<ul style="list-style-type: none"> <li>+1000 Facebook ads</li> <li>+1000 Instagram ads</li> <li>+100 LinkedIn ads</li> <li>+25 000 Search ads</li> <li>+700 Display ads</li> <li>+150 Video ads</li> <li>88 filmes produzidos (inclui reduções e várias línguas)</li> <li>5 novos logos</li> <li>2 novos sites (sketchtourportugal e portugalthesummer)</li> </ul>	1 209 171,01 €		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na Estratégia 2027
1.2	<p><b>Apoio a projetos que contribuem para a promoção internacional de Portugal</b></p> <p>Inclui-se o apoio, entre outros, a eventos relacionados com o surf, o golfe e os festivais de música, com vista a sua internacionalização e à competitividade do destino na captação de turistas qualificados.</p>	Janeiro a dezembro	<p># nº projetos apoiados: 42</p> <p># nº de bilhetes vendidos no estrangeiro: 65 420</p>	6 693 962,82 €		
1.3	<p><b>Destino Portugal na imprensa estrangeira</b></p> <p>Atividade que se desenvolve através da dinamização e organização de Visitas de Imprensa a Portugal e da produção de conteúdos para divulgação nos mercados internacionais. Estes conteúdos são também disponibilizados no Portal Online dedicado aos media (<a href="http://pressroom.visitportugal.com/">http://pressroom.visitportugal.com/</a>).</p>	Janeiro a dezembro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1090 press trips</li> <li>• 2085 jornalistas</li>   <li>• Nº de artigos – 37 536</li> <li>• Impact Score 41%</li> <li>• NET AVE 4.7 bn</li> </ul> <p>Por motivo de restrições orçamentais, não foi possível proceder à contratação de assessorias de imprensa nos mercados externos, exceto em Espanha, EUA, China e Brasi.</p>	665 000,70€		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na Estratégia 2027
1.4	<b>Ativações de marca e projetos especiais, exemplos:</b> # Portugal 360 - no Rio de Janeiro, Brasil # Campanha Big Wave em Times Square NY.	Junho	<p><b># Portugal 360 no Rio de Janeiro</b> Público: 17.302 Participantes AVE: 800k € artigos publicados em 60 publicações relevantes Campanha digital impactou mais de 2 milhões de pessoas no Rio de Janeiro</p> <p><b># Big Wave em Times Square:</b> <b>Facebook   Geral</b> Alcance Total: 5.329.316 Impressões: 9.958.264 Total Interações: 147.511 Visualizações de vídeo: 2.601.116 <b>Facebook   Lives:</b> Alcance Total: 5.019.642 Impressões: 9.553.567 Total Interações: 145.147 Visualizações de vídeo: 2.545.046 <b>Instagram   IGTV</b> Visualizações: 21.622 Comments: 22</p>	525 000,00€		
<b>2</b>	<b>Marketing Digital</b>					<b>DESAFIO: 2.</b> <b>COESÃO; 4</b> <b>TURISMO TODO</b> <b>O ANO; 6.</b> <b>PROCURA</b>

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na Estratégia 2027
2.1	<b>Portal VisitPortugal</b> Manutenção e atualização de conteúdos do Portal Tradução de conteúdos (o site está disponível em 10 idiomas) Feed externo de conteúdos (Agenda Cultural e Previsão Meteorológica)	Janeiro a dezembro	Utilizadores únicos: 8.856.645 (+28% que em 2017); Bounce Rate: 56,3%;	109 910,00 €		
2.2	<u>Lançamento de concurso do novo visitPortugal e Manutenção evolutiva do atual:</u> # atualização e correção de erros de programação <u>Atualização de licenças de software:</u> # Aplicação mobile VisitPortugal # Software de mapas <u>Serviço de atendimento ao Turista em 6 idiomas</u>	Janeiro a dezembro	<u>Manutenção evolutiva do atual visit e atualização de licenças de software:</u> # Lançado VisitPortugal em versão Mobile # N.º de downloads da App mobile visitportugal =33.854. # N.º total de utilizadores registados em dez de 2018: acumulado =220168 (incremento =44.450); <u>Serviço de atendimento ao Turista em 6 idiomas:</u> # N.º de respostas aos pedidos de informação=7.614 <u>Lançamento de concurso do novo visitportugal:</u> Por limitações orçamentais não foi lançado em 2018 o concurso publico para a construção do novo visitportugal	111 536,00 €		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na Estratégia 2027
2.3	<p><b>Redes Sociais VisitPortugal</b> Gestão da presença do VisitPortugal nas redes sociais Facebook, Instagram, Twitter e Youtube: # <u>Gestão e criação de conteúdos para as redes.</u> # <u>Monitorização e avaliação de resultados</u> das redes.</p>	Janeiro a dezembro	<p>Facebook:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>nº de fãs na página= 1.387.580 (n.º de followers a 28 dez);</li> <li>nº de conteúdos publicados: 1.712 posts;</li> <li>média diária de fãs que interagem com os conteúdos= 1,4% (magnet/Engagement (média de tx diária))</li> </ul> <p>Instagram:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>nº de subscritores na página: 394.129</li> </ul> <p>Twitter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>nº de followers:87.177,</li> <li>nº impressões (número de vezes que um conteúdo é mostrado a um utilizador) : 6.570.000 (Total manual por soma de trimestres no anaytics do twitter)</li> </ul> <p>Youtube: nº de visualizações de vídeos no canal=42.754.126</p>	5 125,00 €		
	<p><b>Campanha nacional e internacional de publicidade em meios digitais:</b> campanha que abrange até 20 mercados externos, nas plataformas digitais mais relevantes em cada mercado e para os diferentes segmentos de públicos.</p>	Janeiro a dezembro	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.01 mil milhões de impressões</li> <li>14.9 Milhões de cliques para plataformas</li> <li>1127.8 Milhões de visualizações de conteúdos de vídeo</li> </ul>	6 960 00,00 €		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na Estratégia 2027
	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na Estratégia 2027
<b>3</b>	<b>TRADE MARKETING</b>	jan- dez				<b>DESAFIOS:</b> <b>3. CRESCIMENTO EM VALOR; 4. TURISMO TODO O ANO; 6. PROCURA</b>
<b>3.1</b>	<b>Desenvolvimento de rotas aéreas</b> Campanhas conjuntas com companhias aéreas Melhorar a acessibilidade aérea ao país, em particular na época baixa	jan- dez	Nº de planos de marketing apoiados: <b>27</b>	1 503 000€		EIXO: Gerar Redes e Conectividade / LA: promover e reforçar rotas aéreas ao longo do ano
<b>3.2</b>	<b>Capacitação de recursos humanos para a promoção e venda do destino Portugal</b> Melhorar o conhecimento do destino e aumentar a sua venda	jan- dez	Nº de ações de formação: <b>48</b>	860 000€		EIXO: Projetar Portugal/ LA: reforçar a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico para visitar, investir, viver e estudar.

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na Estratégia 2027
3.3	<b>Desenvolvimento da procura</b> Campanha conjuntas com operadores turísticos Aumentar a programação turística para Portugal e estimular as vendas	jan- dez	Nº de campanhas apoiados: <b>43</b>	2 800 000 €		EIXO: Projetar Portugal / LA: reforçar a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico para visitar, investir, viver e estudar
	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na Estratégia 2027
<b>4</b>	<b>Promoção empresarial e regional</b>	Jan- Dez				<b>DESAFIOS</b> <b>2. COESÃO;</b> <b>4 TURISMO TODO O ANO;</b> <b>6. PROCURA</b>

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na Estratégia 2027
4.1	<p><b>Feiras e Workshops internacionais</b> Coordenação da presença nacional em feiras internacionais e organização de workshops empresariais em vários mercados europeus e intercontinentais (Brasil, China, Canadá, EUA e EAU).</p>	Jan - dez	<p>O Turismo de Portugal assegurou a organização da presença nacional nas feiras: Vakantiebeurs, Fitur, ITB, MITT, ATM, IMEX Frankfurt, IMEX LV, ITB China e ABAV, nas quais estiveram presentes 296 empresas e ARPTS.</p> <p>Em virtude do processo de contencioso pré-contratual, entretanto (julho de 2018) interposto no âmbito do Concurso Público Internacional para a aquisição de serviços de construção de stand para participação do Turismo de Portugal, I.P. em feiras de turismo, não foi possível o Turismo de Portugal organizar a presença nacional nas últimas 3 feiras de 2018- TOP RESA, WTM e IBTM World. Nestas, o TdP cedeu o espaço contratado às ARPTs Algarve e Lisboa que organizaram a participação nacional.</p>	<p><b>ESPAÇO + STAND =</b> 3 478 000€</p> <p><b>ESPAÇO=</b> 1 257 000€</p>		<p>EIXO: Projetar Portugal/ LA: reforçar a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico para visitar, investir, viver e estudar. Posicionar o turismo interno como fator de competitividade e de alavanca da economia nacional.</p>

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na Estratégia 2027
4.2	<b>Fam trips</b> Capacitação dos operadores internacionais sobre o destino Portugal.	Jan - dez	<p>Em 2018, o Turismo de Portugal fez uma aposta clara na promoção do segmento Turismo Judaico tendo desenvolvido, em articulação com as ARPTS Alentejo, Centro de Portugal, Lisboa e Porto e Norte de Portugal e as Comunidades Israelitas de Lisboa e Porto e Comunidade Judaica de Belmonte, 3 ações de promoção especificamente dirigidas aos mercados da Argentina, Brasil, Canadá e EUA:</p> <p>As 2 fam e press trips envolveram um conjunto de 19 jornalistas e agentes de viagem (Argentina: 2 jornalistas e 2 agentes de viagem/ Brasil: 4 jornalistas e 2 agentes de viagem / Canadá :1 jornalista e 3 agentes e viagens e EUA: 3 jornalistas e 2 operadores turísticos).</p> <p>A visita de líderes foi uma iniciativa pioneira na promoção de Portugal tendo reunido 20 influentes líderes comunitários/opinion leaders dos 4 mercados - Argentina, Brasil, Canadá e EUA.</p>	22 234,25€		<p>EIXO: Projetar Portugal/ LA: reforçar a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico para visitar, investir, viver e estudar. Posicionar o turismo interno como fator de competitividade e de alavanca da economia nacional.</p>

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na Estratégia 2027
4.3	<p><b>Promoção Externa Regional:</b></p> <p># Apoio no planeamento, análise, aprovação e acompanhamento da execução dos Planos Regionais de Promoção Externa, bem como a articulação das ações promocionais com as EdT's.</p> <p># Ligação a entidades associativas e outras locais, desenvolvendo e ampliando a rede de contatos com os agentes locais. Acesso a documentação técnica, desenvolvimento de conhecimento de mercado.</p>	Jan - dez	<p>ARPT Porto e Norte – Taxa de execução de 61%</p> <p>ARPT Centro de Portugal – Taxa de execução 88%</p> <p>ARPT Lisboa – Taxa de execução de 45%</p> <p>ARPT Alentejo – Taxa de execução de 55,7%</p> <p>ARPT Algarve – Taxa de execução de 27,76%**</p> <p>ARPT Madeira – Taxa de execução de 54%</p> <p>ARPT Açores – Taxa de execução de 97%</p> <p>*previsão de sede de execução 2018 em sede de relatório do 2º semestre e para efeitos de libertação da 2ª tranche de financiamento (a confirmar com a entrega dos relatórios finais auditados em abril de 2019)</p> <p>**aceite a justificação apresentada pela ARPT (ações executadas/sem comprovativo de pagamento à data de apresentação do relatório de execução do 2º semestre.</p> <p>Todos os relatórios finais relativos a 2017, foram encerradas em abril de 2018 com taxas de execução na ordem dos 100%.</p>	11 748 966€		<p>EIXO: Projetar Portugal/ LA: reforçar a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico para visitar, investir, viver e estudar. Posicionar o turismo interno como fator de competitividade e de alavanca da economia nacional.</p>
	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na Estratégia 2027

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na Estratégia 2027
<b>5</b>	<b>Meetings&amp; incentives</b>					<b>DESAFIOS:</b> <b>3. CRESCIMENTO EM VALOR;</b> <b>4.TURISMO TODO O ANO;</b> <b>6. PROCURA</b>
5.1	Fundo de Captação de Congressos, do RegFin e do Programa de Apoio a Congressos e Eventos nos Concelhos afetados pelos incêndios. Plano de Marketing M&I - Reino Unido Análise das candidaturas ao abrigo Presença em feiras internacionais do segmento MI: IMEX Frankfurt e IMEX LV Gestão do Site meetingsinportugal.com	Janeiro a Dezembro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento do número de candidaturas (eventos/congressos) em vias de realização no âmbito do Programa de Captação de Congressos e eventos (68 registados em 2017 e 91 candidaturas em 2018).</li> <li>• 25 projetos apoiados no âmbito do Programa de Apoio a Congressos e Eventos nos Concelhos afetados pelos incêndios</li> <li>• Programa M&amp;I Reino Unido composto por 6 ações ao longo do ano.</li> <li>• Acompanhamento de três candidaturas REGFIN</li> <li>• Aumento de empresas presentes nas feiras IMEX Frankfurt e IMEX LV (respetivamente + 9 e + 6 empresas).</li> <li>• Gestão do site MeetingsinPortugal, relançamento do Canal de Património cultural e desenvolvimento uma área para a submissão online das empresas ao site.</li> </ul>	1 528 500 €		EIXO: Projetar Portugal/ <b>LA:</b> reforçar a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico para visitar, investir, viver e estudar. Posicionar o turismo interno como fator de competitividade e de alavanca da economia nacional. Tornar Portugal um destino de congressos e eventos culturais e desportivos de âmbito internacional.



### **3.1.7 Formação**

#### **I. Qualificar jovens e profissionais para o setor - Atividade Escolar:**

- Plano de oferta formativa em cursos de formação inicial de nível 4 e 5, com uma Tx de execução de 92,8% no nº de turmas e de 88,4% no nº de alunos (155 turmas e 2970 alunos, respetivamente).
- Formação contínua para cerca de 4.500 profissionais - Tx de execução – 98,8% (4.448 formandos e 262 ações de formação)
- Formação em SoftSkills Projeto Torna-te, dirigido a alunos do nível 4, na área do Desenvolvimento Pessoal e Criativo, para alunos do nível 5 .
- “Oficina do Talento/Talent Spot) – Competências em Turismo, Serviço de apoio aos alunos das escolas para o desenvolvimento pessoal e social, assim como a gestão de carreira

#### **II. Certificação**

- Implementação do Sistema de Garantia de Qualidade da Formação | EQAVET em 10 escolas da rede
- Reforço da atividade através da construção de um referencial para a Qualidade da Formação ministrada por outras entidades formadoras, que se encontram em processo EQAVET

#### **III. Produzir Conhecimento e Inovação**

- Revisão da Portaria dos Curricula dos cursos de nível 5 e criação de novas ações formativas, dirigidas a profissionais: REFUTUR; Atendimento para Rececionistas de Rent-a-Car; Herança Judaica; Revenue Management; Projeto BEST; Soft skills, alojamento local, condutores de veículos de turismo;
- Realização de Diagnóstico de necessidades de formação junto dos stakeholders: 22 reuniões de focus-group nacionais e regionais, envolvendo 114 entidades e empresas;
- Realização de Master Classes para Formadores, ministradas entre pares; assim como formação para Tutores;
- Academia de formadores 2018, com 102 formadores envolvidos;
- Estudo de Inserção Profissional, cujos resultados apresentam uma tx de atividade dos alunos de 90% e o Estudo do Perfil do Candidato – 2018, com vista a conhecer o perfil do candidato.

#### **IV. Dar continuidade ao Programa de Sustentabilidade e Responsabilidade Social e Ambiental**

- Atribuição do galardão Bandeira Verde pelo Projeto Eco-Escolas, a mais 2 escolas da rede, realização de 512 projetos e 2.187 ações de responsabilidade Social e Ambiental;
- Atribuição do Prémio de Mérito Alunos das Escolas de Hotelaria e Turismo – com Reforço da meritocracia, através da implementação da nova categoria de Excelência Académica;
- Realização do Dia Verde em todas as EHT. – Projeto Executado no Algarve
- Os planos de estudo dos CET passaram a incluir o módulo de Turismo Acessível.

#### V. **Capacitar as Escolas como Centros de Inovação e Empreendedorismo**

- Projeto **Plataforma Connective**, para a dinamização de conhecimento à distância;
- Realização da segunda edição do **Tourism Creative Factory** para capacitar os alunos que pretendam criar o seu próprio negócio e a manutenção e alargamento do projeto **OK Labs** às restantes escolas da rede;
- **Projeto HOSCO** para apoio à Empregabilidade Internacional e rede Alumni;
- Projetos para capacitar as escolas: **CESIM** plataforma educacional, Corporate TV, TRAVELPORT, NEWHOTEL, melhoria do parque tecnológico das escolas, WINREST, XKT Security, projeto Go Digital, VET Provider 2018, projeto de sinalética e Micro Training;

#### VI. **Promover a imagem da Formação Turística e da rede Escolar a nível nacional e internacional**

- Campanhas de divulgação: Media Digital, divulgação da rede escolar em meios analógicos
- Organização do Interescolas e participação no Fórum estudante, Academia – Turismo é a tua oportunidade
- Participação e Divulgação da oferta formativa em feiras de educação e em certames internacionais com alunos e escolas, em articulação com ações da Promoção;
- Reforçar a oferta de cursos de especialização tecnológica de nível 5, lecionados em língua inglesa e em programas de formação à medida: Summer Schools Temáticas (i.e. Wine and Gastronomy);
- 73 estágios internacionais em 3 continentes ao abrigo do programa ERASMUS+;
  
- Programa de participações das Escolas, nas iniciativas organizados pela Associação Europeia de Escolas de Hotelaria e Turismo (AEHT) e EURODHIP;
- Parcerias com MOVIJOVEM, ONU e com escolas internacionais e outros parceiros para intercâmbio de alunos/formadores

Direção/Departamento  
Formação

### Eixo 1. Desenvolver a excelência do Capital Humano

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
<b>ATIVIDADE ESCOLAR</b>						
<b>7.796.277,09 €</b>						
<b>1</b>	<b>Atividade Escolar</b> Assegurar a oferta de Formação Inicial no âmbito do Sistema Nacional das Qualificações. Assegurar a Oferta de Formação Contínua para a qualificação dos ativos do turismo e públicos indiferenciados. Assegurar a certificação de adultos através da Direção de Formação e homologar a criação de cursos na área do turismo	jan-dez	Formação Inicial: Cursos de Especialização Tecnológica (nível 5); Cursos Profissionais de Dupla Certificação (nível 4) e Cursos de Formação <i>on-the-job</i> (níveis 4 e 5): <ul style="list-style-type: none"> <li>Ano Letivo 2017/2018 Nº de Turmas: 155 - Nº de Alunos: 2.970</li> <li>Ano Letivo 2018/2019 Nº de Turmas: 155 - Nº de Alunos: 2.963 Nº de Candidatos: 2.384</li> </ul>		N/a	Eixo: Potenciar o Conhecimento LA: Valorizar as profissões do turismo e formar Recursos Humanos que respondam às necessidades do mercado
		jan-dez	Formação Contínua para Profissionais e outros Públicos <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de Ações de Formação (cofinanciadas e autofinanciadas): 262</li> <li>Nº de Formandos: 4.448</li> </ul>			

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
		jan-dez	Certificação <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de Certificados Profissionais de Banca nos Casinos Emitidos: 105</li> <li>• Nº de Provas de Avaliação Final de Banca nos Casinos: 4</li> <li>• Homologação de cursos - 1</li> </ul>			
<b>2</b>	<b>Certificação da Formação e Profissional</b>	jan-dez	<b>Acompanhamento do processo de implementação do Sistema de Garantia da Qualidade da Formação,</b> em alinhamento com o Quadro EQAVET nas 10 escolas da rede do TP que desenvolvem cursos de nível 4.			Eixo: Potenciar o Conhecimento  LA: Valorizar as profissões do turismo e formar Recursos Humanos que respondam às necessidades do mercado
		Jan-dez	<b>Participação nos Júris de provas de Avaliação Final</b> de cursos de informação turística, realizados por outras entidades			
		Jan-dez	<b>Reconhecimentos de planos de formação e de cursos</b> realizados por outras entidades formadoras do ensino superior e profissional			

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
		Jan-dez	<b>Elaboração do Guia para a Garantia da Qualidade Técnica de Entidades Formadoras em Turismo</b> , a aplicar em escolas secundárias e outras entidades formadoras que desenvolvem cursos em turismo (segmentos hotelaria e restauração) e que se encontram em processo EQAVET			
3	<b>Qualificação de Profissionais para o Turismo</b> Assegurar a Oferta de Formação para a qualificação de ativos do turismo e públicos indiferenciados.	Jan-dez	<b>Programa de Formação Contínua para profissionais do Turismo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração do Estudo de “<b>Diagnóstico das Necessidades em Formação Contínua</b>”, tendo em vista conhecer as necessidades de formação e novas competências:</li> <li>• Realização de <u>22 reuniões</u> de focus-group nacionais e regionais (Lisboa, Portalegre, Setúbal, Algarve, Estoril, Coimbra, Lamego e Porto) com stakeholders do turismo, emprego, educação, formação, parceiros sociais, associações empresariais; Autarquias, CIM, ERT, <u>envolvendo 114 entidades e empresas</u></li> </ul>		11, 12, 13,14 e 15	Eixo: Potenciar o Conhecimento  LA: Valorizar as profissões do turismo e formar Recursos Humanos que respondam às necessidades do mercado

