

**REATIVAR O TURISMO | CONSTRUIR O FUTURO**

**PLANO DE AÇÃO**  
**É TEMPO DE SERTURISMO**

@2021 Turismo de Portugal | Todos os Direitos Reservados

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2021**

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

## Índice

<b>1. Introdução</b> .....	4
<b>2. Enquadramento</b> .....	5
2.1. Evolução do Setor Turístico Nacional .....	5
2.2. Orgânica Interna .....	7
<b>3. Atividades Desenvolvidas e Recursos Envolvidos</b> .....	11
<b>3.1 Atividades por Áreas/Direções</b> .....	11
<b>3.1.1 Estratégia</b> .....	11
<b>3.1.2 Direção de Gestão do Conhecimento</b> .....	13
<b>3.1.3 Auditoria e Controlo de Gestão</b> .....	15
<b>3.1.4 Valorização da Oferta</b> .....	16
<b>3.1.5 Apoio ao Investimento</b> .....	20
<b>3.1.6 Apoio à Venda</b> .....	22
<b>3.1.7 Formação</b> .....	28
<b>3.1.8 Internacionalização</b> .....	42
<b>3.1.9 Recursos Humanos</b> .....	47
<b>3.1.11 Jurídica</b> .....	50
<b>3.1.12 Financeira e Tecnologias</b> .....	52
<b>3.1.13 Comunicação</b> .....	55
<b>3.1.14 Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos</b> .....	59
<b>4. Recursos Humanos e Financeiros</b> .....	65
<b>4.1. Recursos Humanos</b> .....	65
<b>4.2. Recursos Financeiros</b> .....	66
<b>5. Autoavaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)</b> .....	72
<b>ANEXO A</b> .....	81

## **CONSELHO DIRETIVO**

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

**18 de abril de 2022**

## **1. Introdução**

Dois anos volvidos sobre o início da pandemia, com efeitos devastadores no setor do turismo em Portugal, apresentamos neste documento o relatório do trabalho desenvolvido pelo Turismo de Portugal durante o ano de 2021.

Mantendo os princípios definidos na Estratégia Turismo 2027, o relatório reflete o conjunto de iniciativas desenvolvidas pelo Turismo de Portugal para mitigar os efeitos da crise causada pela pandemia nas várias áreas de atuação do Instituto.

Conforme se demonstra, tratou-se de um período desafiante para toda a indústria do turismo em Portugal e um ano de intensa atividade no Turismo de Portugal.

Os resultados alcançados pela atividade turística no final de 2021 confirmam o regresso da retoma do setor e uma recuperação sensível dos principais indicadores de atividade económica do turismo, em linha com as melhores previsões, e demonstram, de forma inequívoca, o trabalho desenvolvido durante este período e o contributo do Instituto para o desenvolvimento do setor do turismo.

O presente documento contém, num primeiro capítulo, um resumo dos resultados da atividade turística em Portugal no decurso do ano de 2021 e, em seguida, as atividades desenvolvidas pelo Turismo de Portugal neste período e os resultados do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR 2021).

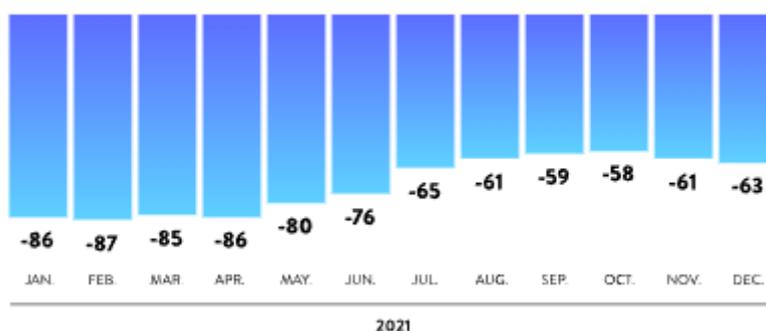
## 2. Enquadramento

### 2.1. Evolução do Setor Turístico Nacional

O turismo foi uma das atividades económicas mais afetadas pela pandemia Covid-19, com severas restrições à mobilidade de pessoas e fortes limitações ao desenvolvimento de uma atividade normal, tanto em território nacional como um pouco por todo o mundo.

Os dados da Organização Mundial do Turismo (OMT) confirmam claramente uma quebra sensível da atividade turística em termos mundiais, com uma perda superior a mil milhões de chegadas internacionais de turistas entre 2019 e 2021.

Evolução mensal das chegadas internacionais de turistas em 2021



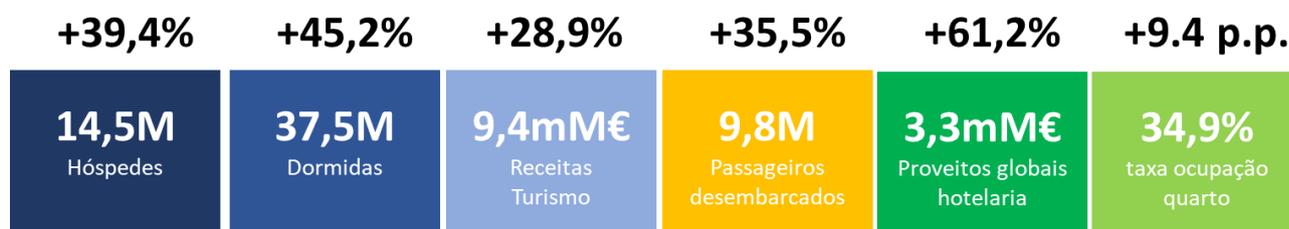
Fonte: OMT

Como se pode constatar da leitura do gráfico acima, os primeiros seis meses de 2021 representaram perdas superiores a 80% da procura turística internacional face ao período pré-pandemia e uma recuperação forte no segundo semestre do ano, fruto do controlo dos níveis de infeções pelo vírus SARS-CoV-2, do crescimento significativo dos níveis de vacinação e do conseqüente levantamento das restrições às viagens internacionais.

Esta recuperação significou um crescimento das chegadas de turistas internacionais em 2021 de 4,6% em face a 2020, mas representando, ainda assim, uma quebra de 71,3% face ao ano de 2019.

No caso do destino Portugal, o ano de 2021 representou uma forte recuperação da atividade turística, com um crescimento significativo da generalidade dos principais indicadores do setor:

Principais indicadores de desempenho do turismo em Portugal (2021)



Fonte: INE, Banco de Portugal, ANA e Turismo de Portugal

De acordo com os dados do Instituto Nacional de Estatística (INE), a procura turística cresceu 39,4% em termos do número de hóspedes nos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos turísticos, TER e alojamento local com mais de 10 camas, 45,2% em termos de dormidas e 61,2% em termos de proveitos globais na hotelaria.

O crescimento registado fez-se sobretudo à custa do excelente desempenho do mercado nacional que, no caso das dormidas, ficou apenas 11% abaixo dos valores pré-pandemia. No caso do mercado internacional, mais afetado pelas limitações às viagens internacionais, o crescimento foi, ainda assim, de 52,9% em termos de dormidas, o que terá permitido uma recuperação acima do panorama internacional.

Os mercados da Espanha (+45,4%), França (+64,1%) e Países Baixos (+72,9%) registaram um crescimento muito expressivo, que lhes permitiu recuperar praticamente 50% dos valores pré-pandemia. Destaque ainda os crescimentos expressivos de Estados Unidos (+150%) e Irlanda (+160%), bastante acima da média nacional.

Uma nota final para assinalar o crescimento significativo dos proveitos na hotelaria (+61,2%), 16 p.p. acima do desempenho das dormidas, demonstrando um crescimento dos proveitos médios por dormida no ano de 2021, algo que vinha sendo um objetivo estratégico do setor nos últimos anos, no sentido do crescimento em valor do setor em Portugal.

## 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;

---

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

- 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, tendo sido alterado em 2019, por via da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 110/2019, de 14 de agosto.

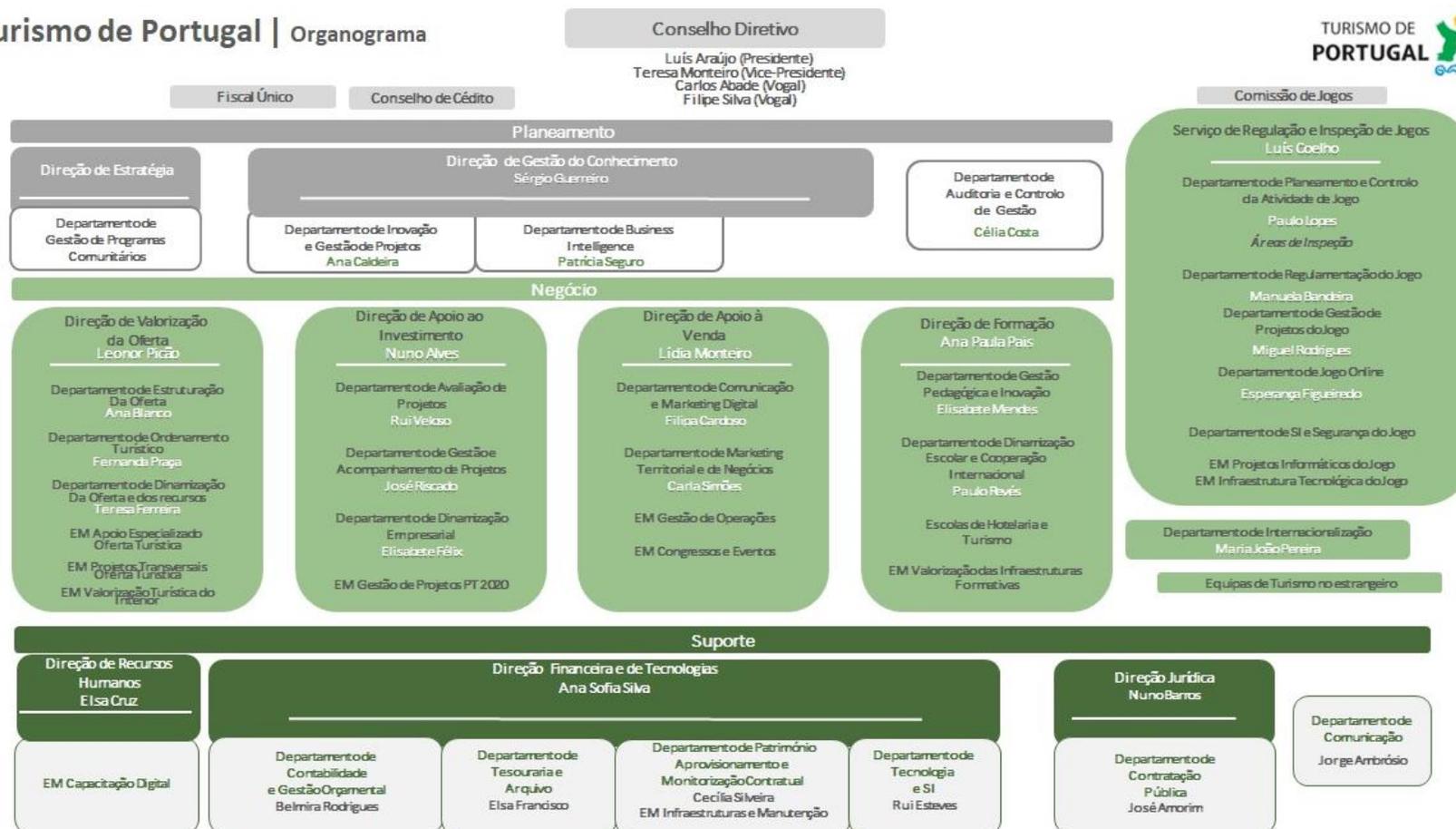
---

<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.

# Turismo de Portugal | Organograma



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

Apresenta-se, seguidamente, o resumo das atividades desenvolvidas em 2021 pelas diversas áreas de atuação do Instituto. Apresentar-se-á igualmente, no ponto 4.1., a indicação dos recursos humanos, nomeadamente na vertente orçamental, globalmente envolvidos na prossecução das atividades referidas.

No Anexo B, poderá ser encontrada a lista exaustiva de atividades desenvolvidas pelas unidades orgânicas do Turismo de Portugal.

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

##### **3.1.1 Estratégia**

Direção/Departamento  
Estratégia / Gestão de Programas Comunitários

A Direção de Estratégia/Departamento de Gestão de Programa Comunitários tem como competências propor e avaliar medidas de política tendentes a assegurar a competitividade e sustentabilidade do turismo.

Neste âmbito, para além da dinamização e monitorização da Estratégia do Turismo 2027, lançada em 2017, 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, também as atividades de coordenação e dinamização do Cluster do Turismo.

Nesta medida e tendo presente o cenário vivido pelo setor nestes dois anos, destaca-se a elaboração do Plano Reativar o Turismo | Construir o Futuro, enquanto plano que possa colocar novamente o setor na senda do crescimento pré-covid e, em simultâneo, preparar o futuro dotando-o de mecanismos para o tornar mais responsável, mais sustentável e mais resiliente.

O plano de ação "Reativar o Turismo | Construir o Futuro" pretende ser um guião orientador para o setor turístico, público e privado, cujas ações estão totalmente integradas com os objetivos do Plano de Recuperação e Resiliência e da Estratégia

Portugal 2030, assegurando assim uma estratégia concertada para a retoma da economia nacional.

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 2021 foram as seguintes:

- Desenvolvimento do Plano Reativar o Turismo | Construir o Futuro;
- Monitorização e dinamização da Estratégia para o turismo 2027;
- Coordenação e dinamização do Cluster de Turismo;
- Apoio técnico na instrução e acompanhamento de candidaturas do Turismo de Portugal enquadradas no Portugal 2020;
- Representação institucional e dinamização/ acompanhamento de diferentes projetos especiais que contribuem para o desenvolvimento das prioridades da ET 2027

### 3.1.2 Direção de Gestão do Conhecimento

<p>Direção/Departamento Gestão do Conhecimento</p>
--

Durante este período de pandemia, a procura por dados e informação sobre o setor intensificou-se de forma expressiva, com a necessidade de redefinição de novos produtos de conhecimento e de monitorização de novas realidades, não apenas em termos da dinâmica do setor, como também em termos de suporte à decisão interna.

Na área de business intelligence, a produção de informação estatística foi significativamente alargada. Por um lado, intensificou-se a monitorização das políticas públicas de apoio ao controlo da pandemia e mitigação dos seus efeitos, com a construção de relatórios públicos de monitorização diária das medidas de apoio ao setor, que permitissem aos agentes do setor uma informação transparente sobre este processo e, ao mesmo tempo, dar ao Governo, ao Conselho Diretivo e às áreas de negócio instrumentos de monitorização diária da execução das suas medidas.

Ainda na área de informação de domínio público, foi igualmente reforçada a produção de informação, com a produção de relatórios dinâmicos sobre o transporte aéreo, as pesquisas e reservas para Portugal e informação comparativa com outros destinos concorrentes, bem como dos gastos dos estrangeiros em Portugal através de cartões de débito e crédito. Foi ainda disseminada informação sobre as tendências de mercado no turismo, tanto no plano nacional como internacional.

A partilha de conhecimento foi ainda alargada, com a realização no quadro da Presidência Portuguesa do Conselho da União Europeia de um evento sobre Bigdata para a competitividade do turismo, com a participação de alguns dos mais importantes peritos europeus nesta matéria.

Na área da sustentabilidade, manteve-se a linha de trabalho de indicadores de desempenho do destino e foram alargadas as parcerias externas, quer no domínio da produção de conhecimento, quer em termos de promoção de boas práticas ambientais.