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
		Jan-dez	<p><b>Conceção de novas ofertas formativas dirigidas a profissionais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>REFUTUR</b> – Capacitação em Turismo para Refugiados e Migrantes</li> <li>• Programa de Formação em <b>Atendimento para Rececionistas de Rent-a-Car</b></li> <li>• <b>Herança Judaica</b>, realização de 2 ações, envolvendo 70 formandos</li> <li>• <b>Revenue Management</b>, realização de 6 ações, envolvendo 150 formandos</li> <li>• <b>Projeto BEST – Capacitação Empresas</b>, realização de 5 ações, envolvendo 180 formandos</li> </ul>		11, 12, 13,14 e 15	
		Jan-mar	<p><b>Atualização do Catálogo de Formação Contínua</b>, através da introdução de novos cursos em áreas como soft skills, alojamento local, condutores de veículos de turismo.</p>		11, 12, 13,14 e 15	

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
4	<b>Apoio à Atividade Escolar</b> Aquisição centralizada para homogeneização de procedimentos técnicos, pedagógicos e financeiros; manuais; projetos educativos; projetos de responsabilidade social, ambiental, entre outros	Jan-mar	<b>Revisão Curricular:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicação em DR dos <b>Despachos de Criação dos Cursos de Especialização Tecnológica</b> objeto de revisão curricular: Gestão e Produção de Cozinha; Gestão e Produção de Pastelaria; Gestão Hoteleira em Restauração e Bebidas; Gestão Hoteleira em Alojamento e Gestão de Turismo:</li> <li>• Conceção das <b>planificações dos Módulos</b></li> <li>• Início do processo de <b>revisão curricular dos Cursos de Dupla Certificação, nível 4</b></li> </ul>		11, 12, 13,14 e 15	Eixo: Potenciar o Conhecimento  LA: Valorizar as profissões do turismo e formar Recursos Humanos que respondam às necessidades do mercado
		Set-dez	Conceção de novo <b>curso de especialização tecnológica de Turismo de Saúde e Bem-Estar</b> (início trabalhos)		11, 12, 13,14 e 15	

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
		Jan-dez	<p><b>Parcerias com ensino superior</b> e outras instituições: Celebração de <b>Protocolos para prosseguimento de estudos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituto Politécnico de Castelo Branco</li> <li>• Instituto Politécnico de Beja</li> <li>• Instituto Politécnico de Tomar</li> <li>• Instituto Politécnico da Guarda</li> <li>• ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa</li> <li>• Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril</li> </ul> <p>Celebração de <b>Protocolos com Instituições de Emprego (DGERT):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• REFERNET – Rede Europeia Especializada de Ensino e Formação do CEDEFOP</li> </ul>		11, 12, 13,14 e 15	
<b>5</b>	<b>Projetos Pedagógicos e Educativos</b>	Maio-set	Criação do novo Serviço de apoio aos alunos das escolas <b>“Oficina do Talento/Talent Spot) – Competências em Turismo,</b> através da identificação da missão, responsabilidades, projetos e equipa, contribuindo para o desenvolvimento pessoal e social, assim como a gestão de carreira.		11, 12, 13,14 e 15	

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
		Jan -dez	<p><b>Atualização de regulamentos internos e documentos orientadores de apoio à Formação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento do Aluno das EHT</li> <li>• Regulamento dos Apoios Sociais;</li> <li>• Regulamento dos Conselhos de Turma</li> <li>• <b>Regulamento dos Estágios Curriculares</b> e gestão nacional do processo de colocação dos alunos nas empresas</li> <li>• <b>Quadro de Mérito Académico e de Cooperação</b> – inclusão de <u>nova Categoria de Excelência Académica</u>. Com vista a premiar o melhor aluno da rede escolar</li> <li>• Procedimentos técnico-pedagógicos com vista à organização do ano letivo</li> </ul>		11, 12, 13,14 e 15	

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
6	<b>Inovação Pedagógica:</b>	Abril-dez	<p><b>Gestão do Processo de Recrutamento e Seleção de Alunos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendários de candidaturas; definição dos critérios de seleção; organização do processo de seleção com introdução de novas provas e seleção: Prova Global de Conhecimentos e Prova de Competências Pessoais e Sociais; melhoria dos guiões de entrevista.</li> <li>• Calendários escolares, através da inclusão de medidas de redução da carga horária diária/semanal e extensão dos períodos letivos; plano de atividades complementares</li> </ul>		11, 12, 13,14 e 15	Eixo: Potenciar o Conhecimento  LA: Valorizar as profissões do turismo e formar Recursos Humanos que respondam às necessidades do mercado
		Maio-set	<p><b>Medidas de organização curricular:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração de um Guia de Inovação Pedagógica com sugestões de apoio à prática escolar;</li> <li>• Modelo de organização do ano escolar, assente em flexibilidade curricular e métodos inovadores</li> <li>• Aplicação de medidas de apoio social como a redução de preços nas propinas (nível 4)</li> </ul>		11, 12, 13,14 e 15	
		Jan-dez	Desenvolvimento do <b>projeto Torna-te</b> (desenvolvimento pessoal e social) nas Escola de Coimbra, Oeste, Estoril e Setúbal			

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
<b>7</b>	<b>Outros projetos de suporte à atividade formativa:</b>	Jan-maio	<b>Auditorias Técnico-Pedagógicas a EHT Tipo II</b> , tendo em vista identificar indicadores comuns de formação; boas práticas desenvolvidas; ações de melhoria e monitorizar a atividade formativa. Aplicação de questionário a alunos e análise de informação relativa à avaliação do processo formativo		11, 12, 13,14 e 15	Eixo: Potenciar o Conhecimento  LA: Valorizar as profissões do turismo e formar Recursos Humanos que respondam às necessidades do mercado
		Jan-dez	Processo de <b>Contratação de Formadores e Professores do Ministério da Educação</b>		11, 12, 13,14 e 15	
		Maió-jul	<b>Fixação de preços da formação:</b> cursos autofinanciados; candidaturas, propinas, diplomas e certificados, remuneração/hora formadores externos, entre outros		11, 12, 13,14 e 15	

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
		Jan - dez	<p><b>Gestão do Portal Escolas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão e acompanhamento dos processos técnico-pedagógicos da formação - gestão escolar;</li> <li>• Gestão, conceção e desenvolvimento de novas funcionalidades essenciais para a atividade escolar;</li> <li>• Gestão central do processo de recrutamento, seleção, colocações e matrículas de todos os candidatos às Escolas do Turismo de Portugal para o ano letivo 2018.2019;</li> <li>• Desenvolvimento de Reports Automáticos com informação essencial à gestão escolar (Escolas e Sede);</li> <li>• Gestão da Bolsa de Formadores;</li> <li>• Articulação e interação com funcionalidades do sicgest;</li> <li>• Atualização da oferta formativa no Portal das Escolas (CET e novas funcionalidades)</li> <li>• Report de execução física da formação e coeficientes de imputação de custos</li> </ul>		11, 12, 13,14 e 15	
		Jan-dez	Gestão do <b>processo de seguros de acidentes pessoais</b> aos alunos das EHT			

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
<b>8</b>	<b>Dinamização de Projetos de Sustentabilidade Social e Ambiental:</b>	Jan-dez	Monitorização das <b>atividades de responsabilidade social e ambiental</b> realizadas pelas escolas, através de report trimestral e elaboração do relatório anual.			Eixo: Potenciar o Conhecimento  LA: Valorizar as profissões do turismo e formar Recursos Humanos que respondam às necessidades do mercado
		Out-dez	Incentivo à participação na <b>semana europeia da prevenção dos resíduos</b> com a proposta de implementação de caixotes de recolha seletiva de lixo nos vários pisos do edifício do Turismo de Portugal			
		Out - dez	Implementação do <b>sistema de recolha seletiva</b> no edifício Sede			
		Jan-dez	Participação no <b>Projeto Escolas Solidárias</b> , da Fundação EDP junto das EHT			
		mar - abril	Participação no <b>IV Encontro Ambiental da rede de Escolas do TP</b> , realizado na Escola do Algarve/Faro			
		Jan-dez	Participação no <b>Grupo Interno para a Sustentabilidade</b> , com vista à implementação de iniciativas de sustentabilidade (Sede e Escolas)			

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
		Jan-dez	<p><b>Projeto Eco-Escolas</b> – Atribuição do Galardão Bandeira Verde – 9 EHT com Bandeira Verde (Viana do Castelo; Douro-Lamego, Coimbra, Oeste, Estoril, Lisboa, Setúbal, Portalegre e Algarve/Faro (mais 2 escolas em relação ao ano anterior) Realização de 512 projetos e 2.187 ações de responsabilidade Social e Ambiental Apoio a 81 entidades beneficiárias RSA nas EHT contaram com cerca de 4.488 horas alocadas aos projetos e cerca de 62 projetos de continuidade.</p>			
9	<b>Projetos de suporte à atividade formativa:</b>	Jan-dez	<p><b>Garantir melhores condições através de compras agregadas</b> para a rede de EHT (estojos de utensílios, lenços e gravatas, fardas e uniformes, géneros alimentares e bebidas para refeitórios e géneros alimentares para a formação), assim como assegurar a atribuição de apoios aos alunos mais carenciados;</p> <p><b>Aquisições diversas para as EHT:</b> livros técnicos jogos e outro material didático, seguro para os alunos, trofeus e outro material</p>	<b>307.534,48 €</b>		<p>Eixo: Potenciar o Conhecimento</p> <p>LA: Valorizar as profissões do turismo e formar Recursos Humanos que respondam às necessidades do mercado</p>

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
<b>10</b>	<b>Formação e Avaliação de Formadores:</b> Contribuir para a elevação dos padrões formativos com a dinamização de ações de formação de Formadores.	Julho	<b>Academia de Formadores 2018</b> Apoio á Associação Forum XXI para a concretização da Academia, 102 formadores envolvidos.	<b>68.470,00</b> €		Eixo: Potenciar o Conhecimento  LA: Valorizar as profissões do turismo e formar Recursos Humanos que respondam às necessidades do mercado
		Jan-dez	-Outras formações	<b>1.220,01 €</b>		
		Jan-dez	<b>Formação de Formadores</b> Realização de 5 <b>MasterClass para formadores</b> (formação entre pares), envolvendo 68 formadores, em áreas técnicas e comportamentais, como Enoturismo e Soft Skills.  <b>Formação de Tutores de Estágio</b> , em parceria com o IEFP, através da participação de 4 técnicos das escolas			
		Jan-dez	Aplicação do <b>sistema de avaliação de formadores</b> e da formação			

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
11	<b>Parcerias, estudos e projetos formativos</b>		<b>UNWTO.TedQual First Certification MultiCampus   Cursos das Escolas do Turismo de Portugal</b> Certificação dos cursos ministrados nas Escolas do TdP, I.P.	<b>27.200,00 €</b>		Eixo: Potenciar o Conhecimento  LA: Valorizar as profissões do turismo e formar Recursos Humanos que respondam às necessidades do mercado
		Set	<b>MOVIJOVEM</b> Parceria com MOVIJOVEM para o alojamento dos alunos na rede de Pousadas da Juventude	n/a		
			<b>Projeto Valorização Turística do Património Alimentar Tradicional</b> Em parceria com Organização das Nações Unidas para a Alimentação e Agricultura, desenvolveu-se o primeiro seminário internacional e elaborou-se o Plano de Ação para 2019.			

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
		Jan-jun	<p>Conceção do <b>Estudo de Inserção Profissional 2017:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>90% taxa de atividade:</u> 70,7% empregados e 19,3% prosseguimento de estudos;</li> <li>• 88% empregados no setor Turismo;</li> <li>• 90% colocados em menos de três meses</li> <li>• Alunos sem atividade/NEET (10%) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 59,7% à procura de novo emprego</li> <li>- 26% à procura do 1º emprego</li> </ul> </li> </ul>			
		Jan-mar	Conceção do <b>Estudo do Perfil dos Candidatos aos cursos da rede de escolas</b> (candidaturas 2017.2018), com vista a identificar o perfil do candidato, as motivações para a escolha do curso e escola, assim como o conhecimento sobre os meios de divulgação da oferta formativa			
		Jan-jun	Implementação da <b>Pós-Graduação em Turismo de Saúde</b> , através da escola de Lisboa, em parceria com a Escola Superior de Saúde da Cruz Vermelha Portuguesa			
		Set-dez	<b>Fórum/Observatório de Formação em Turismo</b> – desenvolvimento de proposta de organização e funcionamento			

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
12	<b>Internacionalização da Formação</b> Contribuir para a melhoria da formação dos jovens através de experiências de intercâmbio e estágios internacionais, de parcerias com escolas de outras nacionalidades bom como protocolos de colaboração com grupos hoteleiros de referência.		<b>ERASMUS +</b> Participação no Projeto "Professional SME's in Tourism" Participação no Projeto "More4Europe"	<b>1.707,00 €</b>		Eixo: Potenciar o Conhecimento  LA: Valorizar as profissões do turismo e formar Recursos Humanos que respondam às necessidades do mercado
			Programa <b>ERASMUS+ More4Europe</b> , visando a articulação entre sistemas de formação europeus de nível 4 (França, Espanha, e Itália), com vista à implementação de modelos ECV			

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
		jun - dez	<p><b>Cooperação com Cabo Verde</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realização do Programa de Assistência técnica e coaching para revisão dos instrumentos e procedimentos pedagógicos em vigor da EHTCV</li> <li>- Realização do processo de seleção (provas escritas e entrevista) de jovens de Cabo Verde, com a DGTT (Direção Geral de Turismo e Transportes) para frequência de cursos nas Escolas do Turismo de Portugal.</li> <li>- Programa de formação turística inicial através da consultoria na revisão dos instrumentos e procedimentos pedagógicos utilizados na Escola de Hotelaria de Cabo Verde</li> </ul>			
		Set-dez	Desenvolvimento da revisão de protocolos com o <b>Suisse Education Group/Suíça</b>			
		Out-dez	<p>Cooperação com <b>Macau:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação no Fórum de Economia de Turismo Global de Macau e Feira Internacional de Macau</li> <li>• Estabelecimento de contactos com organismos do ensino superior de Macau e com o Instituto de Formação Turística, com vista ao desenvolvimento de projetos de intercâmbio de alunos e formadores.</li> </ul>			

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
13	<b>Representações institucionais</b>		<b>Centro de Competências da Dieta Mediterrânica</b> Membro fundador e ativo no Centro promovido pelo Ministério da Agricultura			Eixo: Potenciar o Conhecimento  LA: Valorizar as profissões do turismo e formar Recursos Humanos que respondam às necessidades do mercado
		Jul.	<b>Plataforma NAU_FCT/FCCN</b> Adesão à Plataforma NAU-Arranque do projeto E-LEARNING - Desenho, estrutura, avaliação, gestão de conteúdos, construção de guiões e plano de curso (on going)			
			<b>Associação Europeia de Escola de Hotelaria e Turismo- AEHT</b> A DFR integra a Vice Presidência desta organização	n/a		
			<b>EURHODIP</b> A DFR, através da Escola de Lisboa, integra o Comité Diretor desta associação Europeia	n/a		
			<b>Association Coupe Georges Baptiste</b> A DFR integra Vice Presidência desta Associação Europeia	n/a		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
		Jan-maio	. <b>Estratégia Nacional de Competências da OCDE</b> – projeto interministerial, envolvendo Ministério da Educação, do Emprego da Economia, com vista à melhoria das competências dos adultos - Colaboração no desenvolvimento do Relatório Final e apresentação pública.	n/a		Eixo: Potenciar o Conhecimento  LA: Valorizar as profissões do turismo e formar Recursos Humanos que respondam às necessidades do mercado
		Jan-dez	<b>Representação Institucional:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub- Comissão para a Regulação e Fiscalização de Substância Lícitas</li> <li>• Forum Alcool e Saúde (compromisso “Serviço Responsável de Bebidas Alcoólicas” com a ANEBE) – desenvolvimento de Plataforma e-training</li> <li>• Conselho Setorial para a Qualificação - área turismo e lazer, ANQEP</li> <li>• Comissão Setorial para a Educação e Formação, IPQ</li> <li>• Conselhos Pedagógicos das EHT (participação em 6 Conselhos)</li> </ul>	n/a		

**Eixo 2: promover a inovação, o empreendedorismo e a empregabilidade**

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
<b>15</b>	<b>Capacitar as escolas como centro de inovação e empreendedorismo</b>	Jan-dez	<b>Tourism Creative Factory</b> Realização da segunda edição. Capacitação de alunos para a criação do seu próprio emprego	<b>62.187,50€</b>		Eixo: Potenciar o Conhecimento  LA: Valorizar as profissões do turismo e formar Recursos Humanos que respondam às necessidades do mercado
			<b>OK Labs</b> Realização de três projetos nas escolas de desenvolvimento de produto ou negócio	n/a		
		Fim em abril	<b>CONNECTIVE</b> Dinamização de uma plataforma de conhecimento à distância, através de uma rede online de 109 tutores nacionais e internacionais das várias áreas do setor;	<b>28.471,65€</b>		
		Out	<b>CESIM</b> Plataforma educacional, com simulador. Aquisição de 250 licenças, que serão disponibilizadas em seis escolas (Porto, Coimbra, Douro-Lamego, Estoril, Lisboa e Algarve)	<b>7.011,00€</b>		
		Jan-dez	<b>Corporate TV</b> Procedimento para a renovação do protocolo estabelecido com a empresa DISPLR (Corporate TV) nas Escolas da rede escolar do Turismo de Portugal e Sede	n/a		
		Out	<b>TRAVELPORT</b> Parceria para disponibilização do software formativo GALILEU.	n/a		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
		Nov	<b>NEWHOTEL</b> Renovação e manutenção de acessos ao software formativo NEWHOTEL	n/a		Eixo: Potenciar o Conhecimento
		Ago – dez	<b>Manutenção do Parque Tecnológico da rede de EHT</b> Gestão de aquisição de equipamento do parque tecnológico da rede de escolas do Turismo de Portugal em parceria com a DTSI Articulação de mecanismos para a implementação do Office 365 à comunidade escolas das Escolas do Turismo de Portugal	n/a		
		Set	<b>WINREST</b> Acompanhamento dos trabalhos de implementação e instalação de POS_WINREST (ongoing)	n/a		LA: Valorizar as profissões do turismo e formar Recursos Humanos que respondam às necessidades do mercado
		Out	<b>Acompanhamento dos trabalhos XKT Security</b> Acompanhamento dos trabalhos de avaliação e análise de riscos (vigilância e domótica) na Rede de Escolas do Turismo de Portugal (em avaliação)			

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
		Dez	<b>Arquivo Digital da DFR</b> Proposta de política de armazenamento digital da DFR (em avaliação): Política e normas de armazenamento; Estrutura de rede para armazenamento/repositório de pastas	n/a		
		Ago	<b>RGPD – Proteção de Dados da Rede Escolar do Turismo de Portugal</b> Levantamento do estado da arte em matéria de proteção de dados da Rede Escolar do Turismo de Portugal	n/a		
		Out	<b>Projeto Go Digital</b> Participação na Conferência BIG DATA – Universidade NOVA SBE Participação no projeto e coordenação da ação digital escolar (norte, centro e sul)	n/a		
		Ago	<b>Candidatura ao VET Provider 2018</b> Participação da rede Escolar do Turismo de Portugal no Innovative VET providers award	n/a		
		Set- nov	<b>Projeto de Sinalética e Micro Training</b> Campanha de comunicação interna com divulgação de curiosidades sobre as profissões do Turismo Aquisição de sinalética para afixação de sensibilização para a utilização racional da água, luz e do papel.	- <b>5.315,83 €</b>		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
<b>16</b>	<b>Apoio à empregabilidade</b>	Set-dez	<b>HOSCO</b> Plataforma online de empregabilidade internacional Promoção direta do emprego, da qualificação e valorização dos profissionais do turismo. 1.328 utilizadores da plataforma (885 estudantes/302 alumni/141 professores e técnicos). Visibilidade das escolas do Turismo de Portugal a nível internacional. Criação da rede alumni.	<b>8.856,00€</b>		Eixo: Potenciar o Conhecimento  LA: Valorizar as profissões do turismo e formar Recursos Humanos que respondam às necessidades do mercado
			<b>Bolsa de Empregabilidade</b> Apoio á Associação Forum XXI para a realização durante a BTL da Bolsa de empregabilidade	<b>56.500,00 €</b>		

**Eixo 3: Promover a imagem da Formação Turística e da Rede Escolar a nível nacional e internacional**

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
<b>17</b>	<b>Comunicação e Imagem</b> - Aumentar a notoriedade das Escolas do Turismo de Portugal e construir		<b>Campanha Media Digital</b> Realizada em colaboração com a DAV	<b>36.900,00 €</b>		
		Mar	Organização do Interescolas em Lisboa	<b>1.920,00 €</b>		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	uma imagem de "Formação de Referência" no seu público-alvo, com vista a aumentar as candidaturas para as escolas a nível Nacional	Jun	<b>Campanha de Divulgação da Rede Escolar em meios analógicos</b> Publicidade em meios regionais de comunicação social e colocação de outdoors	<b>2.853,00 €</b>		Eixo: Potenciar o Conhecimento
		Jun	<b>Campanha/Filmes</b> Produção e edição de vídeos com testemunhos de ex-alunos	<b>6.014,70 €</b>		LA: Valorizar as profissões do turismo e formar Recursos Humanos que respondam às necessidades do mercado
		Mai	<b>Site das Escolas</b> Lançamento do novo site das escolas. Nova imagem e novas funcionalidades	<b>36.088,20 €</b>		
		Mar-jun	<b>Academia- Turismo a tua oportunidade</b> Apoio á Forum Estudante para a realização de um road show e um boot camp de promoção das profissões do turismo	<b>28.413,00 €</b>		
		Dez	<b>Aquisição de merchandising (pólos e fitas)</b> Início do procedimento para a aquisição dos bens	-		
		Dez	Organização da Festa de Natal dos colaboradores do TP	<b>263,11 €</b>		
		Jul -nov	<b>Participação em eventos</b> Ação Festival do pastel nata Londres WEB SUBMMIT em LISBOA Participação de alunos e formadores em eventos de impacto mediático	<b>14.094,63 €</b>		

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
18	<b>Internacionalização</b> - Aumentar a visibilidade e projeção internacional da Formação e das Escolas do Turismo de Portugal		<b>Estágios Internacionais</b> Realização de estágios internacionais ao abrigo do programa: . ERASMUS + . através de orçamento próprio ( Realização de 73 estágios em 3 continentes) Apresentada candidatura para 34 estágios a realizar em 2019.	<u><b>58.132,22 €</b></u> <u><b>40.580,00 €</b></u>		Eixo: Potenciar o Conhecimento
			<b>Intercâmbio de alunos</b> Recebemos: 15 alunos de Goa 12 alunos de Macau 4 Moçambique 4 França 4 Estónia Enviámos: 12 alunos para Goa em 2018 Vamos enviar: 18 alunos para Goa em no inicio 2019	<u><b>18.996,37 €</b></u>  <u><b>18.000,00 €</b></u>		LA: Valorizar as profissões do turismo e formar Recursos Humanos que respondam às necessidades do mercado

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
			<p><b>Participação em Congressos Seminários e Concursos Internacionais e Reuniões internacionais no âmbito do programa Erasmus</b></p> <p>Eurhodip - Culinary Arts Competition – Norte do Chipre. 1 aluno, 1 formador, e 1 dirigente Coupe Georges Batiste – Tallin - 1 aluno, 1 formador, e 1 dirigente AEHT – Encontros Europeus – Leewarden - 11 alunos, 3 formadores e 4 dirigentes "Natais da Europa" – Riga – 2 formadores e 3 alunos Eurhodip – Start Up Challenge – Porec (Croácia) – 2 Dirigentes, 2 alunos</p>	<u>19.029,61 €</u>		<p>Eixo: Potenciar o Conhecimento</p> <p>LA: Valorizar as profissões do turismo e formar Recursos Humanos que respondam às necessidades do mercado</p>
		<p>Jan</p> <p>Mar</p> <p>Mar</p>	<p><b>Participação em Feiras Nacionais e Internacionais</b></p> <p>- Participação na FITUR no stand da</p> <p>- Participação com stand na Exponor (Porto) na Qualifica</p> <p>- Participação com stand na FIL-Parque das Nações (Lisboa) na Futuralia</p>	<b>255.271,29 €</b>		
		Nov-dez	<p><b>Participação na Feira do Livro de Guadalajara-México</b></p> <p>Semana gastronómica portuguesa no Hotel Hilton durante a feira do livro com um formador e um aluno</p>	-		

### 3.1.8 Internacionalização

Direção/Departamento  
Internacionalização

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
1.	<b>Apoio à Internacionalização das empresas</b>	Jan-Dez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renovação e atualização do site <i>Living in Portugal</i>;</li> <li>• Criação de BD evolutiva com intenções de investimento IDE, encaminhadas pelas EdT's (atualização / partilha com a DAI);</li> <li>• Cooperação com principais grupos hoteleiros para melhoria de informação disponibilizada sobre mercados externos destinados a apoiar a internacionalização das empresas nacionais;</li> </ul>		N/a	Eixo : Projetar Portugal LA: Afirmar Portugal nas organizações mundiais e na cooperação internacional
2.	<b>Acompanhamento e capacitação das EdT's (Eq de Turismo nos mercados externos)</b>	Jan-Dez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorização do funcionamento da rede externa;</li> <li>• Articulação da atividade das EdT's com as estruturas da AICEP e MNE;</li> <li>• Coordenação ação de planeamento e definição de objetivos estratégicos para os Mercados Externos (TP; EdT's; stakeholders);</li> <li>• Criação de ferramenta informativa – Weekly News – semanal, destinada às EdT's, com informação do setor (Brexit; Investimento; Alojamento/hotelaria; Dados/estudos; Operadores/aviação; ...);</li> <li>• Coordenação do INOV Contacto na área do Turismo</li> </ul>		N/a	Eixo : Projetar Portugal LA: Afirmar Portugal nas organizações mundiais e na cooperação internacional

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
3.	<b>Cooperação Internacional - Multilateral</b>	Jan-Dez	<p><u>OMT / UNWTO:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participação nos Conselhos Executivos e no Comité Europa;</li> <li>- Organização da 1ª visita oficial do SG a Portugal;</li> <li>- Preparação da candidatura de Portugal a membro do C Executivo;</li> <li>- Candidatura de Portugal à Global Conference on Wine Tourism (2020);</li> <li>- Apoio à 1st Tourism Startup Competition;</li> </ul> <p><u>CPLP- MoU TP/CPLP</u> e elaboração de projeto de Cooperação no domínio do Turismo no contexto da CPLP – PECTUR (2018/2020)</p> <p><u>IBEROAMERICANA</u> – Participação na I Conferencia Iberoamericana de Ministros de Economia e Turismo;</p> <p><u>FORUM MACAU</u> – coordenação da participação portuguesa em diversos eventos organizados pelo Forum Macau;</p> <p><u>ALIANÇA PACIFICO</u> – apresentação de MoU TP/ Aliança Pacifico no âmbito da formação turística;</p> <p><u>Dialogo 5+5</u> – participação nas reuniões/ações de turismo no âmbito do processo de cooperação do Mediterrâneo Ocidental;</p> <p><u>União p/ Mediterrâneo</u> – participação na 1st Union for the Mediterranean Brainstorming Meeting on Tourism;</p> <p><u>ETC</u> – Participação nas assembleias gerais e acompanhamento dos grupos de trabalho e ações de promoção;</p>		N/a	Eixo : Projetar Portugal LA: Afirmar Portugal nas organizações mundiais e na cooperação internacional

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
4.	<b>Cooperação Internacional - Bilateral</b>	Jan-Dez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Cimeiras</u> – Acompanhamento e preparação da área de Turismo nas Cimeiras com: Argélia, Moçambique, Espanha;</li> <li>• <u>Comissões Mistas</u> – Acompanhamento e preparação da componente de Turismo nas Com. Mistas com: Coreia do Sul, Turquia, Macau, China, Ucrânia, Rússia;</li> <li>• <u>Missões</u> – Organização e acompanhamento de missões – Cuba, S. Tome e Príncipe, Roménia, Argentina e Índia - bem como elaboração dos contributos na área do turismo para atividade de coordenação da DGAE/ME para dossiers e agendas oficiais, visitas oficiais do PR e PM e visitas oficiais a Portugal de representantes internacionais;</li> <li>• <u>Visitas Oficiais</u> – Organização das visitas oficiais a Portugal de Ministros de Turismo / Sec Est Turismo: Colômbia, Timor-Leste, Roménia, Cabo verde, Angola, Moçambique, S. Tomé e Príncipe, Marrocos, Uruguai e Croácia;</li> <li>• <u>Ações de Cooperação</u> – organização de diversas ações de cooperação nas áreas de competência do Turismo de Portugal – Argélia, Moçambique, Rússia, Marrocos, Angola, S. Tomé e Príncipe, Uruguai, China;</li> <li>• <u>Instrumentos jurídicos assinados</u>: Plano Ação Uruguai, Plano Ação Argélia, Plano Ação TP/ INFOTUR Angola e Plano de Ação TP / Min Tur Angola, MoU TP/ Angola, MoU TP/Guangzhou (China), Protocolo Cooperação com Moçambique;</li> </ul>		Ind 26 – nº instrumentos de cooperação assinados	Eixo : Projetar Portugal LA: Afirmar Portugal nas organizações mundiais e na cooperação internacional

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
5.	<b>Dossier UE</b>		<p>Acompanhamento diversos dossiers EU e sua articulação com a DGAE, várias áreas TP e associações sectoriais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidência Portuguesa 2021</li> <li>• Quadro Financeiro Plurianual (2021-2027)</li> <li>• Plataforma P2Business</li> <li>• Novo Acordo Consumidores</li> <li>• Brexit</li> </ul> <p>Participação em varias ações/reuniões TAC (Technical Advisory Committee), sobre turismo</p>		N/a	Eixo : Projetar Portugal LA: Afirmar Portugal nas organizações mundiais e na cooperação internacional
6.	<b>Participação em Grupos de Trabalho multidisciplinar</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• E.M. Portugal IN - ARI / Vistos – agilização / simplificação dos processos de tramitação de vistos;</li> <li>• E.M. Portugal Maior – criação de plataforma para promoção e divulgação da musica portuguesa</li> </ul>		N/a	Eixo : Projetar Portugal LA: Afirmar Portugal nas organizações mundiais e na cooperação internacional

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
			<p>Aumentar a notoriedade internacional e consolidar a imagem do país como um destino único, rico em experiências e com uma oferta diversificada</p> <p>Coordenação da presença nacional em 12 feiras internacionais e 10 workshops em vários mercados europeus, Brasil, China, Canadá, EUA e EAU</p> <p>Apoio a 367 empresas na participação nestes eventos</p>	<b>5.200.000 €</b>	N/a	Eixo : Projetar Portugal LA: Afirmar Portugal nas organizações mundiais e na cooperação internacional
			<p>Apoio no planeamento, aprovação e acompanhamento da execução dos Planos Regionais de Promoção Externa, bem como a articulação das ações promocionais com as EdT's:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise dos Planos das 7 Agências Regionais de Promoção Turística;</li> <li>• Monitorização dos relatórios mensais das 7 Regiões;</li> <li>• Análise dos relatórios finais</li> </ul> <p>Análise dos Planos de Promoção e Animação (PAP's) de: Sintra, Mafra, Oeiras, Cascais, Lisboa e Pedras Salgadas (ANIMAT)</p> <p>Apoio e acompanhamento a ações promovidas por Associações Setoriais;</p>	<b>12.090.00€</b>	N/a	Eixo : Projetar Portugal LA: Afirmar Portugal nas organizações mundiais e na cooperação internacional
				<b>6.106.961€</b>		

### **3.1.9 . Recursos Humanos**

#### **Direção de Recursos Humanos**

Para o ano de 2018, a designada atividade corrente da Direção manteve-se, no que se refere ao seu âmbito administrativo, na execução de todas as atividades de gestão de assiduidade, processamento de remunerações, e inerentes procedimentos e processos internos e externos, relativamente a todo o universo de colaboradores do instituto, incluindo os formadores externos em funções nas escolas de hotelaria e turismo e os estagiários, representando assim a gestão de cerca de 900 processamentos mensais.

Foram igualmente asseguradas todas as atividades de gestão dos processos de admissão, incluindo processos de recrutamento e seleção, acolhimento e integração, de mobilidade interna e externa, a gestão do processo de Avaliação do Desempenho e a conceção e gestão do Programa anual de Formação Interna, este último no âmbito da promoção da valorização e formação profissional dos trabalhadores, com o detalhe de números envolvidos constante do quadro em anexo.

Manteve-se ainda a atividade de elaboração do Orçamento de Custos com Pessoal e acompanhamento da respetiva execução orçamental e o carregamento dos dados de report de recursos humanos solicitados pelos vários organismos.

Por outro lado, foi dada continuidade à implementação de medidas de motivação e partilha, quer, por um lado, através da Política de negociação de Benefícios e Regalias destinados aos colaboradores, quer através do desenvolvimento de iniciativas de apresentação e partilha de conhecimento interno, de que as sessões da Academia Turismo de Portugal são um dos exemplos, bem como a realização de outras iniciativas de conciliação vida pessoal vida profissional e também de índole formativo-cultural, com um carácter de regularidade.

No contexto de contínua melhoria do clima organizacional, foi possível manter em 2018 de um programa estruturado de saúde e bem-estar em contexto laboral, com ações a decorrer ao longo do ano, à semelhança de 2016 e 2017, melhor detalhadas no quadro em anexo.

Relativamente a novos desafios de gestão de recursos humanos para o ano de 2018, foi submetida em conjunto com a Direção de Gestão do Conhecimento uma candidatura SAMA para o projeto Transformação Digital do Turismo de Portugal. Trata-se de um projeto que consubstancia um programa estruturado e sustentado de inovação e digitalização dos serviços do Turismo de Portugal e de capacitação e partilha de conhecimento neste âmbito por parte do capital humano do instituto.

O objetivo principal do projeto é desenvolver, para os trabalhadores do Turismo de Portugal, mecanismos conducentes à consciencialização da relevância da digitalização na competitividade das empresas do setor do Turismo, promovendo ações que acelerem a adoção tecnológica a todos os níveis por parte dessas entidades do setor e, sobretudo, que capacite e cultive novos modelos de inovação e de experimentação por parte dos seus trabalhadores, disseminando por todos melhores práticas e uma essencial partilha de conhecimento, que conduzam a uma inovadora prestação de serviços ao cliente.

Dos objetivos do programa salientam-se os seguintes:

- Promover um ambiente de inovação no setor do Turismo em Portugal, baseada na aquisição de novos conhecimentos dos recursos humanos (RH) da organização;
- Potenciar o Turismo de Portugal como catalizador do desenvolvimento de soluções digitais inovadoras no turismo a partir do ambiente de inovação propiciado pela capacitação dos RH;
- Incrementar a partilha de experiências, Know-how e boas práticas entre entidades nacionais e internacionais do setor, com fundamento nas ações de aquisição de conhecimentos por via de benchmarking ;

- Promover, com base no know how adquirido, maior interação entre stakeholders do setor, na sequência da adoção de uma política de renovação e aquisição de novos conhecimentos pelos RH de forma contínua e continuada, decorrente do presente projeto
- Afirmar o Turismo de Portugal como Knowledge Based Organization, introduzindo uma cultura de customer centric service e de inovação contínua;
- Identificar os melhores processos com vista a adotá-los, estimulando a implementação de melhores práticas permitindo a transferência de know how especializado para o trade do turismo
- Usufruir, a partir de ações de benchmarking temáticas, dos conhecimentos e da experiência das estruturas organizacionais de outras organizações;
- Fortalecer a partir da capacitação dos RH e digitalização do Turismo de Portugal, a cultura organizacional e a rede de contactos com outras organizações;
- Promover, através do Turismo de Portugal, a investigação aplicada no turismo e alinhamento entre o tecido empresarial e o sistema científico e tecnológico, para o que será decisivo as competências adquiridas pelos RH num contexto de ecossistema de inovação e digitalização.

O projeto foi lançado em setembro de 2018, com o desenvolvimento de um questionário de diagnóstico a todos os colaboradores do instituto, através do qual resultou a identificação de iniciativas chave a concretizar em 2019 no âmbito deste projeto.

Direção/Departamento  
Recursos Humanos

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
1.	<p><b>Gestão corrente RH</b>  Gestão de cadastro de Admissões, Movimentações e Cessações  Gestão da assiduidade e do respetivo sistema automático de controlo da mesma  Processamento das remunerações (abonos, retenções e encargos)  Elaboração do Plano anual de férias e respetivo tratamento administrativo  Definição do conjunto de regras administrativas a cumprir pelos colaboradores  Elaboração de contratos de trabalho e de toda a documentação inerente e elaboração da documentação associada à suspensão e rescisão de contratos  Gestão da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho  Elaboração do balanço social, mapas de pessoal e preparação e envio de outras informações de índole estatística e obrigatórias por lei ou por contrato (ex. carregamento SIOE)</p>	Jan-Dez	<p>No âmbito da gestão das <b>Movimentações:</b>  Foram efetuados todos os procedimentos administrativos relativos à gestão de 42 entradas e 28 saídas, por aposentação/reforma, mobilidade, comissões de serviço</p> <p>No âmbito da <b>Segurança e Higiene no Trabalho:</b>  Nº de exames realizados - 190  Nº de ações de formação realizadas - 4  N-º de auditorias realizadas - 2 visitas às instalações do Turismo de Portugal (Escola de hotelaria e Turismo de Lisboa e Escola de Hotelaria e Turismo de Setúbal)</p>	<p>Orçamento  Custos com Pessoal + EUR 20.000  Contrato manutenção e service-desk com empresa que instalou e presta assistência evolutiva e ao sistema de informação RH e Orçamento de Custos com Pessoal</p>		N/A

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
1.	<p><b>Gestão corrente RH (cont.)</b></p> <p>Gestão dos processos de admissão, incluindo processos de recrutamento e seleção, acolhimento e integração</p> <p>Gestão de mobilidade interna e externa</p> <p>Gestão do processo de Avaliação do Desempenho</p> <p>Conceção e gestão do Programa anual de Formação Interna</p> <p>Gestão de carreiras</p> <p>Gestão de Estágios</p> <p>Elaboração do Orçamento de Custos com Pessoal e acompanhamento da execução orçamental</p> <p>Elaboração de indicadores de gestão RH</p>	Jan-Dez	<p>No âmbito dos processos de recrutamento <b>por procedimento concursal:</b></p> <p>N.º de procedimentos concursais acompanhados – 29</p> <p>N.º de procedimentos concursais terminados – 0</p> <p>N.º de admissões decorrentes de procedimentos concursais – 0</p> <p>N.º de candidatos aos procedimentos concursais – (total de candidatos às escolas e à sede) - 245</p> <p>Períodos de Estágios SRIJ concluídos – 0</p> <p>Períodos Experimentais concluídos – 0</p> <p>No âmbito dos <b>processos de recrutamento por Mobilidades/Cedências de Interesse Público:</b></p> <p>N.º de processos acompanhados – 37 processos (entradas e saídas)</p> <p>N.º de admissões verificadas - 24</p> <p>N.º de consolidações verificadas – 18, das quais 4 se enquadram na modalidade intercarreiras</p> <p>No âmbito da concessão de <b>estágios</b>, foram concedidos os seguintes:</p> <p>INOV Contacto: 17</p> <p>OMT: 1</p> <p>Curriculares: 12</p>			N/A

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
2.	<p><b>Valorização e formação profissional</b> Promoção da valorização e formação profissional dos trabalhadores, no âmbito das diretrizes do Plano de Formação</p>	Jan-Dez	<p>No âmbito da <b>formação profissional</b>:            Nº de ações de formação: 99            Nº de horas de formação despendidas com ações de formação: 8005            Nº Trabalhadores abrangidos: 269            Nº de Formandos: 578            Taxa de trabalhadores abrangidos: 43,5%</p> <p>Ainda no âmbito da promoção da valorização profissional dos trabalhadores, através da estruturação de um programa de capacitação internacional dos recursos humanos do instituto com acesso à realização de experiências profissionais internacionais em entidades do setor do Turismo, foi aprovada a candidatura do mesmo a um projeto SAMA, que permitirá a sua concretização no ano 2019</p>	Orçamento Formação EUR 170.000		<p>EIXO: Potenciar o conhecimento /LA: Valorizar as profissões do turismo e formar recursos humanos que respondam às necessidades do mercado +</p> <p>EIXO: Projetar Portugal / LA: Afirmar Portugal nas organizações mundiais e na cooperação internacional</p>

<p><b>3.</b></p>	<p><b>Motivação e Alinhamento</b> Implementação de medidas de motivação e partilha de projetos por parte dos colaboradores</p>	<p>Jan-Dez</p>	<p><b>Iniciativas desenvolvidas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Café com o Presidente</li> <li>- Ocupação de Tempos Livres para filhos dos trabalhadores: Informática Jovem – Páscoa 2018   Natal 2018</li> <li>- Concertos da Orquestra Metropolitana de Lisboa – 21 sorteios</li> <li>- Sorteio Espetáculo Filipe La Féria: "Eu saio na próxima e você?"</li> <li>- Rastreio Nutricional realizado pela Farmácia Apollo 70</li> <li>- Sorteio de bilhetes de acesso à Eurovisão da Canção 2018;</li> <li>- Sorteio de bilhetes para o Festival Músicas do Mundo Sines</li> <li>- Sorteio de bilhetes para o Portugal Masters 2018</li> <li>- Sorteio de bilhetes de acesso ao Climate Change Leadership Porto Summit 2018</li> <li>- Exposições de arquitetura – CCB (visita guiada)</li> <li>- Exposição Building Stories - Histórias Construídas (CCB)</li> <li>- Visita Guiada à exposição: "Na Rota das Catedrais. Construções (D)E Identidades " no Palácio Nacional da Ajuda</li> <li>- Do tirar polo natural: exposição temporária Museu Nacional de Arte Antiga</li> <li>- Bolo-Rei (oferta de um mini bolo a cada trabalhador)</li> <li>- Bolo-Rei (venda)</li> <li>- Atividade de Natal 2018 para os filhos dos trabalhadores (Visita à Gulbenkian e Casinhas de Bolachas)</li> <li>- workshop informático para filhos de trabalhadores promovido pela Comissão de Trabalhadores- Férias de Natal 2018</li> <li>- Convívio de Natal para todos os</li> </ul> <p>trabalhadores (sede e escolas)</p>	<p>Orçamento Formação EUR 170.000</p>		<p>N/A</p>
------------------	--	----------------	--	---	--	------------