Na área da inovação, foi intensificada a atividade de parceria com o NEST – Centro de Inovação do Turismo, que se constituiu como Digital Innovation Hub para o setor

e que coordenou a candidatura do setor às agendas mobilizadoras do Plano de Recuperação e Resiliência.

Foi ainda prosseguido o investimento de dinamização do ecossistema empreendedor, com o financiamento de 14 programas de ideação, aceleração e inovação aberta, com mais de 330 startups participantes.

No plano internacional, o Turismo de Portugal continuou a liderar, através da DGC, o Comité de Turismo das OCDE e o Market Intelligence Group da ETC, cuja atividade foi intensificada durante o ano de 2021, em virtude da pandemia. Destaca-se a organização do OECD Global Forum on Tourism Statistics, Knowledge and Policies, realizado na Coreia do Sul e que contou com a participação do Diretor Coordenador da DGC, Sérgio Guerreiro, enquanto Chair do Comité de Turismo da OCDE.

Por fim, quanto à área de apoio ao cliente, o ano de 2021 foi um período de intensa atividade de apoio ao investidor no quadro da pandemia, disponibilizando informação e apoio especializado a promotores de projetos e empresários sobre as diversas linhas de apoio colocadas ao dispor do setor para face aos desafios que temos pela frente.

## DIREÇÃO: DIREÇÃO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

### 3.1.3 Auditoria e Controlo de Gestão

Departamento  
Auditoria e Controlo de Gestão

No ano em análise, e à semelhança do sucedido nos anos anteriores, o DACG apresentou os instrumentos de gestão inerentes ao funcionamento do Departamento, designadamente o Plano de Atividades e Auditorias para 2021 e Relatório de Atividades de 2020, bem como elaborou o Relatório do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão relativo a 2020 e a sua Reformulação a vigorar entre 2022 e 2026.

Em resultado de alterações legislativas procedeu-se à reformulação do Código de Conduta e Compromisso Ético, aprovado pelo Conselho Diretivo em 13 de abril de 2021, tarefa não prevista no Plano de Atividades e Auditoria para 2021.

Relativamente aos trabalhos de Auditoria desenvolvidos, o DACG deu continuidade à auditoria ao Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ), designadamente às escalas de serviço e à alocação de viaturas de serviço e realizou a Auditoria aos Mecanismos de Gestão de Conflitos de Interesses implementados no Instituto.

Ao nível das tarefas de apoio à Direção deu resposta a solicitações diversas dos órgãos de controlo interno e externos, designadamente, provenientes do Serviço de Auditoria Interna da Secretaria-Geral; da Agência para o Desenvolvimento e Coesão em resposta a solicitação do Tribunal de Contas Europeu e do Grupo Think Tank da Procuradoria-Geral da República; da Autoridade de Gestão do Programa Operacional Factores de Competitividade (COMPETE) e da Inspeção-Geral de Finanças.

O DACG participou, ainda, na consulta realizada, pela DPA Consultoria, aos dirigentes do Instituto sobre o tema Visão Geral de Liderança Remota, que incluiu a realização de várias reuniões e resposta a questionários de análise de competência comportamental, a nível de Gestão Remota da Produtividade e da Comunicação.

### 3.1.4 Valorização da Oferta

Direção/Departamento  
Valorização da Oferta

Em alinhamento com o Plano Reativar o Turismo | Construir o Futuro, destacam-se os principais projetos que foram desenvolvidos por esta Direção:

“Plano Turismo +Sustentável 20-23” - Coordenação e implementação deste plano lançado em outubro de 2020, que abrange projetos/iniciativas de todas as áreas da Direção e de outras UO do TdP.

Projeto Selo Clean & Safe - Monitorização e adaptação desta iniciativa, que foi determinante na resposta do setor à pandemia em 2020-21, às principais preocupações de segurança do setor turístico no futuro.

Destacam-se, ainda, as seguintes atividades específicas de cada área:

No âmbito do **Departamento de Dinamização da Oferta e dos Recursos**:

- Dinamizar a monitorização do Plano Turismo + Sustentável 20-23 e, em particular a implementação das ações de valorização da oferta e dos recursos incluídas no Eixo I – “Estruturar uma oferta cada vez mais sustentável”, com a conclusão de 17 iniciativas.
- Consolidar os projetos Portuguese Trails e Caminhos da Fé, incluindo introdução de novos conteúdos no site e capacitação de empresas e entidades gestoras das rotas.
- Consolidação da rede nacional de Turismo Industrial e capacitação dos agentes.
- Dinamização de outros produtos turísticos: Turismo Militar, Geoparques, Estações Náuticas, Turismo Cultural e Termas e continuar a implementação do Programa All for All (turismo acessível).

Na área do **Departamento de Ordenamento Turístico** prosseguiu-se com o acompanhamento e emissão de pareceres sobre instrumentos de gestão territorial, com particular incidência na dinâmica dos planos territoriais (de âmbito municipal ou intermunicipal), face ao prazo estabelecido no atual enquadramento legal para a

incorporação das regras de classificação e qualificação do solo, destacando-se a prossecução do enfoque da análise na sustentabilidade das propostas com vista à integração dos objetivos estratégicos da ET 2027 nas políticas públicas de ordenamento do território.

Prosseguiu-se, ainda, com a emissão de parecer sobre ocupação de solos RAN (Reserva Agrícola Nacional) e no âmbito da avaliação de impacte ambiental (AIA) bem como assegurando a participação do Turismo de Portugal na CPAI (Comissão Permanente de Apoio ao Investidor), exercendo as funções de gestor do processo no caso de projetos de cariz turístico. Destaque ainda para a participação / colaboração com demais unidades orgânicas da DVO, designadamente com o Departamento de Dinamização da Oferta e dos Recursos, bem como, exteriormente, para a participação no Fórum Intersectorial do Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território e no Fórum Intersectorial da Estratégia Nacional da Conservação da Natureza e da Biodiversidade.

A atividade do **Departamento da Estruturação da Oferta** deste departamento continuou a ser fortemente condicionada pela pandemia, com obrigatoriedade de teletrabalho, impossibilidade de realização de auditorias em vários meses (mantendo-se a suspensão de auditorias de revisão periódica da classificação dos empreendimentos turísticos já iniciada no ano anterior a coberto do Despacho nº 263/2020, de 23 de dezembro de 2020 da Secretaria de Estado do Turismo). As deslocações aos empreendimentos turísticos, com vista à sua classificação, estiveram totalmente suspensas num período total de cerca de 5 meses. Ainda assim, foram realizadas 131 auditorias e vistorias a estabelecimentos de alojamento local, tendo sido classificados 120 empreendimentos turísticos. Foi dada continuidade à intensificação ao apoio a esclarecimentos vários aos empresários deste setor.

Intensificaram-se as auditorias do selo Clean & Safe a empreendimentos turísticos, tendo sido realizadas um total de 302. Por outro lado, foram apreciados formalmente 165 projetos de arquitetura de empreendimentos turísticos e deu-se início à elaboração do Guia de Boas Práticas de Projeto em Empreendimentos Turísticos.

Prosseguiu-se com a validação e aceitação de registos das Agências de Viagens e Turismo, com 7318 movimentos, e das Empresas de Animação Turística, 19862). Continuou a prestar-se o apoio informativo telefónico.

Manteve-se o apoio ao Fundo de Garantia de Viagens e Turismo, com realização de relatórios intercalares e culminando na execução do relatório de atividade respetivo.

Proseguiu-se, ainda, a análise e encaminhamento das 2344 reclamações recebidas.

Manteve-se o apoio interpretativo da legislação do Regime Jurídico do Alojamento Local, assim como o acompanhamento dos registos do Registo Nacional do Alojamento Local (com a elaboração do relatório de impacto do Alojamento Local nas áreas de contenção).