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
			<p><b>Outros Workshops desenvolvidos de partilha e colaboração:</b> 1 Workshop de Agricultura e jardinagem doméstica em ambiente urbano- N.º participantes: 50</p> <p>No âmbito da <b>Academia Turismo de Portugal:</b> Academia Turismo de Portugal - Sessão de esclarecimento do RJET - N.º de participantes: 51 Academia Turismo de Portugal - Alterações ao Regime do Alojamento Local - N.º participantes: 16 Academia Turismo de Portugal - Plataformas Digitais de Promoção do Destino Portugal - N.º de participantes: 26 Academia Turismo de Portugal - Regime Jurídico de Animação Turística - N.º de participantes: 27 Academia Turismo de Portugal - RJAL e RJET - N.º de participantes: 19 Academia Turismo de Portugal - SIGTUR - N.º de participantes: 50 Sessão de Esclarecimentos 1 - Portugal Ventures - N.º de participantes: 35 Sessão de Esclarecimentos 2 - Portugal Ventures - N.º de participantes: 14</p>			

<p><b>4.</b></p>	<p><b>Desenvolvimento do bem-estar laboral</b> Manutenção em 2018 de um programa estruturado de saúde e bem estar em contexto laboral, com ações a decorrer ao longo do ano, à semelhança de 2016 e 2017</p>	<p>No âmbito do programa estruturado de <b>saúde e bem-estar</b> em contexto laboral foram desenvolvidas as seguintes iniciativas: - Campanha de Vacinação contra a Gripe 2018 <b>Sede:</b> 1 Workshop de Sensibilização: Deixar de Fumar – Nº participantes: 23 (no âmbito da Medicina do Trabalho) 1 Workshop de Gestão do Sono – Nº participantes: 51 4 Workshop de Mindfulness – Nº total de participantes: 80 Office Massage: 38 sessões – Nº participantes: 608</p> <p><b>Escolas de Hotelaria e Turismo (EHT):</b> 1 Workshop de Gestão do Stress – EHT Lisboa – Nº participantes: 7 1 Workshop de Gestão do Stress – EHT Porto – Nº participantes: 10 1 Workshop Gestão do Stress – EHT Estoril – Nº participantes: 10 1 Workshop Gestão do Stress – EHT Algarve – Nº participantes: 5 1 Workshop de Sensibilização: Ergonomia – EHT Coimbra – Nº participantes: 12 (no âmbito da Medicina do Trabalho) 1 Workshop de Sensibilização: Primeiros Socorros – EHT Coimbra – Nº participantes: 16 (no âmbito da Medicina do Trabalho) 2 Workshop de Mindfulness – EHT Porto – Nº participantes: 34 2 Workshop de Mindfulness – EHT Lisboa – Nº participantes: 25 Office Massage: 25 sessões- Nº participantes: 400</p>	<p>Orçamento DRH 50.000</p>		<p>N/A</p>
------------------	--	--	---------------------------------	--	------------

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
<b>5.</b>	<p><b>Reorganização da rede escolar</b></p> <p>Implementação dos procedimentos concursais necessários ao recrutamento e seleção dos cargos dirigentes para as escolas de hotelaria e turismo, na sequência do processo de reorganização a implementar naquelas estruturas</p>	Jan-dez	<p>Estando em curso em 2018 a implementação de uma nova orgânica dos serviços centrais do Turismo de Portugal, não foi possível ainda em 2018 proceder a esta reorganização, estimando-se em 2019 a sua efetivação.</p>			N/A

### **3.1.10 Financeira e de Tecnologias**

No ano de 2018, a atividade desenvolvida pela Direção Financeira e de Tecnologias teve como princípios orientadores a legalidade, economia, eficiência e eficácia, a boa gestão financeira, bem como a melhoria contínua de procedimentos.

Das ações desenvolvidas pela Direção Financeira e de Tecnologias destacam-se as seguintes:

No âmbito da monitorização dos contratos do Turismo de Portugal, I.P., obtiveram-se os seguintes:

- ✓ Foram celebrados e publicados no Portal BASE, 100 novos contratos – 4 no âmbito de Acordos Quadro, 57 ajustes diretos, 11 no âmbito de concursos públicos e 28 por consulta prévia.
- ✓ Estiveram em execução 198 contratos, dos quais 112 de serviços, 69 de bens, 13 de locação de bens e 4 de empreitadas e obras públicas.
- ✓ Da distribuição dos contratos por unidades orgânicas resulta que a DPAC foi responsável pela execução de 59 contratos (30% do total), a DTISI por 27 contratos (14%), a DAV 27 (14%), a DFR e o SRIJ executaram 21 contratos cada um (11%).
- ✓ Em termos comparativos estiveram em execução menos contratos que em 2017 (-22%).
- ✓ O valor total dos contratos em execução no ano de 2018 foi de 20.997.692,96 €. Este valor corresponde ao total da dotação orçamental afeta aos contratos com execução naquele ano.
- ✓ Em termos de valor contratado predominam os serviços, representando 86% do total, seguido pela aquisição de bens, a qual representa 10% do valor contratado, a locação de bens (viaturas e equipamentos) 3% e as empreitadas e obras públicas com 1%.
- ✓ A taxa de execução da despesa em 2018 corresponde a 90%, ligeiramente inferior à registada em 2017, que foi de 91,6%.



- ✓ A taxa de crescimento do valor contratado, quando comparado com 2017, foi de -11,62%, a que correspondeu uma taxa de execução da despesa de -17,69%. Este decréscimo na execução da despesa ficou a dever-se a um menor número de contratos ativos em 2018 (celebrados em 2018 ou celebrados em anos anteriores e com execução em 2018), que não foi além dos 198, contra os 254 que estavam ativos em 2017. Por natureza de contrato, as maiores variações no valor da despesa executada registaram-se na aquisição de bens (-37,97%), na locação de bens (-39,31%) e um crescimento em empreitadas e obras públicas (+27,44%).





Unidade Orgânica	N.º de Contratos (1)	Valor Contratado (2)	Execução até 2017 (3)	Dotação Orçamental em 2018 (4)	Execução em 2018 (5)	Execução até 2018 (6)=(5)+(3)	Taxa de Execução em 2018 (%) (5)/(4)	Taxa de Execução Total (%) (6)/(2)
DAI	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
DAV	27	35 169 067,70	6 403 122,25	11 033 690,11	10 649 902,82	17 053 025,07	96,52%	48,49%
DCOT	3	119 362,89	39 738,19	37 482,44	30 849,63	70 587,82	82,30%	59,14%
DFR	21	3 125 851,38	178 280,18	1 675 892,85	1 229 602,50	1 407 882,68	73,37%	45,04%
DGC	10	797 251,12	391 947,31	347 321,57	346 808,23	738 755,54	99,85%	92,66%
DJU	5	318 005,22	81 777,36	142 323,96	92 077,62	173 854,98	64,70%	54,67%
DPAC	59	12 012 395,07	3 807 591,65	5 218 219,40	4 633 357,29	8 440 948,94	88,79%	70,27%
DRH	2	116 973,00	0,00	51 514,92	51 514,92	51 514,92	100,00%	44,04%
DTSI	27	2 628 331,22	1 160 263,62	1 287 476,13	954 532,01	2 114 795,63	74,14%	80,46%
DVO	1	18 634,01	0,00	18 634,01	18 634,01	18 634,01	100,00%	100,00%
EHTA	4	69 781,65	1 533,71	30 887,44	23 292,35	24 826,06	75,41%	35,58%
EHTC	9	131 355,37	5 089,84	87 906,53	77 525,19	82 615,03	88,19%	62,89%
EHTE	6	90 340,42	3 635,78	43 621,54	33 281,00	36 916,78	76,29%	40,86%
EHTL	3	149 730,21	7 344,99	38 782,75	36 953,45	44 298,44	95,28%	29,59%
SRIJ	21	1 904 543,69	755 997,71	983 939,31	725 845,12	1 481 842,83	73,77%	77,81%
Valores em Euros	198	56 651 622,95	12 836 322,59	20 997 692,96	18 904 176,14	31 740 498,73	90,03%	56,03%

(1) N.º de contratos em execução em 2018, independentemente do ano da sua celebração ou com data de início em 2018

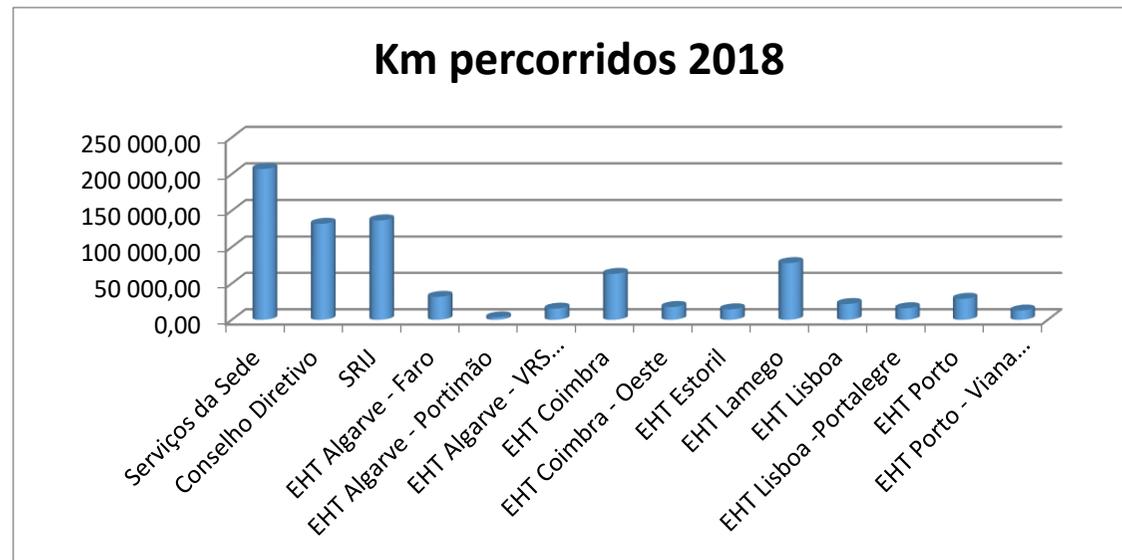
(2) Valor total contratado acrescido de IVA

(3) A execução corresponde aos valores pagos, acumulados até 31-12-2017

(4) Dotação em orçamento de 2018 ou montante previsto dos contratos em 2018

(5) A execução corresponde aos valores pagos, acumulados entre 01-01-2018 e 31-12-2018

No âmbito da gestão da frota do TP, incluindo as viaturas afetas às Escolas de Hotelaria e Turismo e Serviço de Regulação e Inspeção do Jogo, verifica-se que, em 2018, 57% dos quilómetros percorridos e registados, são de viaturas afetas aos Serviços Centrais do Turismo de Portugal e os restantes 43% de viaturas afetas às Escolas de Hotelaria e Turismo, das quais se destaca, com mais quilómetros percorridos, a Escola de Lamego, seguida da Escola de Coimbra. Os consumos de combustível e custos com portagens seguem o mesmo padrão.



Relativamente à gestão de arquivo foram satisfeitos 103 pedidos de recolha de documentação no arquivo da Póvoa Santa Iria (2500 pastas entregues e 2000 devoluções) e ainda satisfeitos pedidos de remessa de documentação das diferentes unidades orgânicas para instalação no referido arquivo (1 500 pastas).

No que respeita a tratamento de informação foram inventariadas 74314 pastas por empresa externa (arquivo em custódia transferido para o arquivo da Póvoa) e ainda inventariadas 800 pastas no arquivo DVO (Sede e Póvoa).

No seguimento de novas políticas internas de racionalização da utilização de impressão e desmaterialização de alguns processos resultou numa redução efetiva do número de cópias

A manutenção corretiva e evolutiva do SGPI bem como nas aplicações transversais e de negócio foi realizada dentro do período de execução estipulado e foram realizados todos os trabalhos previstos no âmbito da análise e desenvolvimentos de novas funcionalidades e correção de inconformidades identificadas pelo negócio.

Foram assegurados em 100% todos os pedidos de apoio no âmbito da criação de portais/sites e aplicações para o desenvolvimento da atividade interna do Turismo de Portugal, IP, assegurados por recursos internos.

No âmbito da gestão orçamental foi efetuado o acompanhamento mensal da execução do orçamento departamental, através da elaboração de relatórios de acompanhamento mensal e foram cumpridos os prazos na prestação de contas aos *stakeholders*.

Direção/Departamento  
Financeira e de Tecnologias

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
<b>1.</b>	<b>SNC-AP SISTEMA DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA PARA AS ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS</b>					
	1.1.Desenvolvimento do novo ERP Financeiro - configuração e adaptação do novo software;	jan- jun	Procedimento de contratação Pública em curso	Internos	N/A	N/A
	1.2.Implementação do novo ERP Financeiro e respetiva integração do sistema no ambiente organizacional.	jun - dez	Procedimento de contratação Pública em curso	Internos	N/A	N/A

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
<b>2.</b>	<b>Sistema Integrado de Contabilidade de Gestão do Turismo de Portugal (SICGesT)</b>					
	2.1. Acompanhamento e controlo do circuito financeiro associado às propostas de despesa a realizar pelas diferentes Unidades Orgânicas;	jan - dez	Elaboração de 8 relatórios de acompanhamento de execução orçamental	Internos	N/A	N/A
	2.2. Cabimentação e autorização das propostas de despesa das diferentes Unidades Orgânicas;	jan - dez	Alcançada a média de 3,7 dias para a autorização de propostas.	Internos	N/A	N/A
	2.3. Gestão e atualização dos vários Módulos do SICGesT, com vista à melhoria da informação produzida e respetiva análise, na observância dos princípios contabilísticos e demais legislação em vigor.	jan - dez		Implementadas melhorias no ERP SICGEST.	Internos	N/A
<b>3.</b>	<b>INFORMAÇÃO DE GESTÃO</b>					
	3.1. Monitorização da atividade do Turismo de Portugal, e sua performance orçamental financeira;	jan - dez	Criação de indicadores de performance por área e por atividade que permitam o acompanhamento da execução do orçamento do Instituto.	Internos	N/A	N/A
	3.2. Disponibilização de indicadores globais, por área e por atividade;	jan - dez	Elaboração de 3 relatórios trimestrais de acompanhamento de execução orçamental.	Internos	N/A	N/A
	3.3. Elaboração do Relatório e Contas.	jan - dez		Elaboração de um documento autónomo do Relatório de Atividades.	Internos	N/A
<b>4.</b>	<b>ORÇAMENTO</b>					
	4.1. Elaboração do projeto de orçamento do Instituto por centro de custos e atividades, assim como assegurar o controlo do orçamento global, por Unidade Orgânica e por atividade.	jan - dez	O orçamento anual e sua submissão no sistema da DGO foi efetuado, nos termos e datas legalmente definidos.	Internos	N/A	N/A

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	<p><b>4.2.</b>Elaboração dos mapas de execução orçamental (receita, compromissos assumidos e despesa), de alterações orçamentais incluindo cativações, de pagamentos em atraso, previsões mensais de receita e despesa com análise dos respetivos desvios, Fundos Disponíveis, MOAF, Unidade de Tesouraria, Deslocações, Encargos com RH, Fluxos Financeiros para as Autarquias Locais;</p> <p>4.3. Prestação de informação nos termos do RIGORE Central;</p> <p>4.4. Prestação de informação no âmbito dos encargos plurianuais.</p>	<p>jan - dez</p> <p>jan - dez</p> <p>jan - dez</p>	<p>Elaboração dos mapas e sua submissão no sistema da DGO, nos termos e datas legalmente definidos; preparação de relatórios periódicos sobre a execução orçamental.</p> <p>Prestação de informação descontinuada pela DGO.</p> <p>Registo no SCEP/SIGO (DGO) dos encargos plurianuais assumidos após aprovação pelo CD.</p>	<p>Internos</p> <p>Internos</p> <p>Internos</p>	<p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>	<p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>
<b>5.</b>	<b>PRESTAÇÃO DE CONTAS</b>					
	<p>5.1. Reporte à Inspeção Geral de Finanças das Subvenções Públicas concedidas;</p> <p>5.2. Prestação de informação no âmbito dos Auxílios de Estado, na plataforma SARI;</p> <p>5.3. Prestação de informação nos termos legais em vigor;</p> <p>5.4. Elaboração da Conta de Gerência do Instituto, e sua entrega ao Tribunal de Contas.</p>	<p>jan - dez</p> <p>jan - dez</p> <p>jan - dez</p> <p>jan - dez</p>	<p>Elaboração dos documentos e sua submissão no sistema da IGF, nos termos e datas legalmente definidos.</p> <p>Elaboração dos documentos e sua submissão na plataforma SARI, nos termos e datas legalmente definidos.</p> <p>Elaboração dos documentos reporte e sua submissão, nos termos e datas legalmente definidos.</p> <p>Elaboração dos documentos e sua submissão no sistema do TC, nos termos e datas legalmente definidos.</p>	<p>Internos</p> <p>Internos</p> <p>Internos</p> <p>Internos</p>	<p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>	<p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>
<b>6.</b>	<b>PROJETOS COM FINANCIAMENTO COMUNITÁRIO</b>					

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	6.1.TP enquanto entidade beneficiária de projetos apoiados pelos sistemas de incentivos do Programa Operacional do Capital Humano (POCH);	jan - dez	Colaboração no acompanhamento dos projetos com financiamento comunitário FSE, decorrente da elaboração de mapas relativos aos custos indiretos.	Internos	N/A	N/A
	6.2.TP enquanto entidade beneficiária de projetos apoiados pelos sistemas de incentivos do Portugal 2020;	jan - dez	Colaboração no acompanhamento dos projetos com financiamento comunitário FEDER, decorrente da elaboração de mapas relativos aos custos indiretos.	Internos	N/A	N/A
	6.3.TP como Organismo Intermédio no âmbito de projetos financiados pelos sistemas de incentivos do Portugal 2020;	jan - dez	Colaboração no acompanhamento dos projetos com financiamento comunitário FEDER, decorrente da elaboração de mapas relativos aos custos indiretos.	Internos	N/A	N/A
	6.4.Controlo dos fluxos financeiros com origem em fundos comunitários.	jan - dez	Elaboração de mapa que permita o controlo interno dos fluxos financeiros com origem em fundos comunitários, nomeadamente o equilíbrio entre recebimentos e pagamentos, respetivos saldos e proveitos diferidos.	Internos	N/A	N/A
<b>7.</b>	<b>PARTICIPAÇÕES FINANCEIRAS E CARTEIRA DE TÍTULOS</b>					
	7.1. Acompanhamento e reporting sobre a atividade das Participadas e principais indicadores financeiros;	jan - dez	Preparação dos relatórios sobre as participações sociais do Turismo de Portugal; análise dos relatórios e contas das entidades participadas para preparação da posição do Turismo de Portugal sobre a aprovação das contas.	Internos	N/A	N/A
	7.2. Criação de Base de Dados, com vista à gestão e monitorização da informação relativa às Participadas do Turismo de Portugal;	jan - dez		Internos	N/A	N/A

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	7.3. Cumprimento das obrigações legais e estatutárias a que o Turismo de Portugal se encontra vinculado;	jan – dez		Internos	N/A	N/A
	7.4. Acompanhamento da carteira de Títulos.	jan – dez		Internos	N/A	N/A
<b>8.</b>	<b>GESTÃO CORRENTE DA CARTEIRA DE CRÉDITO</b>					
	8.1. Acompanhamento técnico do módulo de gestão de crédito (mGC);	jan – dez	Revisão do módulo mGC.	Internos	N/A	N/A
	8.2. Reporte ao COMPETE dos Planos de Reembolso e dos Reembolsos Recebidos;	jan – dez	Reporte da informação até ao 8º dia do mês seguinte a que se refere	Internos	N/A	N/A
	8.3. Assegurar a monitorização financeira do crédito concedido, por Sistema de Incentivos/Linhas de Apoio e Fontes de Financiamento.	jan – dez	Elaboração de relatórios de acompanhamento	Internos	N/A	N/A
<b>9.</b>	<b>OBRIGAÇÕES LEGAIS</b>					
	9.1. Transferências AICEP, nos termos da Lei do OE	jan – dez		Internos	N/A	N/A
<b>10.</b>	<b>GESTÃO DE FLUXOS FINANCEIROS</b>					
	10.1. Emissão de meios de pagamento, classificação do orçamento de receita e aplicação de eventuais excedentes de tesouraria.	jan – dez	12 relatórios para acompanhamento do Prazo Médio de Pagamentos e verificação do cumprimento da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro;	Internos	N/A	N/A
	10.2. Gestão do fundo de maneo	jan – dez	Registo de documentos de despesa no SICGest, emissão de pedidos de autorização de pagamento, classificação de receita e aplicação dos recebimentos.  Reembolsos de despesas e reconstituições de fundo de maneo	Internos	N/A	N/A
<b>11.</b>	<b>CONTABILIDADE</b>					

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	11.1. Contabilização de todos os documentos de receita e de despesa;	jan – dez	Realização de todas as operações contabilísticas correntes (conferências e verificações contabilísticas);	Internos	N/A	N/A
	11.2.Reconciliações bancárias mensais	jan – dez	44 contas IGCP 26 Banca Comercial	Internos	N/A	N/A
	11.3. Prestação de informação nos termos legais em vigor;	jan – dez		Internos	N/A	N/A
	11.4. Elaboração de documentos no âmbito da Conta de Gerência do Instituto;	jan – dez	Elaboração dos documentos reporte nas datas previstas	Internos	N/A	N/A
	11.5. Reporte ao Banco de Portugal das Comunicações de Operações e Posições com o Exterior (COPE).	jan – dez	Emitidos todos os documentos nas datas legalmente definidas.  12 relatórios	Internos	N/A	N/A
<b>12.</b>	<b>IMOBILIZADO</b>					
	12.1 Controlo do imobilizado do Turismo de Portugal.		Foi elaborada a revisão de todos os registos contabilísticos e conferência do imobilizado em curso.	Internos	N/A	N/A
<b>13.</b>	<b>ARQUIVO</b>					