No âmbito da **Equipa Multidisciplinar Valorização Turística do Interior**, destaca-se a promoção, desenvolvimento e acompanhamento das iniciativas, ações e projetos com foco no interior e na coesão territorial, o desenvolvimento do Programa Dinamizar Fortalezas (terminar os roteiros da Beira Tejo e Alto Minho e visitar os restantes imóveis), a implementação da 1ª fase da Rota de Lameiros e Moinhos de Aveleda e Rio de Onor, com a colaboração da JF de Aveleda e Rio de Onor/CM Bragança, o acompanhamento do desenvolvimento do Posto de Turismo de Vilar (no âmbito do projeto Entradas de Portugal, bem como do projeto de licenciamento do Observatório de Montesinho e respetivo plano de ação turístico, em colaboração com as entidades MORE e CM Bragança

No domínio **Equipa Multidisciplinar de Projetos Transversais**, destacam-se as seguintes iniciativas:

- Continuar a desenvolver o Programa REVIVE através da realização e coordenação dos trabalhos de preparação e lançamento de novos concursos, garantindo a continuidade da aposta na reabilitação de património público edificado.
- Promover a execução do programa Autocaravanismo Responsável, alargando-o a todo o país e promovendo o desenvolvimento da rede nacional de ASA e a prática sustentável desta atividade.
- Implementar e desenvolver o programa Turismo & Arquitetura em parceria com a Casa da Arquitetura, com vista à valorização e divulgação do património arquitetónico nacional e à estruturação de um produto turístico.
- Desenvolvimento do programa Hotéis com História em colaboração com a CML.

Finalmente, no âmbito da **Equipa Multidisciplinar de Apoio Especializado à Oferta Turística**, há a destacar:

- Análise e parecer sobre os Relatórios de Atividades e Contas de Gerência das ERT do ano 2020 (nº 4, artigo 6º da Lei nº 33/2013), sobre os projetos a financiar ao abrigo dos contratos programa celebrados com as ERT para 2021 e sobre os Planos de Atividades e Orçamentos das ERT para 2022;
- Promoção do diálogo com as Entidades Regionais de Turismo (ERT) e obter informação sobre matérias transversais designadamente as respeitantes ao Plano Turismo + Sustentável 20-23;
- Pronúncia sobre a relevância turística dos projetos e ações incluídas nos Planos de Obras dos Municípios, cujo procedimento de financiamento com recurso a verbas provenientes das receitas do Jogo dos Casinos é apreciado pelo Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos.
- Promoção e elaborar relatórios das reuniões de apoio à elaboração de projetos de arquitetura de Empreendimentos Turísticos.
- Esclarecimento de parceiros, entidades públicas e privadas e participar em grupos de trabalho sobre matérias inscritas no âmbito das competências da Direção de Valorização da Oferta.

### **3.1.5 Apoio ao Investimento**

<p>Direção/Departamento  Apoio ao Investimento</p>
--

A Direção de Apoio ao Investimento, no ano de 2021, orientou os seus esforços para o reforço de instrumentos de apoio à tesouraria das empresas turísticas que foram particularmente afetados pelas medidas de confinamento, assegurando e preservando a sua liquidez no mercado e a continuidade da sua atividade económica durante e após o surto pandémico COVID19, mas também para a criação de condições para as empresas retomarem a sua atividade de investimento nas áreas da qualificação e inovação da oferta turística.

Neste contexto, é de relevar os reforços de dotação da Linha de Apoio à Tesouraria para Micro e Pequenas Empresas Turismo COVID19, na medida em que a dotação inicial de 60 milhões de euros (ano 2020) foi alargada em 2021 para 160 milhões de euros. Ainda no âmbito dos apoios às empresas no contexto da pandemia da doença de COVID 19, salienta-se o trabalho desenvolvido no programa Apoiar, que permitiu fazer chegar às empresas mais de 700 milhões de euros em 2021, assim como no Garantir Cultura, com apoios na ordem dos 29 milhões de euros.

No contexto do apoio ao investimento, importa referir a renovação, em janeiro de 2021, da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta, uma linha de crédito direcionada para o investimento no turismo, e o seu reforço em 300 milhões de euros, um orçamento repartido entre todos os Bancos aderentes e o Turismo de Portugal.

Importa ainda salientar a orientação igualmente dada para a análise e acompanhamento dos projetos de investimento, que continuaram a decorrer no âmbito dos sistemas de incentivos associados aos fundos estruturais e dos instrumentos próprios do Turismo de Portugal. No contexto do acompanhamento dos projetos apoiados, salienta-se o trabalho desenvolvido, não só no sentido de assegurar a libertação de verbas que permitissem a execução dos projetos, mas também no sentido de promover as renegociações de contratos que se vieram a revelar necessárias no contexto da pandemia de COVID 19.

Destaque ainda para o esforço significativo na capacitação das empresas, uma preocupação central da atuação do Turismo de Portugal, tendo-se neste ano desenvolvido um programa que passou essencialmente por 2 iniciativas: (i) Programa BEST – Business Education for Smart Tourism, em parceria com a Direção de Formação, um programa que no ano de 2021 continuou a ser desenvolvido em formato online, tendo-se realizado 97 ações que contaram com a participação de 34774 participantes, bem como o (ii) Programa PNFF – Plano Nacional de Formação Financeira -, um programa que decorre do protocolo celebrado entre o Turismo de Portugal, o IAPMEI e o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros, e que envolveu 2938 participantes, num total de 58 ações.

Salientar, ainda, que a persistência da situação de pandemia levou a que no primeiro trimestre de 2021, e no âmbito do acompanhamento da gestão das empresas em carteira, fosse aprovada uma moratória que prorrogasse a data inicial do reembolso dos empréstimos já concedidos no âmbito da Linha de Apoio à Tesouraria para Micro e Pequenas Empresas Turismo COVID19, situação que possibilitou que os períodos de carência que terminassem até dia 31 de março de 2022 fossem diferidos para 30 de junho de 2022.

Finalmente, dar nota do intenso trabalho desenvolvido na articulação entre o Turismo de Portugal e as entidades do sistema financeiro, incluindo o Banco Português de Fomento, no sentido de assegurar a atenção destas entidades para as empresas do setor e de serem adotadas medidas que pudessem ajudar o setor a ultrapassar as dificuldades decorrentes da pandemia de COVID 19, incluindo no que ao fim das moratórias legais dizia respeito.

### 3.1.6 Apoio à Venda

Direção/Departamento  
 Apoio à Venda

O ano de 2021 ficou indelévelmente marcado pela pandemia causada pelo vírus SARS-Cov-2 que, provocou inúmeras consequências na atividade turística e que trouxe novos desafios, especialmente pelo impacto na livre movimentação das pessoas e nas iniciativas e ações presenciais, tendo exigido a implementação de soluções alternativas e ajustadas, a todo o momento, ao contexto vivido.

Pese embora estas dificuldades, foi desenvolvida uma intensa atividade promocional com maior foco em canais digitais, por forma a ultrapassar as condicionantes impostas pela pandemia. As opções tomadas permitiram contribuir para minimizar a drástica quebra da performance turística, com impacto nos bons resultados conseguidos no turismo interno, mas também nos fluxos externos, nos períodos de menor restrição à circulação. Estas ações permitiram ainda consolidar a notoriedade e reputação internacional do destino turístico, patente nas mais de 48 mil referências ao Destino em meios de referência internacional.

Importa referenciar como ponto crucial, o desenvolvimento do Plano Retomar o Turismo | Construir o Futuro e da estratégia para enfrentar as consequências da pandemia no setor e em específico o contributo dado no Pilar 3: Gerar Negócio.

A pandemia COVID-19, com o impacte em termos de alteração do potencial de preferências do consumidor e dos canais de distribuição do setor, veio exigir uma aposta significativa no reforço do reconhecimento e posicionamento internacional de Portugal. Importando igualmente não esquecer a fortíssima concorrência que o país e as empresas têm no momento da retoma, por parte dos países que atuam nos mesmos mercados. É, assim, essencial, a promoção do país, reforçando a sua competitividade e notoriedade, e o apoio ao esforço redobrado de venda internacional por parte das empresas do setor, que lhes permita consolidar mercados tradicionais, sem os quais a retoma não acontecerá, apostar em segmentos diversificados e alargar a novos mercados de maior valor acrescentado.

## **Comunicação & Marketing Digital**

Em termos de projetos transversais, e nomeadamente no que toca à transição digital é de referenciar a gestão do Ecosistema Tecnológico e de Data, nomeadamente através da implementação de full tracking das iniciativas de promoção. Construção de sistemas de reporting e apoio à decisão e a construção do framework para aderência ao Regulamento Geral da Proteção de Dados.

Produção de Conteúdos e Gestão de Plataformas: Gestão das plataformas de relacionamento com o turista incluindo redes sociais, aplicações e portais, bem como a produção de conteúdos sobre o destino, nomeadamente VisitPortugal, Portuguese WineTourism, SketchTourPortugal.com e UnwantedShapes.com. A construção do novo portal VisitPortugal que irá agregar e organizar todo o ecossistema, tendo sido concluídas as fases 1 e 2 relativas à criação de conceito e produção de wireframes e webdesign. Está em produção a conceção de uma arquitetura de conteúdos e bases de dados – o desenho de todas as novas plataformas de comunicação com o turista é feito com base numa mesma linguagem de programação (ou linguagens compatíveis) e utilizando a mesma estrutura de informação o que permite a futura integração e centralização dos conteúdos e bases de dados.

Principais temas explorados ao nível do conteúdo incluem Património Classificado pela UNESCO, Património Literário e Cultural (Portuguese Books), Conteúdos associados a um destino mais sustentável e promoção de acessibilidade e ainda o suporte dos turistas durante a pandemia. Estas plataformas registaram, em 2021, mais de 19.8 milhões de sessões, um aumento de 43,3% vs o ano anterior sendo importante relevar que este aumento foi totalmente concretizado através de plataformas orgânicas.

No que toca a Redes Sociais, é realizada a gestão da presença nas redes sociais multi-mercado, assegurando a gestão e produção dos conteúdos (em coordenação estreita com as Equipas de Turismo e Assessorias de comunicação nos mercados) e apostando em novas tipologias de conteúdos (Youtube, Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, Pinterest, Blogger, Weibo, WeChat, Youku).

**Gestão de Campanhas com foco em Meios Digitais:** a operacionalização da campanha internacional de Portugal, ainda que tenha sido ajustada devido a questões

jurídicas, orçamentais e de abertura dos mercados, obteve resultados relevantes no período em que se realizou, tendo atingido mais 301 Milhões de impressões e mais de 335 mil cliques.

**Produção Criativa:** Criação e produção de conteúdos e materiais para divulgação do destino com destaque para as seguintes campanhas: #TimeToBe (conceito chave de promoção do país), Portuguese Wine Tourism, #CantSkipTomorrow (sustentabilidade), SketchTourPortugal Reload (slow tourism / turismo literário), Unwanted Shapes COVID-19 Edition (surf e sustentabilidade). Destaque ainda para a produção de conteúdos mensais para a newsletter da ETC (VisitEuropeMagazine). Desenvolvimento de projetos de Branding e comunicação em parceria com outras entidades, nomeadamente, as Feiras Internacionais do Livro (em conjunto com o instituto Camões, DGLAB, IN/CM). Durante este ano foram produzidos cerca de 50 conteúdos vídeo e mais de 5000 outros formatos de comunicação nos diversos canais.

**Ativação de Marca:** Conceito, planeamento e execução de ativações de marca com destaque para os mercados emissores. Tratando-se de ações presenciais, a sua realização em 2021 foi penalizada, sendo de destacar os projetos Unwanted Shapes COVID-19, Rout\_e, Portugal Art Encounters (PARTE) e SketchTour Portugal Reload.

**Relação com a Imprensa Internacional:** Execução de visitas da imprensa a Portugal e acompanhamento de resultados para otimização dos esforços. Esta atividade foi fortemente afetada pela situação de pandemia, porém sempre que foi possível a deslocação a Portugal de imprensa estrangeira, houve uma adesão dos media muito positiva com um total de mais de 280 Press Trips desenvolvidas tendo como principal resultado cerca de 48 mil referencias ao Destino em meios de comunicação internacionais.

## **Marketing Territorial & Negócios, M&I e Trade Marketing**

Organização de fam trips: Esta atividade foi fortemente afetada pela situação pandémica, dado não terem existido condições para a deslocação dos operadores internacionais ao país, tendo sido organizado um número muito limitado de fam trips ao país para capacitação do trade internacional.

## **Programa VIP.pt & Ações de Trade Marketing nos mercados**

Foram celebrados 56 contratos no âmbito do programa VIP.pt, implicando campanhas conjuntas com Companhias Aéreas, com o objetivo de promover o lançamento de novas rotas e reforço de conectividade, bem como estímulo de venda através dos canais de distribuição com os Operadores Turísticos e OTA's. Foram também desenvolvidas ações de capacitação do trade nos mercados emissores, incluindo ações de formação próprias e presença em workshops/road shows de iniciativa dos Operadores Turísticos ou das Associações do Trade, uma parte online e outra em regime presencial.

## **Apoio a Eventos, Realização de Filmagens e Eventos Corporativos**

Análise, seleção e acompanhamento das candidaturas aos instrumentos de apoio financeiro geridos pelo Turismo de Portugal, a saber: Regfin e FACT – Regulamento de Captação de Grandes Eventos Internacionais, Programa Valorizar - linha de apoio aos congressos e eventos corporativos nas regiões afetadas pelos incêndios e Programa M&I Portugal

No âmbito do apoio à realização de Eventos foram analisadas 14 candidaturas com um incentivo total associado de €4.392.176,27. A captação de filmagens e scouting teve 59 candidaturas aprovadas, com um incentivo total de 5M€.

Através do Programa M&I Portugal foram apoiados 13 eventos (corporativos/associativos), correspondendo a um investimento de 174k€.

## **Feiras e workshops nos mercados externos**

A situação pandémica continuou a condicionar a realização das feiras e workshops de negócios planeados, sendo que estes últimos foram cancelados, tendo nalguns casos sido substituídas por modelos virtuais.

A presença nacional verificou-se em apenas 4 feiras presenciais- FITUR, TOP RESA, WTM e IBTM com necessárias limitações quanto ao número de empresas participantes, a que acrescem 2 feiras virtuais e 2 workshops b2b também virtuais. Os eventos em causa contaram, ainda assim com a presença de 398 empresas.

## **Promoção Externa Regional**

A atividade realizada focou-se no planeamento, análise, aprovação e acompanhamento da execução dos Planos de Marca Regional das 7 ARPTS, bem como dos 2 Planos de Produto e Mercado em execução e que visam fomentar a articulação inter-regional e entre agentes públicos e privados a respeito de um produto ou mercado específicos.

## **Planos de Marketing de produto / segmento de procura**

### **1. Enoturismo**

De destacar a realização da Conferência Internacional de Enoturismo realizada de 8 a 10 de Setembro em Reguengos de Monsaraz, sob a égide da OMT. No seguimento da conferência foram realizadas press trips específicas sobre o tema do Enoturismo a 5 regiões.

Destaque também para o evento IWINETC: International Wine Tourism Conference que decorreu nos dias 26 e 27 de outubro em Vila Nova de Gaia, um evento b2b que trouxe a Portugal 30 operadores turísticos e agentes de viagens e 10 jornalistas estrangeiros.

Manteve-se a campanha internacional "Wine pairs with Portugal" e foi lançada a campanha #Time to be / Time to Taste, bem como, reforçado o Programa Enotur (Formação)

## **2.Redes Colaborativas**

Destaca-se a implementação de um conjunto de webinars que permitiu dar a conhecer as Redes Colaborativas aos agentes associados da APAVT e nessa sequência foram realizadas fam trips aos territórios.