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	13.1 Gestão de Arquivo;	jan – dez	Resposta a 103 pedidos de recolha de documentação no arquivo da Póvoa Santa Iria (2 500 pastas entregues e 2 000 devoluções);	Internos	N/A	N/A
	13.2. Tratamento de documentação	jan – de	Resposta a pedidos de remessa de documentação das diferentes unidades orgânicas para instalação no arquivo da Póvoa (1 500 pastas).  74 314 pastas inventariadas por empresa externa (arquivo em custódia transferido para o arquivo da Póvoa);  800 novas pastas inventariadas no arquivo DVO (Sede e Póvoa)	Internos e Externos	N/A	N/A
<b>14.</b>	<b>PLANO DE CLASSIFICAÇÃO</b>					
	14.1 Elaboração da nova tabela de seleção do Turismo de Portugal (plano de classificação e prazos de conservação).	jan – dez	Realizadas 13 sessões de recolha de contributos com as várias Unidades Orgânicas.	Internos	N/A	N/A
<b>15.</b>	<b>EXPEDIENTE</b>					
	15.1. Registo das entradas e saídas de correspondência	jan – dez	Registo das entradas e saídas de correspondência no sistema de Gestão Documental;  Distribuição das entradas pelas várias Unidades Orgânicas  Entrega de correspondência no exterior	Internos	N/A	N/A
<b>16.</b>	<b>MEDIDAS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	16.1..Substituição de equipamentos e implementação de sistemas com vista à redução dos consumos energéticos na sede e rede escolar.	jan – dez	<p>Implementação de medidas no âmbito do plano de sustentabilidade interna (iniciadas em 2017 e concluídas em 2018):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalação de 16 painéis solares térmicos na EHT Setúbal.</li> <li>• Instalação de 80 painéis solares fotovoltaicos na EHT Setúbal.</li> <li>• Reconversão da rede de gás propano da EHT Estoril para gás natural.</li> </ul>	Internos e Externos	N/A	N/A
<b>17.</b>	<b>GESTÃO DE EDIFÍCIOS</b>					

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	17.1.Gestão integrada dos edifícios do Turismo de Portugal.	jan – dez	<p>Execução das seguintes medidas de gestão dos edifícios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtido o certificado energético da EHT do Estoril</li> <li>• Limpeza e higienização das condutas de renovação do ar do edifício sede do TdP (iniciado em 2017 e concluído em 2018)</li> <li>• Manutenção integrada de cinco edifícios, instalações técnicas e equipamentos da região de Lisboa e Vale do Tejo, do Turismo de Portugal, IP.</li> </ul> <p>Execução das seguintes empreitadas de obras públicas (iniciadas em 2017 e concluídas em 2018):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pintura das áreas administrativas e envolvente exterior, da Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve em Faro</li> <li>• Substituição da caixilharia dos vãos exteriores da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra.</li> <li>• Empreitada para a reparação de diversas debilidades construtivas - Hotel de aplicação da EHT Setúbal.</li> </ul>	Internos e Externos	N/A	N/A
<b>18.</b>	<b>APROVISIONAMENTO, ACOMPANHAMENTO CONTRATUAL E GESTÃO DA FROTA</b>					

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	18.1. Aprovisionamento e Gestão integrada dos procedimentos de aquisição de bens e serviços e empreitadas de obras públicas. Acompanhamento da execução contratual.	jan – dez	Relatórios semestrais da execução contratual na aquisição de bens e serviços e de empreitadas de obras públicas.	Internos e Externos	N/A	N/A
	18.2. Gestão da frota automóvel	jan – dez	Elaborados os relatórios semestrais: 1. Relatório do 2º semestre de 2017 e mapa para o Tribunal de Contas (em 03/04/2018) 2. Relatório do 1º semestre de 2018 (em 25/07/2018)  Relatórios de acompanhamento trimestral.  Só foi possível elaborar um relatório anual.	Internos e Externos	N/A	N/A
<b>19</b>	<b>APOIO TECNOLÓGICO AO UTILIZADOR E ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS</b>					
	19.1. Apoio tecnológico ao utilizador (service-desk) e administração de sistemas e equipamentos em regime de Outsourcing	jan – dez	Nota de satisfação do utilizador foi superior a 4.	Internos e Externos	N/A	N/A
<b>20.</b>	<b>DISPONIBILIZAÇÃO DA REDE FIXA (VOZ E DADOS)</b>					
	20.1. Disponibilização da rede fixa (voz e dados) de telecomunicações	jan – dez	Disponibilidade da rede em 99,99 %	Internos e Externos	N/A	N/A
<b>21.</b>	<b>DISPONIBILIZAÇÃO DO SISTEMA DE IMPRESSÃO, CÓPIA, DIGITALIZAÇÃO FAX</b>					

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	21.1.Assegurar a disponibilização do sistema de impressão, cópia, digitalização e fax tendo presente o objetivo de redução do número de cópias de impressão, o aumento da eficiência energética e a redução das emissões de CO2	jan – dez	No seguimento de novas políticas internas de racionalização da utilização de impressão e desmaterialização de alguns processos resultou numa redução efetiva do número de cópias	Internos e Externos	N/A	N/A
<b>22.</b>	<b>INTEGRAÇÃO E PARAMETRIZAÇÃO DE APLICAÇÕES</b>					
	22.1.Integração e parametrização de aplicações no âmbito do upgrade de ferramentas transversais e gestão de acessos	jan – dez	As atividades programadas foram executadas dentro prazo previsto	Externos	N/A	N/A
<b>23.</b>	<b>MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA DO SGPI</b>					
	23.1.Análise e desenvolvimento de novas 152funcionalidades e correção de inconformidades identificadas pelo negócio	jan – dez	Foi realizado, dentro do período de execução estipulado, todos os trabalhos previstos no âmbito da análise e desenvolvimentos de novas funcionalidades e correção de inconformidades identificadas pelo negócio.	Internos e Externos	N/A	N/A
<b>24.</b>	<b>MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA APLICACIONAL</b>					
	24.1.Análise e desenvolvimento de novas funcionalidades e correção de inconformidades no âmbito de diversas soluções aplicacionais de suporte e apoio ao negócio	jan – dez	Foram realizados, dentro do período de execução estipulado, todos os trabalhos previstos no âmbito da análise e desenvolvimentos de novas funcionalidades e correção de inconformidades identificadas pelo negócio	Internos e Externos	N/A	N/A
<b>25.</b>	<b>DESENVOLVIMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DO NOVO ERP FINANCEIRO</b>					
	25.1.Análise, desenvolvimento e implementação de novo ERP Financeiro em colaboração com a SGME	jan – dez	Não realizado	Internos e Externos	N/A	N/A
<b>26.</b>	<b>DESENVOLVIMENTO APLICACIONAL DO SISTEMA DE FATURAÇÃO E STOCKS DAS EHT</b>					
	26.1.Análise, desenvolvimento e implementação do sistema de faturação e gestão de stocks das EHT	jan – dez	Parcialmente implementado	Internos e Externos	N/A	N/A

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
<b>27.</b>	<b>DESENVOLVIMENTO APLICACIONAL NO ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DE ENTIDADES (ENTITAS)</b>					
	27.1.Análise e desenvolvimento de sistema de gestão de entidades com base no existente	jan – dez	Não realizado	Internos e Externos	N/A	N/A
<b>28.</b>	<b>DESENVOLVIMENTO APLICACIONAL NO ÂMBITO DO SISTEMA CRC</b>					
	28.1.Análise e desenvolvimento de sistema de gestão de crédito com base no existente	jan – dez	aguarda entrada em produção	Internos e Externos	N/A	N/A
<b>29.</b>	<b>AUDITORIA DE SISTEMAS E SERVIÇOS INFORMÁTICOS</b>					
	29.1.Análise de vulnerabilidades dos sistemas informáticos	jan – dez	Não realizado	Externos	N/A	N/A
<b>30.</b>	<b>APOIO À IMPLEMENTAÇÃO DE PORTAIS / SITES</b>					
	30.1.Apoio e alojamento dos novos portais/sites	jan – dez	Foram assegurados em 100% todos os pedidos de apoio no âmbito da criação de portais/sites e aplicações para o desenvolvimento da atividade interna do TP, assegurados por recursos internos.	Internos e Externos	N/A	N/A
<b>31.</b>	<b>AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTO HARDWARE</b>					
	31.1.Aquisição de equipamentos de impressão e postos de trabalho para substituição e melhoria do parque tecnológico	jan – dez	Foram realizadas mais de 70% das aquisições pretendidas	Internos e Externos	N/A	N/A
<b>32.</b>	<b>AQUISIÇÃO DE SOFTWARE E LICENCIAMENTO</b>					
	32.1.Aquisição de software proprietário e licenciamento das plataformas operacionais	jan – dez	Foi contratualizado 100% do licenciamento	Internos e Externos	N/A	N/A
<b>33.</b>	<b>SERVIÇOS E CONTRATOS DE MANUTENÇÃO DE SISTEMAS</b>					
	33.1.Serviços e contratos de manutenção de sistemas proprietários de base tecnológica em produção no Turismo de Portugal	jan – dez	Foi contratualizado 100% do contratos.	Internos e Externos	N/A	N/A
<b>34.</b>	<b>IMPLEMENTAÇÃO FERRAMENTA APLICACIONAL PARA APOIO À GESTÃO DO RGPD</b>					

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET27
	34.1.Aquisição de ferramenta de software para apoio à gestão do RGPD	jan – dez	Não realizado	Internos e Externos	N/A	N/A

### 3.1.11 Jurídica

No ano de 2018 a Direção Jurídica viu as respetivas atribuições alargadas e os recursos humanos a elas afetos significativamente aumentados.

Em decorrência destas alterações, a Direção Jurídica passou a concentrar praticamente toda a atividade jurídica do Turismo de Portugal, IP.

O exercício ficou assim marcado pela alteração orgânica registada, que teve um impacto muito significativo na atividade desenvolvida.

Direção/Departamento  
Jurídica

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto na ET 27
<b>1.</b>	Consulta jurídica, incluindo contratos e títulos similares	Jan-Dez	N/A	€ 197.044,34	N/A	N/A
	Contencioso	Jan-Dez	N/A	€ 394.088,68	N/A	N/A

### 3.1.12 Comunicação

O Departamento de Comunicação, a quem compete definir a estratégia de comunicação e imagem institucional e assegurar a sua gestão, tem, em consequência, uma função instrumental múltipla, enquanto estrutura transversal à organização, atuando nas seguintes áreas:

\_ **Comunicação institucional** - assegurando a gestão das ferramentas de comunicação institucional adequadas aos vários públicos, criando e publicando conteúdos informativos de forma articulada e adequada aos destinatários e canais, dando, também, a conhecer aos meios de comunicação social o trabalho realizado pelo Turismo de Portugal (TdP) nas várias vertentes. Esta área de atuação, que tem como principal objetivo divulgar as atividades e serviços do TdP e outras relevantes para o Turismo, também visa promover a visibilidade e notoriedade do Turismo de Portugal junto dos seus públicos.

\_ Paralelamente, a gestão da imagem e comunicação institucional é, também, suportada pela organização de ações específicas (e de apoio à estrutura) no domínio das **Relações Públicas institucionais**.

\_ **Comunicação interna** – seja pela produção/edição de conteúdos e sua divulgação interna nos canais e suportes existentes, seja implementando ações concretas (em articulação com outras áreas do TdP, nomeadamente a DRH), visa-se a criação de uma cultura e identidade comuns e a disseminação *on-time* de informação sobre o TdP e sobre Turismo, relevante para os colaboradores.

O Departamento de Comunicação concentrou a sua atuação nas seguintes direções:

- O **Portal Institucional** e o **Portal Business** são os pilares fundamentais da comunicação institucional. Em 2018, foram criados 4.397 novos conteúdos (incluindo páginas, documentos e imagens) para estes suportes/meios. Salienta-se que durante este período foi disponibilizado quer o novo portal institucional e o novo portal business, quer o sistema de pesquisa. Este projeto *umbrela* alojou também 7 subprojectos com ele correlacionados. Os dois portais contabilizaram entre março (mês da sua disponibilização efetiva) e dezembro de 2018 um total de 699.159 sessões, o que representou uma subida de 12,9% e 1.716.429 visualizações, o que representou um acréscimo de

11,6% (relativamente aos períodos de março a dezembro). Os dois portais registaram um total de 46.903 consultas ao Sistema de pesquisa.

- A gestão das **Redes sociais** do Turismo de Portugal está integrada na comunicação institucional. Em 2018, a página de **Facebook** do TdP registou 9.188 novos gostos. A página do **Twitter** contabilizou 5.491 novos seguidores. Para estas duas redes foram produzidos e publicados 393 conteúdos em 2018. A *Company Page* do **LinkedIn** que registou 15.146 novos seguidores, disponibilizou, em 2018, 215 conteúdos. O canal **Youtube** do Turismo de Portugal disponibilizou 36 novos vídeos, totalizando 35.677 visualizações.
- O relacionamento com os **Meios de comunicação social**, constituindo-se o Turismo de Portugal como principal fonte de informação. Para tal, foram produzidos 70 *press releases* e 22 “notas breves” que deram origem à publicação de 4.418 notícias nos meios de comunicação nacionais, generalistas e do setor, representando um Advertising Added Value (AAV) de 20.260.991,90 Euros.
- As **Relações públicas institucionais** em 2018 traduziram-se na organização, apoio e logística de eventos organizados pelo Turismo de Portugal, em apresentações institucionais e acompanhamento de entidades externas nacionais e internacionais, num total de 51 iniciativas.
- Relativamente à Comunicação interna, em 2018 foram criados 454 novos conteúdos para a **Intranet**. Em dezembro de 2018 iniciou-se o planeamento de conteúdos para os **Plasmas dos Elevadores**, constituindo-se este como um novo canal de comunicação interna, que contará, a partir de 2019, com conteúdos desenvolvidos especificamente para esta plataforma, embora alinhados e sincronizados com os restantes canais de comunicação interna.

Direção/Departamento  
Comunicação e Informação

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto ET 27
--	-------------------------	------------	----------------------	---------------------------------	----------------	---------------

<p><b>1.</b></p>	<p><b>Portal Institucional, Portal Business, Sistema de Pesquisa e Gestão e produção de conteúdos institucionais</b>  Implementação do novo Portal Institucional e do Portal Business, direcionado para as empresas de turismo, e implementação de Sistema de Pesquisa integrado.  Edição, criação e difusão de conteúdos informativos para os canais de informação do Turismo de Portugal, incluindo conteúdos textuais, imagens e documentos.  Desenvolvimento de 7 sub-projetos incluídos ou associados a esta ação:  _ Desenvolvimento de Prescritor de apoios financeiros  _ Projeto de catalogação e indexação da Legislação de turismo a disponibilizar em vários canais, incluindo os portais, em colaboração com Wecul e INCM  _ Desenvolvimento de taxonomia para Portais, organizada e categorizada, com inclusão de sinónimos  _ Iniciativas de normalização e correção (desenvolvimento de manuais e correções de conteúdos, url, etc, para otimização do SEO)  _ Fase 2 do projeto portal (desenvolvimento e testes de novos templates e funcionalidades dos portais - FAQ, sub-site, prescritor de financiamento, Newsletter, Lista conteúdo tema)  _ Versão em inglês dos portais  _ Single sign-on</p>	<p>Jan. a Dez.</p>	<p>Implementação do novo Portal Institucional, do Portal Business e do Sistema de Pesquisa em 2018.</p> <p>409 páginas no Portal institucional  25 eventos no Portal institucional  33 notícias no Portal institucional  671 documentos no Portal institucional  480 imagens no Portal institucional  406.854 sessões no Portal institucional  908.760 visualizações no Portal institucional  249.874 utilizadores no Portal institucional</p> <p>561 páginas no Portal business  149 eventos no Portal business  33 notícias no Portal business  594 documentos no Portal business  1442 imagens no Portal business  292.305 sessões no Portal business  807.669 visualizações no Portal business</p>	<p><b>€ 126.043,51</b></p>	<p>n.a.</p>	
------------------	---	--------------------	--	----------------------------	-------------	--

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto ET 27
			<p>145.809 utilizadores no Portal business</p> <p>37.295 consultas à pesquisa no Portal institucional</p> <p>9.608 consultas à pesquisa no Portal business</p> <p>Canais envolvidos: 7</p>			
<b>2.</b>	<b>Agenda Digital do Empresário Turístico</b> Desenvolvimento da Agenda das obrigações do empresário turístico - integrada no Portal	Até fev.	<p>Implementado de forma integrada no Portal Business</p> <p>Canal envolvido: 1</p>			
<b>3.</b>	<b>Uniformização de registos de clientes no portal de serviços do Turismo de Portugal</b> Implementação do sistema de single sign on no Portal TP		<p>Projetado para Fase 2 do projeto portal template de single sign-on</p> <p>Canal envolvido: 1</p>			

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto ET 27
4.	<b>Relações Públicas e Ações de Comunicação Institucionais</b> Realização, organização e participação em eventos institucionais e outras ações de comunicação institucional	Jan. a Dez.	34 ações de Relações públicas (iniciativa própria e apoio a eventos) 17 intervenções em conferências, seminários, etc. e apresentações institucionais 226 participantes em apresentações institucionais Aquisição de 710 exemplares de 3 tipologias de publicações para oferta institucional	<b>€ 31.987,80</b>	n.a.	
5.	<b>Consultoria de Comunicação e Assessoria Mediática</b> Contratação de serviços de Consultoria de Comunicação e Assessoria Mediática (Jan – Ago)	Jan. a Dez.	Execução do Contrato por parte do prestador de serviços LPM (Jan – Ago)  70 notas de imprensa emitidas 22 notas breves 4.418 notícias nos media 20.260.991,90 euros de AAV	<b>€ 35.988,57</b>	n.a.	
6	<b>Gestão da Comunicação interna</b> Edição, criação e difusão de conteúdos para comunicação interna na Intranet e nos plasmas.	Jan. a Dez.	454 novos conteúdos na Intranet			
7.	<b>Traduções</b> Contratação de serviços de tradução de conteúdos para a DGC (2016-2018) pelo montante global de <b>€ 17.822,70</b>	Jan. a Dez.	Execução do contrato iniciado em 2016	<b>€ 7.279,76</b>	n.a.	

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto ET 27
<b>8.</b>	<b>Criação de Prémio Imprensa Turismo</b> Criação de um prémio para a melhor reportagem/artigo/comentário sobre Turismo em Portugal	Até Dez.	Adiado para 2019			

### **3.1.13 Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos**

O Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ) é a unidade orgânica que no âmbito do Turismo de Portugal, I.P. prossegue as funções de controlo, inspeção e regulação da exploração e prática de jogos de fortuna ou azar em casinos e em salas de bingos (jogos de base territorial), bem como de jogos de fortuna ou azar, de apostas desportivas à cota e de apostas hípcas, mútuas e à cota, quando praticados à distância, através de suportes eletrónicos, informáticos, telemáticos e interativos ou por quaisquer outros meios (jogos e apostas *online*).

Em termos de organização, as funções de controlo, inspeção e regulação da exploração e prática do jogo em Portugal são exercidas conjuntamente:

- Pela Comissão de Jogos, órgão que coordena e superintende a atividade do SRIJ, detendo poderes de controlo, inspeção, regulação e sancionatórios
- Pelo SRIJ, que detém poderes inspetivos e exerce diretamente o controlo, regulação e inspeção da atividade de exploração dos jogos de base territorial e dos jogos e apostas *online*, encontrando-se dotado de autonomia técnica e funcional e poderes de autoridade pública no exercício das suas competências.

Esta organização da área de controlo, regulação e inspeção do jogo permite salvaguardar a necessária independência e autonomia no exercício de tais funções.

#### **Análise por Segmento**

##### **a) Jogo de base territorial**

Com referência a 31 de dezembro de 2018, relativamente à exploração de jogos de fortuna ou azar em casinos, encontram-se em exploração 12 casinos: Estoril; Lisboa; Troia; Madeira; Praia da Rocha; Vilamoura; Monte Gordo; Espinho; Figueira da Foz; Póvoa de Varzim, Chaves e São Miguel - Açores, para além de 1 sala de máquinas automáticas na ilha Terceira – Açores.

Quanto aos bingos fora dos casinos, no final de 2018, encontram-se 14 salas de bingo em exploração: Coimbra; Almada; Surpresa Secreta (Amora); Boavista; Belenenses; Benfica; Koala; Nazaré; Odivelas; Olhanense; Panda; Setúbal, Trindade e Ilustrínedito (Amadora). A sala de jogo do bingo do Atlético esteve em exploração até 31 de julho de 2018.

Para além destas salas de jogo do bingo, existe 1 sala em exploração no casino de Espinho.

No âmbito das atividades de fiscalização e inspeção, resultou um controlo de volume de jogo na ordem dos € 1.631.483.270,70, correspondente a € 1.577.137.370,70 ao volume do jogo praticado em casinos, e € 54.345.900,00 ao volume de jogo praticado nas salas de jogo do bingo fora dos casinos, que gerou uma receita bruta de € 341.474.779,37, correspondente a € 322.453.714,45 nos casinos, e € 19.021.064,92 nas salas de jogo do bingo.