## **3.Turismo Literário**

Implementação do plano e de preparação de ações que em 2022 permitirá realizar um conjunto de ações nos Eixos Valorização, Comunicação e Formação. Lançamento do primeiro curso executivo sobre Turismo Literário.

Exemplos de iniciativas preparadas: “SketchTour Portugal Reload”, “Viagem a Portugal Revisited” e “Portugal país convidado em Feiras do Livro de grande relevância internacional”.

### 3.1.7 Formação

Direção/Departamento  
 Formação

A atividade da Direção de Formação (DFR) em 2020 estruturou-se em 4 grandes eixos:

#### **A - DINAMIZAR E MONITORAR A ESTRATÉGIA ET 2027**

Contribuindo para a avaliação da Estratégia do Turismo 2027 e respetivo enquadramento nas políticas públicas, a Direção de Formação participou ativamente no Programa Reativar o Turismo, através da responsabilidade pela dinamização de programas de formação e capacitação de jovens e profissionais.

Também em 2021, a Direção de Formação passou a ser membro da Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação Sem Abrigo (2017-2023), assim como contribuiu para o Plano Nacional de Combate ao Racismo e à Discriminação 2021-2025 – Portugal contra o Racismo.

#### **B - OPERACIONALIZAR A ESTRATÉGIA ET 2027**

##### 1. IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE SUSTENTABILIDADE PARA O TURISMO

O relatório de Responsabilidade Social e Ambiental das Escolas evidenciou a realização de um expressivo número de iniciativas e projetos, num total de 3.114 iniciativas (acréscimo de 432 em relação ao ano anterior) realizadas nas escolas e para a comunidade em geral, expressas nas suas 3 vertentes ambiental, social e económica. Apesar do aumento do nº de iniciativas, é interessante realçar um decréscimo no nº de horas dispensadas nos projetos, denotando uma progressiva capacidade de organização e gestão.

Foi desenvolvido o Curso de Gestão da Restauração Circular e Sustentável, em parceria com a AHRESP, Federação Portuguesa de Golfe, Nova Tourism & Hospitality e Travel Without Plastic, tendo em vista interpretar modelos de economia circular e

reconhecer os benefícios e oportunidades para o negócio, assim como implementar práticas de redução do desperdício, envolvendo 40 participantes.

A par da colaboração da DFR na equipa de sustentabilidade da sede e na realização do Relatório de Sustentabilidade do Turismo, com o relatório de sustentabilidade das EHT's, foram realizadas reuniões regulares com equipas dos Embaixadores da Sustentabilidade das escolas, a fim de incentivar a realização de projetos, monitorizar a atividade e partilhar iniciativas.

Foi realizado o Encontro Ambiental da rede das escolas do Turismo de Portugal, envolvendo formadores e alunos das 12 escolas;

Por outro lado, enquanto membro da Comissão Técnica para a Educação e Formação do IPQ, a Direção de Formação colaborou nos trabalhos de integração de ODS no sistema de educação e ensino.

## 2. ESTRUTURAÇÃO DE PRODUTOS TURÍSTICOS

### 2.1. Consolidação da Rede Nacional de Turismo Industrial

A Direção de Formação e a Direção de Valorização da Oferta, desenvolveram o Curso de Formação Executiva em Turismo Industrial, dirigido a entidades gestoras de recursos de Turismo Industrial e profissionais do setor turístico; empresas de animação turística ou agências de viagens e turismo; empresários e municípios associados ao Turismo Industrial.

### 2.2. Dinamização de outros Produtos Turísticos

Contribuindo para a dinamização de produtos turísticos, nomeadamente para os produtos de Turismo de Natureza e Turismo Ativo, em 2021 foram desenvolvidas 3 ações do Curso de Especialização Tecnológica em Turismo de Natureza e Aventura, em Coimbra, Setúbal e Vila Real de Stº. António.

No capítulo da formação de profissionais e agente do turismo, foi desenvolvida a 1ª edição do curso especializado em Geoturismo by Geoparques, envolvendo 46 participantes.

## **C. POTENCIAR O CONHECIMENTO**

### **1. GESTÃO ESCOLAS TURISMO DE PORTUGAL**

#### **1.1. Qualificação de jovens e profissionais para o setor**

O Plano de Formação Inicial, contemplando cursos nas áreas de turismo, hotelaria e restauração envolveu 2.548 jovens em cursos de Especialização Tecnológica pós-secundários de Nível 5 (65%) e cursos de dupla certificação de nível 4 (35%).

O Plano de Formação Contínua, em virtude da transferência do modelo presencial para a online/formação remota, atingiu um volume excepcional de formação, envolvendo 97.033, representando um acréscimo de 19% de participantes por comparação com o ano transato. Este plano centrou-se nos seguintes programas: BEST; Clean & Safe; Formação Executiva Certificada; Programa UPGRADE (Digital + Sustentabilidade), Formação Contínua para Profissionais do Turismo; Workshops e Webinars.

#### **1.2. Programa de posicionamento das EHT na oferta formativa nacional**

Tendo em vista dar a conhecer a atividade das escolas e a oferta formativa, foram realizadas diversas atividades, em regime online e presencial:

- Olimpíadas do Turismo (online), envolvendo 22 escolas secundárias, 224 equipas, 700 alunos envolvidos
- Open Day nas 12 escolas da rede do Turismo de Portugal, subordinado à temática "Turismo a Tua Oportunidade"
- TTL – Tomorrow Tourism Leaders – 2 edições
- European Association for International Education – EAIE., 12 interações
- Feira INFORMA, realizada pela Câmara Municipal de Sines, 50 interações
- Programa 7 Maravilhas da Nova Gastronomia – Participação em 18 programas televisivos

### 1.3. Realização de Campanha Digital de Promoção da Formação (nacional e internacional)

Durante o ano 2021, foram realizadas várias campanhas de divulgação da atividade de formação nas escolas e da oferta formativa, em particular, destacando-se as seguintes:

- Campanha candidaturas para os cursos de formação inicial (Redes sociais, website escolas)
- Campanha candidaturas Regime Especial de alunos estrangeiros (Redes sociais, website escolas)
- Divulgação Summer School 2021 para lusodescendentes (Redes sociais, website escolas)
- Divulgação nas redes sociais do Open Day Virtual
- Divulgação lançamento curso Executivo “Turismo de Luxo” março de 2021 - (Redes sociais, website escolas)
- Divulgação World Speech Day 2021, 15 de março 2021 - (Redes sociais)
- Divulgação upgrade 2.0 - (Redes sociais, website escolas)

### 1.4. Projetos de Gestão Técnico-Pedagógica

Alguns dos projetos identificados em plano de atividades ficaram comprometidos face à situação pandémica, tendo alguns sido ajustados para um formato online.

Realizaram-se os Concursos InterEscolas em Vila Real de Santo António (31 maio a 2 junho de 2021) envolvendo as 12 escolas da rede escolar do Turismo de Portugal, mobilizando 120 alunos e contabilizando cerca de 150 participantes.

### 1.5. Gestão de Infraestruturas e Equipamentos da rede escolar

Foram renovadas as licenças de diversos softwares didáticos e pedagógicos, nomeadamente: MediaScreen (para suporte ao projeto de corporate TV), DreamShaper (para suporte à formação prática simulada), Mentimeter (para

realização de questionários e sondagens em tempo real ) e o Cesim (um simulador de gestão, para suporte à formação de gestão hoteleira).

Dando resposta à transição da formação presencial para a formação On-Line foi aberto um concurso publico internacional para aquisição de uma nova solução de Gestão Escolar para a Academia Digital.

Foram realizadas intervenções físicas de melhoria nas infra-estruturas de 7 EHT's .

#### 1.6.Dinamização de Projetos e Atividade das Escolas

Do conjunto de projetos e de atividades desenvolvidos pela rede das 12 escolas do Turismo de Portugal, inscritos em Plano de Atividades, destacam-se os projetos associados à gastronomia, sustentabilidade e valorização dos produtos, nomeadamente: 1) , identificação de receitas tradicionais; 2) valorização de produtos regionais e cultivo de produtos hortícolas para consumo; 3) a participação da escola de Coimbra como parceira no Programa Região de Coimbra: Região Europeia de Gastronomia 2021.

De destacar igualmente o projeto TIA – Tourism International Academy, a instalar no Campus do Estoril, envolvendo o Turismo de Portugal, através da sua Escola do Estoril, a ESHTe, A NOVA , a OMT, O NEST, assim como os principais grupos hoteleiros portugueses, e que prevê a instalação de uma academia internacional de turismo que dará novas respostas de capacitação do setor, unindo o ensino profissional, o ensino superior e a investigação. Em 2021 desenvolveram-se duas componentes essenciais do projeto, a reconstrução da residência escolar, que foi concessionada ao operador SMART STUDIOS, e que estará pronta a acolher os primeiros estudantes em Setembro de 2022, e a adjudicação do edifício destinado à instalação do Centro de Inovação do Turismo, cujas obras se iniciarão em 2022, e que deverá estar operacional no início de 2023.

Ao nível da inovação educacional e digital, o destaque vai para os projetos realizados no âmbito do Hotel School Academy, através de iniciativas da escola de Setúbal com o NEST, tendo em vista a promoção de projetos no âmbito do Future Labs Hotel, assim como a plataforma digital criada no âmbito do projeto de maridagem entre vinhos e comidas, criada pela IT-AMGABAlgarve.

Foram ainda realizadas 4 ações de formação sobre Produtos Alimentares Franceses, a pedido da Embaixada da França, envolvendo 250 alunos

## 2. INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO CURRICULAR NAS ESCOLAS DO TURISMO DE PORTUGAL

### 2.1. Cursos de Especialização Tecnológica (Nível 5)

Face aos indicadores de procura pelos cursos de formação inicial e decréscimo de procura em relação a cursos ministrados em inglês, foi decidido adiar este projeto.

### 2.2. Criação de Cursos de Formação Técnica Especializada

Foram desenvolvidos vários cursos executivos e especializados de média duração, nomeadamente 1 ação do Cursos de Turismo Executivo em Saúde e Bem-Estar (33 participantes); Turismo de Luxo (69 participantes); Escanções; Turismo Acessível; Enoturismo; Cozinha e Pastelaria 100% Vegetal; Geoturismo by Geoparques, em parceria com a Rede de Geoparques Unesco Portugal, envolvendo 46 participantes. Foram ainda desenvolvidos os programas de novos cursos que irão ter impacto em 2022, como o caso de Cozinha e Pastelaria 100% Vegetal; Etiqueta e Protocolo; Aviação Privada e Cruzeiros.

### 2.3. Desenvolvimento de Power Skills nos alunos e profissionais

Foi desenvolvido o projeto "Torna-te" (desenvolvimento de competências pessoais e sociais), envolvendo 400 alunos, 23 turmas.

Também através do Serviço Talent Sopt, foram desenvolvidos inúmeras atividades e projetos que contribuirão para prestar apoio psico-emocional aos alunos, assim como os apoiar na gestão das carreiras.

Conceção de programas de formação à medida para o desenvolvimento de competências linguística dos alunos, em parceria com a Universidade Nova de Lisboa

#### 2.4. Tourism E-Learning e micro-training

Foram criados e desenvolvidos um conjunto de 5 cartazes de micro-training de aprendizagem subliminar através de mensagens

#### 2.5. Programa de distinção de mérito e excelência

No âmbito do programa de distinção do mérito, implementado pela rede de escolas, foram atribuídos 49 prémios de mérito académico e 12 prémios categoria de Cooperação e Empreendedorismo.

#### 2.6. Programa “Nós sabemos de Turismo”

Retoma da linha editorial de manuais técnicos para a rede escolar, foi editado um novo Manual de Tecnologia de Cozinha e procedeu-se à aquisição de espólio literário para as bibliotecas escolares.

#### 2.7. Promoção da Empregabilidade e captação de Talento

Foi realizada uma nova edição do programa de ideação FIT, Frosting Inovation in Tourism; foi realizada mais uma edição do TTL Tomorrow Tourism Leaders;

Durante o ano 2021, a temática da Empregabilidade no Feminino no setor do Turismo foi trabalhada pelos alunos da rede escolar, no contexto de atividades, projetos educativos e interdisciplinares. Em geral, foram realizadas 24 iniciativas que impactaram na promoção da empregabilidade para o setor do turismo, como são o caso de Palestras sobre a Empregabilidade no Turismo e Empregabilidade no Feminino; Junior Achievement Portugal; Inova Algarve (Programa de Estímulo à Inovação Empresarial).

Apesar da situação de confinamento registado em 2021, foram realizadas 21 iniciativas de promoção dos estágios e carreiras, em formato online, como o Forum Estágios e Carreiras; Open-Day Pro; Mostras de Carreiras; participação em feiras das profissões e visitas virtuais de grupos hoteleiros.

### 3. CAPTAÇÃO E FORMAÇÃO DE PROFISSIONAIS PARA O TURISMO

#### 3.1. Programa de Formação Contínua para os Profissionais do Turismo

Em 2021, foram envolvidos nos programas de capacitação e formação para o turismo, cerca de 97.033 participantes, representando um acréscimo de 32% face ao ano anterior, destacando-se o programa BEST Business Education for Smart Tourism com 34.774 participantes; o plano de formação executiva, formação à medida e workshops para profissionais e outros agentes, envolvendo 19.300 participantes e o Programa Nacional de Formação Financeira com 2.747 participantes.

Dirigido a todos os intervenientes da cadeia de valor do Turismo, o plano de formação Clean & Safe foi desenvolvido com o objetivo de dar a conhecer os procedimentos mínimos de segurança, limpeza, higiene e medidas básicas de prevenção e controlo da COVID-19, de modo a promover Portugal como um destino seguro. Este programa contou com o envolvimento de 15 946 participantes.

Foram realizadas 7 ações de formação em Cibersegurança, em parceria com o Centro Nacional de Cibersegurança, envolvendo 800 pessoas

#### 3.2. Programas de captação de jovens para o Turismo

Face à pandemia os projetos "12 Horas de Turismo"; "24 Horas de Turismo"; Olimpíadas do Turismo; Concurso "Tourism Best Idea" e "Academia do Turismo" foram adiados.

#### 3.3. Formação para a Inclusão

Foram desenvolvidas 3 ações do Curso Turismo Acessível, tendo em vista capacitar os fornecedores de serviços turísticos/culturais – alojamento turístico, restauração, animação turística e equipamentos culturais - para o correto atendimento e correta prestação de informação junto dos turistas com necessidades específicas.

No que diz respeito à temática da Empregabilidade no Feminino, a Direção de Formação em colaboração com o ISCE (Instituto Superior de Lisboa e Vale do Tejo), desenvolveram em conjunto a 1ª Pós-Graduação em (Des) Igualdade de Género no Turismo, com vista à implementação em 2022.

#### 4. CAPACITAÇÃO DE FORMADORES

##### 4.1. Programa Nacional de Formação de Formadores para o Turismo

Durante 2021, foram realizadas 5 ações de formação em áreas de novas tendências na área da cozinha e pastelaria vegetal, envolvendo 59 formadores

No âmbito do programa de formação entre pares, realizaram-se 11 ações, envolvendo 150 formadores.

Realizou-se a Academia de Formadores em regime online, contando com 1.048 participantes

No âmbito da Academia de Formadores, foram organizados e entregues os Prémios Hospitality Education Awards, em colaboração com a ANESPO, IEFT, OMT e Associação Fórum XXI, já em regime presencial inaugurando o novo auditório da Escola do Estoril.