O SRIJ, enquanto entidade liquidadora de impostos e contrapartidas aplicáveis em matéria de jogo, foi responsável pela fiscalização de € 168.203.799,65, dos quais foram entregues diretamente, € 28.028.578,20 nos cofres do Estado, € 2.628.416,42 ao Fundo de Fomento Cultural, € 79.477,25 à Câmara Municipal da Figueira da Foz, € 190.932,10 à Câmara Municipal da Póvoa de Varzim a título de compensação dos eventuais prejuízos com a exploração do conjunto de piscinas afeto à concessão do casino da Póvoa, € 283.362,25 à Infratróia e € 155.738,08 às Misericórdias locais, relativos a importâncias ou fichas encontradas no chão, deixadas sobre as mesas, ou abandonadas no decurso da partida, e cujo dono não seja possível determinar.

O remanescente, no montante de € 136.837.295,35, constituiu receita do Turismo de Portugal, I.P. dos quais € 67.522.662,97 de receita própria, e o restante, no montante de € 69.314.632,38, receita consignada cuja afetação foi assim distribuída:

**Receita do Turismo de Portugal, I.P. consignada:**

Obras de interesse para o Turismo	€ 28.962.427,60
Finalidades de interesse turístico	€ 28.942.465,76
Ações de formação turística	€ 3.669.844,15
Instituto Português do Desporto e Juventude	€ 1.881.817,24
Entidades Regionais de Turismo	€ 1.562.208,44
Subsídios a entidades de relevância social	€ 1.024.996,86
Requalificação ambiental (AMAT)	€ 319.840,23
Misericórdias locais	€ 7.205,72
Fundo dos Pagadores de Banca	€ 2.943.826,38
<b>TOTAL</b>	<b>€ 69.314.632,38</b>

### **b) Jogo online**

Durante o ano de 2018 a Comissão de Jogos emitiu quatro licenças: três de Apostas Desportivas à Cota e uma de Jogos de Fortuna ou Azar.

Para além destas, e de entre as muitas atividades desenvolvida pelo Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos, pela sua relevância realçam-se as seguintes:

Encontro das entidades reguladores do jogo online da Áustria, Reino Unido, França, Portugal e Espanha, em Birmingham no dia 11 de abril de 2018, onde foram discutidas questões relacionadas com a deteção de problemas de adição ao jogo, com a harmonização dos sistemas de suporte à fiscalização da atividade do jogo online, com *loot-boxes*, *skin betting* e com a prevenção da manipulação de resultados desportivos.

Reunião das entidades reguladoras da Áustria, França, Alemanha, Reino Unido, Itália, Portugal e Espanha, em Paris nos dias 23 e 24 de outubro de 2018, tendo sido debatidos temas relacionados com a relação com os jogadores, a identificação

destes, assim como a prevenção da viciação das apostas relacionadas com a manipulação dos resultados de competições desportivas e decidiram igualmente aprofundar as questões relacionadas com o fornecimento de serviços de pagamentos a operadores ilegais.

Obtenção da confirmação, por mais um ano, da certificação ISO 27001:2013, acreditada pelo IPAC, através da entrega do certificado n.º PT 16/05653 (versão 2), com especial incidência nas atividades relacionadas com a Gestão do Sistema de Monitorização do Jogo de Base Territorial e *Online* do SRIJ, sendo desta forma reconhecido o rigor do sistema de controlo da atividade de exploração e prática do jogo do Sistema de Gestão da Segurança de Informação (SGSI) do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos do Turismo de Portugal, I.P..

A atividade de jogos e apostas online gerou, em 2018, cerca de 152,11 milhões de euros de receita bruta, sendo que 78,86 milhões de euros foram da responsabilidade das entidades exploradoras de apostas desportivas à cota e 73,25 milhões de euros das entidades exploradoras de jogos de fortuna ou azar.

Em consequência a atividade de jogo online foram liquidados, em sede de IEJO, 66 498 020,94€, tendo sido distribuídos 61 654 133,19€ correspondentes a 20 544 631,32€ relativos ao remanescente do IEJO de 2017, cobrado em 2018, acrescidos de onze meses daquele imposto de 2018 (janeiro a novembro) no valor de 37 744 190,53€ e de 3 317 694,24€ de IEJO do mês de dezembro de 2017, também cobrado em 2018.

Relativamente à sua distribuição os destinatários, de acordo com o DL n.º 66/2015, de 29 de abril, foram:

<b>Distribuição do IEJO em 2018</b>	
Região Autónoma da Madeira	660 583,67
Região Autónoma dos Açores	634 912,23
Federações Desportivas, Liga de Futebol e Comité Olímpico de Portugal	17 984 705,38
Estado	2 095 125,98
Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	8 519 201,88
Ministério da Administração Interna	929 065,72
Ministério da Educação	3 662 999,09
Ministério da Saúde	4 056 555,19
<i>dos quais para o SICAD</i>	78 893,25
Turismo de Portugal, I.P.	22 840 452,27
Fundo de Fomento Cultural	191 638,54

Para a execução das suas atividades, no cumprimento da sua missão, o SRIJ contava, no final do ano 2016, com 94 Recursos Humanos e gastou, naquele ano, 5.384.502,00€ em gastos diretos (valor eventualmente a ser corrigido após encerramento da conta de gerência), conforme se ilustra nos quadros seguintes:

	Dirigente	Inspetor	Técnico Superior	Assistente Técnico	Técnico de Informática	Total Geral
<b>SRIJ</b>	<b>1</b>		<b>1</b>			<b>2</b>
<b>SRIJ/DERJ</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>			<b>7</b>
<b>SRIJ/DGPJ</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>8</b>
<b>SRIJ/DJOL</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>			<b>7</b>
<b>SRIJ/DPCJ</b>	<b>1</b>	<b>55</b>	<b>5</b>	<b>8</b>		<b>69</b>
AIJCentro		7	1			8
AIJLisboa		14				14
AIJNorte		8	2			10
AIJSul		10	1			11
Póvoa Sta. Iria		8		6		14
Sede		8	1	2		11
<b>SRIJ/DPCJ - EMPIJ</b>		<b>2</b>				<b>2</b>
<b>Total Geral</b>	<b>5</b>	<b>70</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>95</b>

<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>2018</b>
Remunerações certas e permanentes e abonos variáveis ou eventuais	3 705 345,34 €
Segurança social	780 141,31 €
Aquisição de bens e serviços	621 013,00 €
Transferências ASAE	536 880,00 €
Investimentos	163 107,00 €
Pagamento Serviços IRN	4 500,00 €
Pagamento GREF	300,00 €
Transferência SGME	248 679,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>6 059 965,65 €</b>

Direção/Departamento  
Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto ET 27
<b>Operacionalização do processo de certificação de entidades exploradoras de jogo online</b>	Jan - Dez	Operacionalização do processo de validação dos relatórios de certificação e do processo de homologação dos sistemas técnicos de jogo das candidatas a entidades exploradoras de jogo online. Foram validados 8 relatórios de certificação e realizadas 6 homologações a sistemas técnicos de jogo online		na	
<b>Passagem a produção de entidades exploradoras de jogo online</b>		Durante o ano de 2018, realizou-se a transição para ambiente produtivo de 3 entidades exploradoras de jogo online. Esta transição resulta da ligação entre a infraestrutura de entrada e registo e a infraestrutura de controlo do SRIJ, bem como da monitorização diária contínua do seu reporte e atividade.		na	
<b>Operacionalização do modelo de monitorização do jogo de póquer em liquidez partilhada</b>		Foi realizada a primeira certificação, homologação de sistema técnico de jogo e entrada em produção da oferta do jogo de póquer em ambiente de liquidez partilhada.		na	
<b>Operação do sistema de inspeção e monitorização do jogo online</b>		Durante o ano de 2018 foram integrados cerca de 50.000 ficheiros no nosso sistema, que representaram um acréscimo na nossa base de dados de 6.625.622.052 de registos (um aumento de app. 120% em relação a 2017).		na	

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto ET 27
<b>Projeto de transição do ambiente de produção do jogo online para a Infraestrutura Exadata</b>		No ultimo semestre de 2018 foi definido, desenvolvido e implementado o processo de transferência do ambiente de produção do jogo online para a infraestrutura Exadata da Secretaria Geral do Ministério da Economia		na	
<b>Renovação da certificação ISO 27001 do SRIJ</b>		A auditoria de recertificação foi realizada de 24 a 27 de Setembro de 2018, tendo resultado na confirmação da renovação da certificação		na	

**Departamento de Regulamentação do Jogo**

Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto ET 27
<p><b>Regulamentação do Jogo</b></p> <p>Elaboração de propostas de medidas legislativas e regulamentares e orientações técnicas com vista à harmonização dos procedimentos internos</p>	<p>Jan-Dez</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboração de 161 pareceres em processos administrativos, de averiguações e de contraordenações instaurados no âmbito da atividade de exploração e prática do jogo de base territorial;</li> <li>- Pronúncia sobre 36 processos de impugnação administrativa interpostos por concessionários de exploração de salas de jogo do bingo;</li> <li>- Análise de 5 candidaturas para a exploração de jogos e apostas online;</li> <li>- Instrução de 11 processos de contraordenação instaurados no âmbito no âmbito da atividade de exploração e prática do jogo online;</li> <li>- Elaboração de um Memorando de Entendimento para prevenção e combate do matchfixing;</li> <li>- Elaboração de 5 pedidos de cooperação internacional;</li> <li>- Análise e resposta a 13 pedidos de cooperação internacional no âmbito do jogo online;</li> <li>- Análise das regras específicas das entidades exploradoras do jogo online;</li> <li>- Elaboração do relatório de reavaliação do regime jurídico dos jogos e apostas online;</li> <li>- Emissão de orientações para a harmonização da tramitação interna dos procedimentos.</li> </ul>		<p>na</p>	



**Departamento do Jogo Online**

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto ET 27
<b>Jogo Online</b>	Jan - Dez	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitorização dos sites das entidades exploradoras;</li> <li>- Monitorização dos jogadores autoexcluídos;</li> <li>- Monitorização de registo de menores;</li> <li>- Acompanhamento das alterações ao estado do registo e conta de jogador;</li> <li>- Análise, em fase de homologação, da conformidade das regras dos jogos a serem disponibilizados pela EE´s;</li> <li>- Análise e tratamento das exposições remetidas por jogadores;</li> <li>- Apuramento, liquidação e cobrança mensal do IEJO;</li> <li>- Distribuição trimestral do IEJO às entidades beneficiárias;</li> </ul>		26	

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto ET 27
<b>Jogo Online</b>	Jan - Dez	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atualização periódica da Lista de Modalidades e Competições sobre as quais podem incidir apostas desportivas à cota;</li> <li>- Publicação de relatórios trimestrais sobre a atividade de jogos e apostas online;</li> <li>- Análise das apostas realizadas sobre determinados eventos desportivos, de carácter interno, mas também no âmbito de solicitações externas;</li> <li>- Controlo de entidades que, que não estando legalmente habilitadas, disponibilizam jogos e apostas <i>online</i>, no qual se inclui o processo de notificação para encerramento voluntário e, no caso de incumprimento por parte daquelas, processo de notificação aos ISP's para bloqueio dos respetivos sites na Internet.</li> </ul>		26	

**Departamento de Planeamento e Controlo da Atividade do Jogo**

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto ET 27
<p><b>Controlo e fiscalização da atividade de jogo de base territorial</b> com vista a garantir o cumprimento da lei e a atempada liquidação e cobrança das receitas do jogo, em casinos e salas de bingo</p>	Jan - Dez	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Receita Bruta Casinos: € 322.453.714,45</li> <li>– Receita Concessionárias Bingos: € 19.021.064,82</li> <li>– Total liquidado pelo SRIJ: € 168.203.799,65</li> <li>– Valor entregue diretamente nos cofres do Estado: € 28.028.578,20</li> <li>– Valor entregue ao Fundo Fomento Cultural: € 2.628.416,42</li> <li>– Valor entregue à C.M. da Figueira da Foz: € 79.477,25</li> <li>– Valor entregue à C.M. da Póvoa de Varzim: € 190.932,10</li> <li>– Valor entregue à Infratróia: € 283.362,25</li> <li>– Valor entregues às Misericórdias Locais: € 155.738,08</li> <li>– Valor entregue ao Turismo Portugal, I.P: € 136.837.295,35</li> <li>– Deste montante, constitui receita própria: € 67.522.662,97 e consignada: € 69.314.632,38, conforme mencionado no texto supra.</li> <li>– Processos instaurados: 270 processos, dos quais 124 a empresas concessionárias dos casinos e bingos e os restantes 164 a frequentadores e/ou empregados das salas de jogos.</li> <li>– Reclamações apresentadas: 83</li> </ul>		26	

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados atingidos	Recursos financeiros utilizados	Indicador QUAR	Impacto ET 27
<p><b>Formação</b></p> <p>Sensibilização a diversas entidades para o tipo de equipamento que recorrentemente é utilizado para a exploração de jogos de fortuna ou azar ilicitamente, sendo transmitidas as formas de abordagem às máquinas para impedir a inviabilização futura da prova (demonstração do jogo) bem como as dificuldades inerentes à produção de prova, designadamente a morosidade e complexidade inerente às perícias realizadas.</p>	<p>Jan-Mar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No âmbito de contatos que têm sido estabelecidos com entidades externas tem sido ministrada formação nesta área a entidades externas e que intervêm no decurso dos processos-crime e de contraordenação – Magistrados do Ministério Público em funções, futuros Magistrados (CEJ), entidades fiscalizadoras (ASAE, GNR, PSP e SEF) entidades administrativas (Câmaras Municipais): Ministradas 7 Ações de Formação</li> </ul>		<p>na</p>	

## **4. Recursos Humanos e Financeiros**

### **4.1. Recursos Humanos**

A gestão dos recursos humanos do instituto incidiu, em 2018, sobre um universo total 617 trabalhadores em exercício de funções a 31 de dezembro de 2018, nos serviços centrais e desconcentrados do Turismo de Portugal, I.P, acrescendo ainda 427 prestações de serviço referentes a formadores externos das escolas de hotelaria e turismo, tendo ocorrido, ao longo do ano, 42 entradas e 28 saídas de colaboradores.

No âmbito do desenvolvimento de uma política de comunicação interna e alinhamento dos Recursos Humanos ao serviço do instituto, foram dinamizadas iniciativas de partilha de informação e conhecimento, através de várias atividades desenvolvidas, das quais se destacam:

- Café com o Presidente
- Workshops de partilha de conhecimento e colaboração e sessões várias da Academia Turismo de Portugal:
- Sorteio de bilhetes de acesso a espetáculos e eventos culturais e de lazer
- Visitas guiadas a exposições, exclusivas para os colaboradores do instituto
- Atividades em férias para os filhos dos trabalhadores
- Convívio de Natal para todos os trabalhadores

Tendo como objetivo central melhorar a qualidade de vida no trabalho e proporcionar bem-estar permanente no Turismo de Portugal, foram realizadas várias ações de promoção da saúde e bem-estar junto dos colaboradores da sede e escolas de hotelaria e turismo ao longo do ano, inseridas no Programa anual de Saúde e Bem-Estar do organismo.

No que se refere à formação dos quadros do organismo, em execução do Plano de Formação previsto para 2018 realizaram-se as 99 ações de formação, considerando a formação interna e externa ministrada, num total de 8.005 horas de formação, as quais abrangeram cerca 269 trabalhadores e que representaram um total de 578 participações/formandos.

Foram concedidos, pelo instituto, 12 estágios curriculares, que permitiram o acolhimento de jovens em formação académica, proporcionando-lhes um contexto organizacional para a aplicação dos conhecimentos adquiridos, dotando-os de competências para a sua futura empregabilidade e beneficiando o organismo com a integração, ainda que temporária, de recentes formações académicas, estimulantes para a introdução de práticas inovadoras e empreendedoras, melhorias de processos, modernização, inovação e consequente agilização dos serviços.

No âmbito do Protocolo de Colaboração celebrado entre o Turismo de Portugal e a Organização Mundial de Turismo (OMT), para o desenvolvimento de um programa anual de estágios internacionais do Turismo de Portugal junto da OMT, foi lançada a 5.<sup>a</sup> edição desse Programa, para a seleção de 2 estagiários que realizaram, no ano 2018, um estágio de 6 meses junto daquela entidade.

Por último, importa salientar ainda a colaboração com a AICEP no Programa de Estágios Internacionais INOV Contacto, através do financiamento de 30 estágios internacionais a realizar no setor do Turismo. Nesta 7.<sup>a</sup> edição do Programa INOV Contacto, apesar de todos os possíveis para garantir a atribuição das 30 vagas disponíveis, este objetivo não foi possível de concretizar, devido nomeadamente ao número reduzido de candidatos com formação académica em turismo que ficaram aptos no processo recrutamento e seleção e o perfil dos que ficaram aptos. Assim, foram atribuídos estágios, colocados em respetivas Equipas de Turismo do Turismo de Portugal (7) e em empresas do setor do Turismo com operações no estrangeiro (10).

Relativamente a novos desafios de gestão de recursos humanos no Turismo de Portugal, no ano de 2018 foi submetida, em conjunto com a Direção de Gestão do Conhecimento, uma candidatura SAMA para o projeto Transformação Digital do Turismo de Portugal.

Trata-se de um projeto que consubstancia um programa estruturado e sustentado de inovação e digitalização dos serviços do Turismo de Portugal e de capacitação e partilha de conhecimento neste âmbito por parte do capital humano do instituto.

O objetivo principal do projeto é desenvolver, para os trabalhadores do Turismo de Portugal, mecanismos conducentes à consciencialização da relevância da digitalização na competitividade das empresas do setor do Turismo, promovendo ações que acelerem a adoção tecnológica a todos os níveis por parte dessas entidades do setor e, sobretudo, que capacite e cultive novos modelos de inovação e de experimentação por parte dos seus trabalhadores, disseminando por todos melhores práticas e uma essencial partilha de conhecimento, que conduzam a uma inovadora prestação de serviços ao cliente.

Dos objetivos do programa salientam-se os seguintes:

- Promover um ambiente de inovação no setor do Turismo em Portugal, baseada na aquisição de novos conhecimentos dos recursos humanos (RH) da organização;
- Potenciar o Turismo de Portugal como catalizador do desenvolvimento de soluções digitais inovadoras no turismo a partir do ambiente de inovação propiciado pela capacitação dos RH;
- Incrementar a partilha de experiências, Know-how e boas práticas entre entidades nacionais e internacionais do setor, com fundamento nas ações de aquisição de conhecimentos por via de benchmarking;
- Promover, com base no know how adquirido, maior interação entre stakeholders do setor, na sequência da adoção de uma política de renovação e aquisição de novos conhecimentos pelos RH de forma contínua e continuada, decorrente do presente projeto
- Afirmar o Turismo de Portugal como Knowledge Based Organization, introduzindo uma cultura de customer centric service e de inovação contínua;
- Identificar os melhores processos com vista a adotá-los, estimulando a implementação de melhores práticas permitindo a transferência de know how especializado para o trade do turismo
- Usufruir, a partir de ações de benchmarking temáticas, dos conhecimentos e da experiência das estruturas organizacionais de outras organizações;
- Fortalecer a partir da capacitação dos RH e digitalização do Turismo de Portugal, a cultura organizacional e a rede de contactos com outras organizações;

- Promover, através do Turismo de Portugal, a investigação aplicada no turismo e alinhamento entre o tecido empresarial e o sistema científico e tecnológico, para o que será decisivo as competências adquiridas pelos RH num contexto de ecossistema de inovação e digitalização.

O projeto foi lançado em setembro de 2018, com o desenvolvimento de um questionário de diagnóstico a todos os colaboradores do instituto, através do qual resultou a identificação de iniciativas chave a concretizar em 2019 no âmbito deste projeto.

## **4.2. Recursos Financeiros**

O Turismo de Portugal I.P., instituto público dotado de autonomia financeira e património próprio, tem nas Receitas Próprias a sua principal fonte de receita.

Destacam-se, neste campo, as verbas provenientes do imposto especial sobre o jogo, do imposto especial sobre o jogo online, bem como as restantes contrapartidas pecuniárias decorrentes da aplicação da Lei do Jogo<sup>5</sup>, os juros remuneratórios da concessão de financiamentos, os juros de aplicações de excedentes de tesouraria e os reembolsos de financiamentos concedidos.

Para além das Receitas Próprias, constituem ainda receita do Instituto as transferências recebidas no âmbito dos programas comunitários em vigor:

- FEDER

Estas transferências, operacionalizadas pela AdC (ex IFDR), enquanto organismo coordenador, e recebidas pelo Turismo de Portugal, enquanto organismo pagador intermédio, têm por destino assegurar os compromissos assumidos no âmbito dos financiamentos concedidos, ao abrigo do PORTUGAL 2020, a projetos de investimento no setor do Turismo. Embora com menor relevância, este Instituto é ainda destinatário de fundos FEDER, enquanto entidade beneficiária, no âmbito de projetos aprovados pelo COMPETE e desenvolvidos pelo Turismo de Portugal no campo de ação das suas competências e atribuições.

- FSE

Estas transferências destinam-se ao apoio da formação ministrada pela rede de Escolas de Hotelaria e Turismo gerida pelo instituto.

---

<sup>5</sup> Constituem receitas próprias do Turismo de Portugal, I.P., 77.5% das verbas do Imposto Especial Jogo, sendo que, 20% do imposto total se encontram consignados à aplicação em planos de investimento aprovados pelo Governo, de interesse para o sector do turismo e executados nos concelhos onde se localizam os Casinos das respetivas zonas de Jogo – DL 422/89, de 2 Dezembro com a redação dada pelo DL 10/95, de 19 de Janeiro. A receita proveniente das contrapartidas pagas pelas concessionárias no âmbito da prorrogação dos prazos dos contratos de concessão fica, exclusivamente, afecta a finalidades de interesse turístico, em projectos PIQTUR e outros projectos de interesse turístico localizados nos municípios com casinos – DL 275/01, de 17 de Outubro e Portaria 384/02, de 10 de Abril.

Esta componente de formação tem como principais diretrizes a preparação dos jovens para o primeiro emprego, bem como a qualificação dos profissionais do setor que pretendam desenvolver e certificar as suas competências. O Turismo de Portugal é, neste âmbito, entidade beneficiária de incentivos concedidos ao abrigo do POCH<sup>6</sup>, sendo as transferências, neste caso, operacionalizadas pelo IGFSE, enquanto organismo coordenador do programa.

O Turismo de Portugal, autoridade turística nacional, não tem por objetivo, no âmbito da sua missão e atribuições, a obtenção de lucro económico, tendo-se apurado, no decorrer da atividade desenvolvida no exercício económico de 2018, um resultado líquido do exercício positivo de 21,8 milhões de euros. Comparativamente ao exercício anterior, verificou-se um aumento considerável do resultado líquido, que foi negativo em 2017 em cerca de 1,38 milhões de euros. Para esta variação contribuíram, maioritariamente, os proveitos e ganhos extraordinários (redução de provisões) e o imposto sobre o jogo online.

Em 2018, o Turismo de Portugal manteve o esforço de contenção e racionalização de recursos que já se havia verificado em anos anteriores. Esta orientação contribuiu também, favoravelmente, para o resultado obtido.

Importa, agora, analisar algumas das principais variações ocorridas no exercício:

---

<sup>6</sup> POCH - Programa Operacional Capital Humano

- Proveitos e Ganhos do Exercício

<u>PROVEITOS E GANHOS</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>	<u>Variação</u>
Vendas e prestações de serviços	805 185	725 249	✓ 11,0%
Impostos, taxas e outros	121 088 997	111 113 622	
Proveitos suplementares	473 695	388 477	
Transferências e subsídios correntes obtidos	<u>33 460 652</u>	<u>30 161 667</u>	✓ 9,4%
	155 828 529	142 389 014	✓ 9,4%
Proveitos e ganhos financeiros	<u>2 053 404</u>	<u>2 009 303</u>	✓ 2,2%
	157 881 933	144 398 317	✓ 9,3%
Proveitos e ganhos extraordinários	<u>23 870 001</u>	<u>10 233 425</u>	✓ 133,3%
	181 751 933	154 631 742	✓ 17,5%
Resultado líquido do exercício negativo	<u>-</u>	<u>1 378 282</u>	
	<u>181 751 933</u>	<u>156 010 024</u>	✓ 16,5%

No que respeita aos proveitos operacionais do exercício, regista-se um significativo acréscimo dos mesmos face aos valores apurados em 2017 (+13,4 milhões de euros, ou seja, +9,4%).

No respeitante aos proveitos financeiros do exercício, regista-se um ligeiríssimo incremento dos mesmos face aos valores apurados em 2017 (+0,04 milhões de euros, representando um aumento de 2,2%).

Para os proveitos extraordinários do exercício, apura-se o montante de 23,9 milhões de euros, ou seja, uma variação positiva face ao apurado em 2017 de cerca de 133,3%.

Analisando mais em pormenor as variações ocorridas no exercício, temos a realçar as seguintes situações:

- Acréscimo dos proveitos operacionais, determinado pelo aumento verificado nos impostos, taxas e outros. Com efeito, verificou-se um aumento nesta rubrica, nomeadamente, decorrente da cobrança do imposto especial sobre o

jogo online. Comparativamente a 2017, estas receitas aumentaram cerca de 9,98 milhões de euros (ou seja +8.98%);

- Acréscimo dos proveitos operacionais, determinado pelo aumento verificado nas transferências e subsídios correntes obtidos. Com efeito, verificou-se um acréscimo nesta rubrica, nomeadamente, pelas transferências recebidas do PT2020 e QREN, relativas à comparticipação comunitária de projetos desenvolvidos pelo Instituto e cofinanciados ao abrigo de linhas do COMPETE, SIAC e SAMA. Comparativamente a 2017, estas comparticipações aumentaram 1,17 milhões de euros (ou seja, 24,1%), com especial enfoque para o SIAC no âmbito do PT2020 (aumento de cerca de 2,04 milhões de euros, correspondente a +58,6%).
- Por último, há que salientar a rubrica relativa aos proveitos e ganhos extraordinários do exercício, sendo que, comparativamente ao exercício anterior, se verifica um aumento da rubrica no valor de 13,6 milhões de euros. Esta situação é maioritariamente explicada pela anulação de provisões relativas a investimentos financeiros.
- Custos e Perdas do Exercício

<b>CUSTOS E PERDAS</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>Variação</b>
<b>Fornecimentos e serviços externos</b>	25 581 420	28 735 905	✓ -11,0%
<b>Custos com o pessoal:</b>			
Remunerações	19 438 414	18 275 258	
Encargos sociais	3 725 838	3 538 275	
Fundo de pensões	1 526 806	76 976	
Outros custos com o pessoal	<u>205 359</u>	<u>191 882</u>	✗ 12,7%
<b>Transferências correntes concedidas e prestações sociais</b>	75 956 740	71 895 576	✗ 5,6%
<b>Amortizações do exercício</b>	4 203 658	4 359 169	
<b>Ajustamentos do exercício</b>	<u>4 203 658</u>	<u>4 359 169</u>	✓ -3,6%
Outros custos e perdas operacionais	<u>403 177</u>	<u>249 909</u>	✗ 61,3%
	131 041 412	127 322 950	✗ 2,9%
Custos e perdas financeiras	<u>1 982 350</u>	<u>4 204 626</u>	✓ -52,9%
	133 023 761	131 527 576	✗ 1,1%
Custos e perdas extraordinários	<u>26 961 422</u>	<u>24 482 448</u>	✗ 10,1%
	159 985 184	156 010 024	✗ 2,5%
Resultado líquido do exercício	<u>21 766 749</u>	<u>-</u>	
	<u>181 751 933</u>	<u>156 010 024</u>	✓ 16,5%

Verifica-se, com efeito, em 2018 um aumento dos custos totais, face a 2017, de 3,98 milhões de euros (+2,5%). Esta variação, em termos relativos, reflete um agravamento face ao verificado em 2017 e é justificada pelos seguintes fatores:

- Do lado dos custos correntes do exercício, verifica-se uma diminuição de custos ao nível dos fornecimentos e serviços externos (-11% face aos valores registados em 2017) e um aumento dos custos com pessoal (cerca de 12,7% face aos valores registados em 2017);
- Verifica-se um aumento dos custos operacionais, determinado pelo aumento registado nas transferências correntes concedidas.

Com efeito, verificou-se um aumento nesta rubrica, nomeadamente, pelas transferências para instituições sem fins lucrativos, decorrente sobretudo das obrigações legais no âmbito do Imposto Especial de Jogo Online, mais concretamente relativo à repartição da receita a atribuir às entidades objeto de aposta, bem como do pagamento de incentivos concedidos no âmbito de projetos aprovados ao abrigo do Programa Valorizar.

Esta variação é também explicada pelo aumento de transferências a favor os serviços periféricos do Ministério dos Negócios Estrangeiros, nomeadamente embaixadas e consulados, no âmbito de iniciativas desenvolvidas em conjunto, relativas à promoção internacional de Portugal.

De referir ainda, as transferências para as autarquias locais, no âmbito da Linha de apoio à disponibilização de redes wi-fi nos centros históricos e em zonas de afluência de turistas (linha de financiamento específico que concretiza o Programa Valorizar).

- Redução dos custos e perdas financeiras, em cerca de 2,22 milhões de euros (-52,9% *face aos valores registados em 2017*), decorrente, sobretudo, da redução das provisões para investimentos financeiros.

- Para os custos e perdas extraordinários do exercício, apura-se o montante de 27 milhões de euros, isto é, uma variação positiva face ao apurado em 2017, o que representa um acréscimo de custos de cerca de 2,48M€, ou seja, um aumento de cerca de 10,1%. Esta variação decorre sobretudo das provisões constituídas para riscos no âmbito do crédito concedido e considerado irrecuperável, envidados todos os esforços legalmente possíveis, assim como para os investimentos financeiros.

No que se refere às rubricas de Balanço, registou-se no período entre 2018 e 2017 a seguinte evolução:

	2018	2017	Var 18/17	Var (%)
Resultado Líquido do Exercício	21 766 749	(1 378 282)	23 145 031	✓1679,3%
Total Ativo	1 332 522 973	1 274 927 633	57 595 340	✓ 4,5%
Total Passivo	823 767 435	839 494 938	(15 727 503)	✓ -1,9%
Total Fundos Próprios	508 755 538	435 432 695	73 322 843	✓ 16,8%

Analisando em pormenor as variações face ao exercício de 2017 temos:

- Aumento do Ativo líquido

Em 2018 o Ativo líquido registou um aumento de 57,6 milhões de euros face a 2017 (+4,5%). Esta variação assenta, sobretudo:

- Na transferência de verbas para a constituição do capital inicial do Fundo de Apoio ao Turismo e ao Cinema (FATC), conforme previsto no Decreto-Lei n.º 45/2018, de 19 de junho;
- Nas dívidas de terceiros a curto, médio e longo prazo, decorrente da atividade creditícia do Instituto;
- Nos acréscimos de proveitos, decorrente da cobrança do imposto especial sobre o jogo online.

- Diminuição do Passivo

Registou-se, face a 2017, uma redução do Passivo em 15,7 milhões de euros (-1,9%). Esta variação é explicada, essencialmente, pela diminuição na rubrica de Outros Credores.

- Variação dos Fundos Próprios

Em 2018 verificou-se um aumento de 73 milhões de euros no total dos fundos próprios (+16,8% que em 2017). O movimento ocorrido nas rubricas do fundo patrimonial e que justifica essa variação foi o seguinte:

Rubricas	Saldo Inicial	Resultado do Ano	Aumento	Diminuição	Aplicação dos Resultados	Saldo Final
Fundo Patrimonial						
Património	383.294.639	-	-	-	-	383.294.639
Ajustamentos de Partes de Capital	(4.064.879)	-	-	-	-	(4.064.879)
Subsídios	44.405.924	-	-	2.080.035	-	46.485.959
Investimentos Financeiros	67.380.444	-	-	-	-	67.380.444
Investimentos Financeiros - Provisões	(22.974.520)	-	-	2.080.035	-	(20.894.485)
Doações	489.080	-	-	-	-	489.080
Resultados Transitados	12.686.212	-	49.476.059	(1.378.282)	-	60.783.989
Resultado Líquido do Exercício	(1.378.282)	21.766.749	1.378.282	-	-	21.766.749
	<b>435.432.694</b>	<b>21.766.749</b>	<b>49.476.059</b>	<b>2.080.035</b>	-	<b>508.755.538</b>

A variação referida resulta assim do resultado líquido apurado no exercício (positivo em 21,8 milhões de euros), acrescido do reconhecimento, como resultados transitados, da reversão a favor do Turismo de Portugal, do saldo disponível desde de 2007 e nunca aplicado, nas contrapartidas anuais das duas concessões que compõem a Costa Verde (Espinho e Póvoa de Varzim), no valor de 49,5 milhões de euros.

## 5. Aplicação dos resultados do exercício

Enquanto Instituto Público dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio, o Turismo de Portugal, a exemplo de anos anteriores, determina a aplicação dos resultados negativos gerados no exercício na rubrica de Resultados Transitados.

## **6. Autoavaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)**

A autoavaliação do QUAR deve evidenciar os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com o QUAR do Turismo de Portugal para o ano 2018, aprovado por despacho do Secretário de Estado do Turismo de 21 de dezembro de 2018.

Para este efeito, importará ter em conta que o Turismo de Portugal, I.P. é um organismo criado em junho de 2007, resultando da fusão de quatro estruturas, sendo que três delas foram extintas – a Direcção-Geral do Turismo, a Inspeção-geral de Jogos e o Instituto de Formação Turística - e uma foi objeto de reestruturação – o Instituto de Turismo de Portugal, cuja lei orgânica e respetivos estatutos foram aprovados em maio de 2007.

No âmbito do Plano de Redução e Melhoria da Administração Central do Estado (PREMAC), em 2012, o Turismo de Portugal, I.P. teve uma nova lei orgânica, o Decreto-Lei n.º 129/2012, de 22 de junho, e uma nova estrutura orgânica nos seus serviços centrais, aprovada pela Portaria n.º 321/2012, de 15 de outubro.

No ano 2015, no âmbito da aprovação do novo Regime Jurídico dos Jogos e Apostas Online, pelo Decreto –Lei n.º 66/2015, de 29 de abril, foi alterada a lei orgânica do Turismo de Portugal, I. P., de modo a integrar as novas atribuições de controlo, Regulação e inspeção, consagrando verdadeiros poderes regulatórios ao instituto em matéria de exploração e prática do jogo e apostas online, exercidas através da Comissão de Jogos e do novo Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ).

Nessa sequência, foi reformulada a anterior organização interna do Turismo de Portugal, I.P., de modo a adaptá-la a novas formas, mais ágeis e flexíveis, de gestão dos seus processos e procedimentos, considerando os recursos existentes, baseada numa sólida estruturação dos modelos de utilização de tecnologias e sistema de informação e de gestão e partilha do conhecimento, o que ocorreu através da aprovação dos novos Estatutos do instituto, aprovados em anexo à Portaria n.º 384/2015, de 26 de outubro.

As Deliberação do Conselho Diretivo n.º 535/2018 publicada no Diário da República, 2.ª série, de 26 de abril e nº 2288/2015, de 28 de outubro, publicada no Diário da

República, 2.ª série, de 17 de dezembro, vieram corporizar a totalidade da atual organização interna dos serviços centrais do Turismo de Portugal, I.P

Relativamente ao modelo de gestão e funcionamento das escolas de hotelaria e turismo, que permanecem como serviços territorialmente desconcentrados do instituto, o mesmo deverá constar de diploma próprio.

Os acima mencionados diplomas e deliberações explicitam igualmente as competências de cada Direção e Departamento do instituto.

## **I. Análise dos resultados alcançados e dos desvios**

No Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 2018 foram identificados os objetivos operacionais para os quais se construíram 30 indicadores de desempenho e respetivas metas a alcançar.

Por seu turno, foram mantidos os mecanismos de acompanhamento e monitorização dos indicadores do QUAR anteriormente desenvolvidos, em especial através de uma adequada definição de quais as áreas de atividade responsáveis pelo acompanhamento de cada indicador, a forma como cada indicador e respetivas metas contribuem para o alcançar dos objetivos operacionais anuais definidos e como estes, por sua vez, contribuem para o cumprimento dos objetivos estratégicos do instituto.

Para esse efeito, e no sentido de articular todos os instrumentos de gestão, manteve-se, no ano de 2018, o procedimento já anteriormente adotado pelo Turismo de Portugal de explicitar, em sede de Plano de Atividades, qual o indicador do QUAR para o qual cada atividade planeada contribuía, assim assegurando que a atividade desenvolvida pelo organismo ao longo do ano, através das diversas ações e projetos propostos executar, prosseguia expressamente o cumprimento dos objetivos operacionais e estratégicos contratualizados.

Assim, apresenta-se na tabela infra a expressão quantiava do QUAR de 2018.

**QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2018**

Versão: 7 novembro 2018

Ministério da Economia  
Serviço: Turismo de Portugal, I.P.

**MISSÃO:** O apoio ao investimento no sector do turismo, a qualificação e desenvolvimento das infraestruturas turísticas, a coordenação da promoção interna e externa de Portugal como destino turístico e o desenvolvimento da formação de recursos humanos do sector, bem como o controlo, inspeção e regulação dos jogos e apostas online e dos jogos de fortuna ou azar de base territorial.

**VISÃO:** Uma organização ao serviço do desenvolvimento do turismo nacional, reforçando o setor do turismo como um dos motores de crescimento da economia portuguesa

**Objetivos Estratégicos**

**OE1** Promover a implementação e coordenação da ET 2027

**OE2** Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do jogo

**OE3** Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do sector

**Objetivos Operacionais**

Eficácia Ponderação 40%

O1. (OE1) – Valorizar o Território Peso 10%

INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 1. N.º ações de estruturação de produtos para diversificação da oferta e valorização de recursos endógenos	n/a	n/a	4,0	1	6,0	15%		7	138%	Superou
Ind. 2 n.º de empresas em plataformas de promoção de oferta turística segmentada	n/a	n/a	20,0	1	22,0	15%		231,0	2738%	Superou
Ind. 3 Redução do índice a sazonalidade**	n/a	-0,5	-0,4	0,1	-0,2	15%		-0,6	120%	Superou
Ind. 4 Taxa de crescimento do rendimento por quarto disponível (RevPar)	n/a	4,4	5,4	1	6,5	20%		4,5	100%	Atingiu
Ind.5 N.º de ações de promoção do turismo inclusivo	n/a	n/a	5,0	1	7,0	15%		7,0	125%	Superou
Ind.6 Incremento do n.º de empresas que adotam medidas de gestão eficiente de resíduos, energia e água	n/a	62,0	64,0	1	66,0	20%		63,0	100%	Atingiu

\*VMA da meta ET27 \*\*Estimativa ano 2017

O2. (OE1) – Promover a Economia Peso 20%

INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 7 Grau de execução das ações e iniciativas previstas no âmbito do Apoio às Empresas e ao Investimento	85%	85%	85%	10%	100%	25%		88%	100%	Atingiu
Ind. 8 N.º de medidas implementadas de estímulo ao empreendedorismo em Turismo	2	12	6	1	8	25%		10	150%	Superou
Ind 9 - Taxa de execução dos projetos apoiados no âmbito da Linha de Apoio à Valorização Turística do Interior	n/a	10%	30%	5%	36%	25%		27%	100%	Atingiu
Ind.10 - N.º de Starups de turismo participantes em programas desenvolvidos no âmbito do FIT	n/a	n/a	200	10	211	25%		343	425%	Superou

O3 (OE1) - Promover a formação, o conhecimento e o emprego Peso 20%

INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 11- Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo	n/a	88%	88%	2%	91%	20%		90%	100%	Atingiu
Ind. 12 - Taxa de crescimento de alunos nas EHT	n/a	n/a	5%	2%	8%	10%		0%	0%	Não atingiu
Ind. 13 - Taxa de crescimento dos alunos formados pelas EHT com nível de habilitações secundário e pós secundário	n/a	n/a	2%	1%	4%	10%		0%	0%	Não atingiu
Ind. 14 - N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos	500	2002	1500	100	1700	20%		2848	269%	Superou
Ind. 15 - Incremento do número de ações de formação on job realizadas pelas Escolas de Turismo	n/a	n/a	10%	3%	15%	20%		7,5%	100%	Atingiu
Ind. 16 - Aumento do número de utilizadores do Travel BI	n/a	n/a	15%	5%	21%	20%		16%	100%	Atingiu

O4. (OE2) – Gerar Redes e Conectividade										Peso	20%
INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 17 - Nº de novos mercados atingidos com novas/reforço de operações	n/a	n/a	2	1	4	25%		2	100%	Atingiu	
Ind. 18-Taxa de conclusão dos projetos apoiados no âmbito do Programa Valorizar - All for All	n/a	n/a	35%	5%	41%	25%		22,30%	74%	Não atingiu	
Ind. 19 - Nº de Ações de Sensibilização e de capacitação de empresas do turismo e das organizações para o "turismo para todos"	5	4	5	1	7	25%		5	100%	Atingiu	
Ind. 20 - N.º de iniciativas de interclusterização para potenciar a cadeia de valor do turismo	n/a	n/a	5	1	7	25%		7	125%	Superou	
<b>O5. (OE1) – Projetar Portugal</b>										Peso	20%
INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 21 - Nº de congressos e eventos internacionais captados	21	61	80	5	87	20%		91	139%	Superou	
Ind. 22 - Nº de presenças em eventos/feiras para internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	12	13	15	1	17	20%		15	100%	Atingiu	
Ind. 23 - Nº de empresas que integram a presença do Turismo de Portugal em certames internacionais	367	428	500	20	521	20%		380	79%	Não atingiu	
Ind. 24 - N.º de empresas participantes nos workshops promocionais de Portugal enquanto destino turístico	11	12	12	2	15	20%		15	125%	Superou	
Ind. 25 - N.º de ações de cooperação internacional concretizadas	4	8	6	1	8	20%		8	125%	Superou	
<b>O6. (OE2) – Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo</b>										Peso	10%
INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind.26 -Nº de relatórios publicados sobre a atividade desenvolvida no contexto do jogo de base territorial e do jogo online	4	7	7	1	9	100%		8	100%	Atingiu	
<b>Eficiência</b>										Ponderação	20%
<b>O7. (OE3) –Implementar o projeto-piloto "Papel zero"</b>										Peso	100%
INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 27 % de redução de impressões de papel	n/a	13%	10%	2%	13%	100%		21%	193%	Superou	
<b>Qualidade</b>										Ponderação	40%
<b>O8. (OE3) – Promover o acesso à formação profissional</b>										Peso	50%
INDICADORES	2016	2017	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind.28. Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional	42%	43%	33%	4%	38%	100%		43,50%	153%	Superou	
<b>O9 (OE1) – Reduzir os custos de contexto, simplificar e desburocratizar no interface com os/as clientes</b>										Peso	50%
INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind.29. Tempo médio de resposta (em dias úteis) para a apreciação de processos para a realização de operações urbanísticas relativos a empreendimentos turísticos	10,25	10	16	1	14	50%		14,00	125%	Superou	
Ind.30 N.º de novos serviços a implementar no âmbito da implementação do novo Portal	n/a	0	2	1	4	50%		4	125%	Superou	
<b>Objetivos Relevantes: Objetivos 3, 5, 7, 8 e 9</b>											
<b>JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO</b>											
IND 1 a IND 10 - VC proposto corresponde à superação do objetivo de crescimento da Estratégia Turismo 2027											
IND 11 a IND 26 - VC proposto constitui um resultado de excelência em alinhamento com os objetivos da Estratégia Turismo 2027											
IND 27 a IND 30 - VC proposto constitui um resultado de excelência no âmbito do funcionamento interno do instituto											

Recursos Humanos					
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	EFFECTIVOS EXISTENTES 31 DE DEZEMBRO	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	4	80	4	0
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	74	1184	63	-11
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	241	2892	216	-25
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9		0	2	2
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	136	1088	104	-32
Assistente operacional	5	44	220	57	13
Inspetor	12	84	1008	73	-11
Subsistente	8	24	192	28	4
Professor	12	30	360	70	40
<b>Total</b>		<b>637</b>	<b>7024</b>	<b>617</b>	<b>-20</b>

Recursos Financeiros				
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	291 815 212	331 732 889	288 951 315	-2 863 897
Despesas c/ Pessoal	22 785 095	27 896 707	24 106 748	1 321 653
Aquisições de Bens e Serviços	32 786 652	37 212 380	24 666 280	-8 120 372
Outras despesas correntes	100 540 826	111 901 950	93 751 181	-6 789 645
Outros	135 702 639	154 721 852	146 427 105	10 724 466
PIDDAC	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0
<b>TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)</b>	<b>291 815 212</b>	<b>331 732 889</b>	<b>288 951 315</b>	<b>-2 863 897</b>

Parâmetros			
Eficácia (40%)	Eficiência (20%)	Qualidade (40%)	AVALIAÇÃO FINAL
66,0%	38,7%	55,5%	160,2%

Indicadores	Fonte de Verificação
IND 1 a IND 4	Dados INE
IND 5 a IND 6	Sistema BI do Turismo de Portugal
IND7a IND 10	Sistema de Gestão Documental e SGPI
IND 11 a IND 15	Inquérito anual aos alunos das Escolas do Turismo, Portal das Escolas e SGPI
IND 16	Backoffice dos respetivos Portais
IND 17 a IND 26	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
IND 27	Sistema de Monitorização De Impressões/Cópias
IND 28	Sistema de Gestão RH
IND 29	Sistema de Gestão Documental
IND 30	Sistema de monitorização do Portal

#### Justificação de desvios

##### Por excesso:

Ind.2 - N.º de empresas em plataformas de promoção de oferta turística segmentada - verifica-se neste momento que ao nível da proposta de QUAR as células tinham um erro na formatação nas colunas "META2018" e "Valor Crítico", em vez de valor decimal deveria ser um valor inteiro. Assim, onde está 20,0 deveria considerar-se para 200 e onde 22,0 considerar 220, respetivamente. caso não tivesse ocorrido esse erro de inscrição inicial não haveria lugar a esta discrepância na execução

Ind.10 - N.º de Startups de turismo participantes em programas desenvolvidos no âmbito do FIT - As evidências deste número de participantes só foi verificada no final do ano de 2018, impossibilitando a revisão dos indicadores.

Ind 28. - Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional - atendendo a que o orçamento previsto para formação foi reforçado no 2.º semestre do ano 2018, foi possível realizar um volume de formação acima do inicialmente previsto, o que não foi compatível com o calendário de monitorização do QUAR.

##### Por defeito:

Ind. 12 - Taxa de crescimento de alunos nas EHT - O desvio verificado em 2018 neste indicador, deveu-se a 2 fatores externos ao Turismo de Portugal, por um lado deveu-se à evolução demográfica negativa evidenciada de forma expressiva na faixa etária dos 16 aos 18 anos, o que significou uma redução de número de alunos a entrar no ensino secundário, e por outro ao significativo reforço da oferta de formação profissional na área do turismo disponibilizada por outros operadores de formação relativamente à qual não tínhamos informação.

Ind. 13 - Taxa de crescimento dos alunos formados pelas EHT com nível de habilitações secundário e pós secundário - O desvio verificado em 2018 neste indicador, deveu-se sobretudo a 1 fator externo ao Turismo de Portugal, que sendo positivo para a economia em geral, justifica o desvio de planeamento. No ano de 2018 verificou-se um significativo aumento do número de postos e trabalho no setor do turismo, o que incentivou os jovens a entrar diretamente no mercado de trabalho sem recurso a uma prévia qualificação, diminuindo assim a procura pelos cursos de especialização tecnológica.

Ind. 18-Taxa de conclusão dos projetos apoiados no âmbito do Programa Valorizar - All for All - a execução do mesmo depende do investimento concretizado pelas entidades beneficiárias do incentivo financeiro disponibilizado, que se candidatam a esta linha de financiamento do Turismo de Portugal.

Ind. 23\*- N.º de empresas que integram a presença do Turismo de Portugal em certames internacionais - a prossecução do mesmo depende da motivação das empresas a participarem nos certames internacionais. Pese embora o Turismo de Portugal tenha envidado todos os esforços para promover esta participação a concretização da meta depende daquela motivação.

Concretizando a autoavaliação dos resultados, importa sucintamente referir o seguinte:

Dos 30 Indicadores distribuídos pelos 9 Objetivos operacionais, 15 viram as respetivas metas superadas, 11 indicadores atingiram a meta proposta foram atingidos e apenas 4 indicadores não foram alcançados.

De um modo geral, os casos de insucesso no cumprimento da meta ficam a dever-se a fatores exógenos ao Turismo de Portugal, uma vez que a respetiva execução depende também do desempenho das entidades beneficiárias dos serviços deste Instituto.

Nestes termos, apresenta-se a justificação dos desvios por defeito de cada um desses indicadores:

- 
- Indicador 12 - Taxa de crescimento de alunos nas EHT - O desvio verificado em 2018 neste indicador, deveu-se a 2 fatores externos ao Turismo de Portugal, por um lado deveu-se à evolução demográfica negativa evidenciada de forma expressiva na faixa etária dos 16 aos 18 anos, o que significou uma redução de número de alunos a entrar no ensino secundário, e por outro ao significativo reforço da oferta de formação profissional na área do turismo disponibilizada por outros operadores de formação relativamente à qual não tínhamos informação.
- Indicador 13 - Taxa de crescimento dos alunos formados pelas EHT com nível de habilitações secundário e pós secundário - O desvio verificado em 2018 neste indicador, deveu-se sobretudo a 1 fator externo ao Turismo de Portugal, que sendo positivo para a economia em geral, justifica o desvio de planeamento. No ano de 2018 verificou-se um significativo aumento do número de postos e trabalho no setor do turismo, o que incentivou os jovens a entrar diretamente no mercado de trabalho sem recurso a uma prévia qualificação, diminuindo assim a procura pelos cursos de especialização tecnológica. Indicador 18- *Taxa de conclusão dos projetos apoiados no âmbito do Programa Valorizar - All for All*, a execução do mesmo depende do

investimento concretizado pelas entidades beneficiárias do incentivo financeiro disponibilizado, que se candidatam a esta linha de financiamento do Turismo de Portugal.

- Indicador 23- *Nº de empresas que integram a presença do Turismo de Portugal em certames internacionais* - a prossecução do mesmo depende da motivação das empresas a participarem nos certames internacionais. Pese embora o Turismo de Portugal tenha envidado todos os esforços para promover esta participação a concretização da meta depende daquela motivação.

Apesar de se verificar que não foram atingidos os indicadores referidos o Objetivo operacional 3 - *Promover a formação, o conhecimento e o emprego*, apresenta-se globalmente atingido.

Quanto aos indicadores que apresentam uma maior percentagem de desvio por excesso na execução, apresentam-se as seguintes justificações:

- Indicador 2 - *Nº de empresas em plataformas de promoção de oferta turística segmentada* - verifica-se neste momento que ao nível da proposta de QUAR as células tinham um erro na formatação nas colunas "META2018" e "Valor Crítico", em vez de valor decimal deveria ser um valor inteiro. Assim, onde está 20,0 deveria considerar-se para 200 e onde 22,0 considerar 220, respetivamente. caso não tivesse ocorrido esse erro de inscrição inicial não haveria lugar a esta discrepância na execução
- Indicador 28 - *Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional atendendo a que o orçamento previsto para formação*, foi reforçado no 2.º semestre do ano 2018, foi possível realizar um volume de formação acima do inicialmente previsto, o que não foi compatível com o calendário de monitorização do QUAR.

A constatação de todas estas evidências e da inversão nas tendências foi determinante para a ponderação de indicadores para 2019.

Ainda assim, em 2018, e considerando a realização dos objetivos operacionais, considera-se que globalmente este Instituto atinge os objetivos estratégicos fixados para o instituto.

## **II. Apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados**

No que se refere a uma apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, o Turismo de Portugal desenvolveu, no final do ano 2012, o seu 1.º Inquérito de Satisfação aos Clientes Externos, conforme metodologia e resultados já oportunamente explicitados em sede de autoavaliação do QUAR 2012. Os resultados globais deste 1.º Inquérito de Satisfação aos Clientes Externos permitiram concluir que 64% dos clientes do Turismo de Portugal estão satisfeitos ou muito satisfeitos (grau 4 e 5), em termos globais, com o desempenho do instituto. Considerando que este tipo de inquéritos não deve ser desenvolvido todos os anos, e que em 2018 foi criado o Departamento de Auditoria e Controle de Gestão, optou-se por lançar este inquérito em 2019

## **III. Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços**

Todos os dirigentes intermédios são ouvidos na preparação da autoavaliação do instituto, estando internamente definido, conforme já anteriormente explicitado, quais as áreas de atividade responsáveis pelo acompanhamento de cada indicador, a forma como cada indicador e respetivas metas contribuem para o alcançar dos objetivos operacionais anuais definidos e como estes, por sua vez, contribuem para o cumprimento dos objetivos estratégicos do instituto.

Em sede de preparação da autoavaliação do instituto são realizadas, no mínimo, duas reuniões com todos os dirigentes intermédios, presididas pela Vice-Presidente, sendo todos ouvidos em sede de recolha de dados e de contributos para essa autoavaliação. A presente autoavaliação reflete assim essa audição.

No que se refere à realização de um Questionário de Satisfação aos colaboradores do instituto, foi realizado no ano 2014 o 1.º Questionário de Satisfação dos Colaboradores do Turismo de Portugal, conforme metodologia e resultados já oportunamente explicitados em sede de autoavaliação do QUAR 2014.

Os resultados globais deste 1.º Inquérito de Satisfação dos Colaboradores do Turismo de Portugal permitiram concluir que o nível médio global de satisfação dos colaboradores é de 3,51, o que revela uma tendência positiva para a satisfação.

Em outubro e novembro de 2016, o Turismo de Portugal participou no Índice da Excelência 2016. O Índice da Excelência é um estudo de clima organizacional e desenvolvimento do capital humano, realizado pela Neves de Almeida | HR Consulting em parceria com a Human Resources Portugal, Executive Digest e o INDEG-ISCTE, através do qual se analisa o estado de arte das práticas de Recursos Humanos em Portugal e se premeiam as entidades que mais investem e apostam nesta área.

Esta participação resultou do entendimento que se trataria de uma oportunidade para obter a opinião e contributo positivo dos colaboradores sobre o Turismo de Portugal, identificando as áreas de maior satisfação e aquelas em que se deveria priorizar esforços de melhoria.

Porém, o índice de participação foi de 32,5%, estando os resultados a ser atualmente trabalhados para futura divulgação.

#### **IV. Avaliação do sistema de controlo interno**

Foi criado pela Deliberação n.º 535/2018, de 26 de abril, um Departamento de Auditoria e Controlo de Gestão (DACG), o qual contribuirá, através de uma abordagem sistemática e orientada, para a avaliação e melhoria da eficácia dos processos de governação, de gestão de risco e de controlo do Turismo de Portugal, I.P. .

O DACG foi constituído tendo em consideração a indispensabilidade de reforçar os mecanismos de controlo interno existentes, no sentido de garantir o reforço da transparência gestonária e da boa gestão dos dinheiros públicos e o prestígio e dignificação do Turismo de Portugal no quadro da Administração Pública e da sociedade civil.

E ainda, considerando a necessidade de acolher os princípios, as normas, as boas práticas e as recomendações formulados pelas instituições internacionais e nacionais de reconhecida competência e excelência em matéria de auditoria interna e do setor público.

Assim, a atividade a desenvolver pelo DACG será enquadrada pelos estatutos e de acordo com o respetivo manual de procedimentos a criar.

Em termos de execução, a atividade do DACG foi iniciada em 01 de julho de 2018 com a criação da equipa e dos instrumentos de gestão necessários ao seu funcionamento. No âmbito das suas competências é de destacar que em 2018, para além do trabalho de assessoria ao Conselho Diretivo, procedeu à reformulação do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão do Instituto do Turismo de Portugal, que se encontra em análise para aprovação.

## Avaliação final

Na sequência dos resultados finais expressos no QUAR em anexo, propõe-se, em sede de autoavaliação, que a avaliação final do Turismo de Portugal seja de Desempenho BOM, apresentando o instituto, nos seus 3 Objetivos estratégicos para 2018, uma superação dos objetivos fixados.

Em sede de autoavaliação entende-se ser igualmente de realçar, para além dos resultados quantitativos obtidos em sede de QUAR, com a mencionada concretização de todos os objetivos e a superação de alguns deles, o reconhecimento de mérito do organismo e da promoção do destino de Portugal, expressos nos seguintes prémios e distinções a nível nacional e internacional:

- World Travel Awards 2018

Turismo de Portugal - Melhor Organismo Oficial de Turismo Mundial

Visitportugal.com - Melhor Site Oficial de Turismo Mundial

Portugal - Melhor Destino Turístico do Mundo e Melhor Destino Turístico Europeu

- World Golf Awards 2018

Portugal Melhor Destino Mundial e Europeu de Golfe

- Prémio ACEPI Navegantes XXI (Associação da Economia Digital - ACEPI) 2018

Plataforma Portuguese Trails

- Prémios Meios & Publicidade 2018

Marca do Ano: Turismo de Portugal

Pese embora os Prémios Marketing Meios & Publicidade 2019, tenham sido atribuídos em 2019, identificam-se a seguir os 5 galardões atribuídos por se referirem a campanhas desenvolvidas em 2018

Ouro com a campanha internacional **Can't Skip Portugal**, na categoria Viagens & Turismo

Prata com a campanha **Um Plano Pelo Centro**, nas categorias Viagens & Turismo e Brand Content .

Prata com a campanha internacional **Can't Skip Portugal** nas categorias Digital & Redes Sociais e Mercados Internacionais.

## ANEXO A

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
<b>1 – Ambiente de controlo</b>				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	S			
1.2 É efectuada internamente uma verificação efectiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	S			
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	S			
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	S			
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	S			
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direcção e os dirigentes das unidades orgânicas?	S			
1.7 O serviço foi objecto de acções de auditoria e controlo externo?	S			Audidores Externos às Contas e Fiscal Único
<b>2 – Estrutura organizacional</b>				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	S			
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	100%			
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma acção de formação?	43,50%			
<b>3 – Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço</b>				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	S			
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	S			
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	S			Anulamente são elaboradas as previsões e estimativas havendo em cada ano a emnação de normas procedimentais
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	S			
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	S			
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	S			
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	s			
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas?	s			
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas é executado e monitorizado?	s			
<b>4 – Fiabilidade dos sistemas de informação</b>				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	S			
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	S			
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	S			
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	S			
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou activos do serviço?	S			
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	S			
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	S			
Legenda: S – Sim; N – Não; NA – Não aplicável.				

## 7. Glossário

AEHT - Associação Europeia de Escolas de Hotelaria e Turismo  
 AIA - Avaliação de Impacte Ambiental  
 AD&C - Agência de Desenvolvimento e Coesão  
 AEA - Agência Europeia do Ambiente  
 AG - Autoridade de Gestão do Portugal 2020  
 AICEP - Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal  
 AMA - Agência para a Modernização Administrativa  
 ANEBE - Associação Nacional de Empresas de Bebidas Espirituosas  
 ANA - Aeroportos de Portugal, SA  
 ARPT - Agências Regionais de Promoção Turística  
 ANQEP - Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional  
 ATP - Associação das Termas de Portugal  
 ASAE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica  
 BTL - Bolsa de Turismo de Lisboa  
 CAAPIN - Comissão de Avaliação e Acompanhamento dos Projetos de Potencial Interesse Nacional  
 CCB - Centro Cultural de Belém  
 CCDR - Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional  
 CEDEFOP - Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional  
 CEJ - Centro de Estudos Judiciários  
 CIM - Comunidade Intermunicipal  
 CPAI - Comissão Permanente de Apoio ao Investidor  
 CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa  
 DG Grow - Direção Geral de Mercado Interno, Indústria, Empreendedorismo e PME, da Comissão Europeia  
 DGERT - Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho  
 DHT - Direito de Habitação Turística  
 DRHP - Direito Real de Habitação Periódica  
 EdT - Equipas de Turismo do Turismo Portugal em mercados internacionais  
 EIA - Estudos de Impacte Ambiental  
 EIONET - Rede Europeia de Informação e de Observação do Ambiente;  
 ERP - Sistema Integrado de Gestão  
 ERT - Entidades Regionais de Turismo  
 EURODHIP - Associação internacional de apoio à hospitalidade e educação e formação em turismo  
 ET27 - Estratégia do Turismo 2027  
 ETC - European Travel Commission  
 EUROSTAT - Gabinete de Estatísticas da União Europeia  
 FCT - Fundação para a Ciência e Tecnologia  
 FIL - Feira Internacional de Lisboa  
 FITUR - Feira Internacional de Turismo de Madrid  
 GGPRIME - Gabinete de Gestão do PRIME  
 GNR - Guarda Nacional Republicana  
 IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional

IEJO – Imposto especial de jogo online  
 INE – Instituto Nacional de Estatística  
 Interreg MED – Programa da União Europeia que apoia projetos que desenvolvem conceitos e práticas inovadores e promovem um uso razoável de recursos.  
 INCM- Imprensa Nacional Casa da Música  
 IPAC - Instituto Português de Acreditação, I.P.  
 IPC – Índice de Preços no Consumidor  
 IPQ – Instituto Português da Qualidade  
 ISO- Organização Internacional para Padronização  
 MAOTDR - Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional  
 MoU – Memorando de entendimento  
 NDT - Núcleos de Desenvolvimento Turístico  
 NUTs – Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos  
 Nova SBE – Universidade Nova de Lisboa, *School of Business and Economics*  
 OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico  
 UNWTO - Organização Mundial do Turismo, Agência especializada das Nações Unidas  
 PANORAMED – Projeto do Interreg MED para o Reforço da Governação no Mediterrâneo  
 PIB – Produto Interno Bruto  
 PIN - Projetos de Potencial Interesse Nacional  
 PIT – Programa de Intervenção do Turismo  
 PITER - Programas Integrados Turísticos de Natureza Estruturante e Base Regional  
 PNACE – Programa Nacional de Ação para o Crescimento e o Emprego  
 PNE – Plano Nacional de Emprego  
 PNDES - Plano Nacional de Desenvolvimento Económico Sustentável  
 PNPOT - Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território  
 PNUEA - Programa Nacional para o Uso Eficiente da Água  
 PROT – Plano Regional de Ordenamento  
 PSP – Polícia de Segurança Pública  
 PT2020 – Portugal 2020, quadro plurianual (2014-2020) de financiamentos no âmbito dos fundos estruturais europeus de investimento  
 QFP - Quadro Financeiro Plurianual  
 QREN - Quadro de Referência Estratégico Nacional  
 QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização  
 RAN – Reserva Agrícola  
 RCM – Resolução do Conselho de Ministros  
 REGFIN – Regime Geral dos Financiamentos do Turismo de Portugal  
 RGPD - Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados  
 RJET - Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos  
 RNAAT - Registo Nacional de Animação Turística  
 RNAVT - Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo  
 RNET - Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos  
 RNT - Registo Nacional do Turismo  
 SAMA – Sistema de Apoio à Modernização Administrativa  
 SC – Sub Comissão da Comissão Técnica 144 da ISO/TC 228  
 SEF – Serviço de Estrangeiros e Fronteiras  
 SGPI – Sistema de Gestão de Projetos de Investimento  
 SGSI - Sistema de Gestão da Segurança de Informação

SICAD - Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências  
SIGTUR - Sistema de Informação Geográfica da Oferta Turística  
SIAC - Sistema de Incentivos às Ações Coletivas  
SIOE - Sistema de Informação da Organização do Estado  
SPA - Sector Público Administrativo  
TAC - Technical Advisory Committee  
TdP - Turismo de Portugal, I.P.  
TER - Turismo no Espaço Rural  
UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura  
VAB - valor Acrescentado Bruto