Destaca-se igualmente a realização de 1 ação dirigida a profissionais dos refeitórios escolares, a pedido de uma Junta de freguesia de Lisboa, para 10 colaboradores.

Em parceria com o IEFP, foi igualmente realizada uma ação de capacitação dos formadores para a formação a distância, através da realização do curso E-Formador, para 20 docentes.

#### 5. QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO DA FORMAÇÃO

##### 1. Desenvolver Sistemas de Garantia da Qualidade da Formação e da Atividade Turística

Apesar dos projetos inscritos em Plano de Atividades não se terem concretizado, por se terem priorizado outros projetos, foram desenvolvidas atividades não previstas em

plano, contribuindo para o mesmo objetivo, i.e. assegurar a qualidade da formação realizada na rede de escolas, designadamente:

Foram realizadas Auditorias de Qualidade a 7 escolas da rede escolar, tendo em vista identificar indicadores comuns de formação, boas práticas desenvolvidas, ações de melhoria a introduzir e monitorizar a atividade formativa

Em 2021, foi igualmente trabalhado um novo modelo Modelo de Feedback Pedagógico a implementar para os formadores da rede de escolas, envolvendo 374 formadores

## 5.2. Desenvolver Programas para a elevação da escolaridade dos Adultos

No âmbito do trabalho realizado pelo Centro Qualifica instalado na Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, registaram-se 72 adultos inscritos, sendo 65 para percursos escolares e 27 para reconhecimento profissional e foram 6 certificados 6 adultos, encontrando-se os restantes em processo de reconhecimento e validação de competências.

## 5.3. Certificar Profissões Regulamentadas e Reconhecimento de Cursos

Foi dada continuidade à certificação da única profissão do setor do turismo que se mantém regulamentada – Profissional de Banca de Casinos - através da emissão e renovação de 240 Certificados Profissionais.

Foram ainda emitidos 3 certificados de reconhecimento de cursos (profissional, licenciatura e formação executiva) a pedido de outras entidades/empresas de formação.

## 6. INTERNACIONALIZAÇÃO DA FORMAÇÃO

### 6.1. Organização do Fórum Internacional da Educação, Formação e Emprego no Turismo

No âmbito da Presidência Portuguesa do Conselho da União Europeia (PPUE), a Direção de Formação organizou, no dia 21 de janeiro de 2021, o Fórum Internacional:

Educação, Emprego e Formação no setor do Turismo, envolvendo 593 participantes, assim como o High-Level Forum for Sustainable Tourism, em maio.

Ainda no âmbito da PPUE, realizou-se em Viana do Castelo, o evento “Europe in Action | Erasmus + 2021-2027 Launch”, organizados pelos Ministérios que tutelam a Agência Erasmus +, designadamente Trabalho, Educação e Ensino Superior, contando com a participação de aproximadamente 500 pessoas, tendo a Direção de Formação sido responsável por uma comunicação.

## 6.2. Estágios Internacionais e intercâmbios

Foram retomados os estágios internacionais através do Erasmus + com 23 mobilidades na União Europeia.

Foi encerrado com sucesso o projeto Europeu Erasmus + More 4 Europe, em parceria com Espanha, Itália e França, visando a implementação, e reconhecimento de mobilidades de alunos em estágios na Europa.

## 6.3. Divulgação da Formação a nível Internacional

- Presença em feiras internacionais; Atividades internacionais online tais como, workshopd com EDT's, etc
- Participação no Congresso e Concursos da Associação Europeia de Escolas de Hotelaria e Turismo (AEHT) na Estónia, com 13 alunos, 4 técnicos e 6 Diretores. Conquistámos 7 medalhas
- Participação no Congresso da Associação EURODHIP nos Países Baixos. Neste congresso, participaram 2 técnicos e 4 dirigentes

## 6.4. Study Tourism in Portugal

O objetivo definido de Internacionalizar e aumentar a visibilidade e projeção internacional da Formação Turística em Portugal, foi bastante afetado devido à pandemia, mas ainda assim realizaram-se um conjunto de ações online, destacando as seguintes:

- Realização da Online Summer School destinada a Lusodescendentes tendo sido realizado um programa com duas versões, em língua portuguesa e em língua inglesa.

## 7. SISTEMAS INTERNOS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO e FUNCIONAMENTO

### 7.1. Criação de Comissão Nacional e Comissões Regionais

Em abril de 2021 realizou-se a 2ª reunião da Comissão Nacional de Educação e Formação, prevista no DL 110/2019 de 14 de agosto que regula as escolas de hotelaria e turismo, contando com a participação de 51 pessoas representantes de entidades do segmento da educação e formação em turismo, assim como associações empresariais e profissionais, sindicatos e peritos.

A nível regional, as 12 escolas de hotelaria e turismo realizaram igualmente as reuniões das Comissões Regionais de Educação e Formação, tendo apresentado e discutido com os principais stakeholders regionais, o projeto educativo de cada escola e o contributo para a qualificação dos profissionais, envolvendo 120 participantes a nível nacional.

### 7.2. Realização de estudos de diagnóstico e de impacto da formação

Encontra-se em fase de desenvolvimento o Estudo do Impacto da Formação (pós 1 mês) e Estudo de Inserção Profissional (pós 6 meses) referentes a 2021, pelo que à data de realização deste relatório anda não temos resultados para apresentar.

Relativamente ao estudo do Perfil do Aluno do Turismo de Portugal 2021-2022, que abrangeu 2.592 candidatos, destacam-se 3 resultados: 47 % dos candidatos matricularam-se; 55% eram do género masculino e 78% eram candidatos aos cursos de nível 5 (neste indicador registámos um aumento percentual de 3% em relação ao ano anterior).

## 8. Competências digitais em Turismo

- Desenvolvimento de um estudo sobre as competências digitais dos profissionais de turismo em colaboração com a OCDE, através da produção do

relatório “Preparing the Tourism Workforce for the Digital Future”, elaborado pelo Centro de Empreendedorismo, PME, Regiões e Cidades (CFE).

- Representação do Turismo de Portugal (representação por perito), no projeto SMARTMED/PANORAMED - enquadrado no Programa europeu INTERREG MED de cooperação transnacional para a região do Mediterrâneo e que reúne 13 países europeus da costa norte do Mediterrâneo, visando abordar os principais desafios das regiões MED no desenvolvimento de um turismo inteligente, inclusivo e sustentável.

## 9. CAPACITAÇÃO EMPRESARIAL E PÚBLICA

### 9.1. Programa BEST – “Business Education for SmartTourism”

Tendo em vista contribuir para a capacitação das empresas, foi dada continuidade ao programa de capacitação empresarial “BEST – Business Education for Smart Tourism”, em áreas como inovação, digital, modelo de negócio, financiamentos, mercados, entre outros, desenvolvendo-se igualmente em versão online e traduzindo-se na realização de 97 ações.

### 9.2. Programa de Apoio às micro e pequenas empresas |UPGRADE

Durante o ano 2021, foi desenvolvido o Programa UpGrade em dois percursos: Digital e Sustentabilidade, tendo em vista apoiar as empresas para a retoma da atividade. Nos 7 meses de atividade foram obtidos os seguintes resultados: 441 ações de formação (283 Digital e 158 Sustentabilidade) com um total de 24.146 participantes (17.296 Digital e 6.850 Sustentabilidade) e foram realizados Webinares e MasterClasses envolvendo 5.667 participantes.

No ano 2021, foi ainda impulsionada uma nova versão do PROGRAMA UPGRADE 2.0, através da redução do número de módulos e duração do programa, compensada por ações de mentoria às empresas, específica por sector de atividade (alojamento, animação, restauração).

### 9.3. Programa Capacitar as Empresas

Destacamos ainda a conceção e desenvolvimento da 2ª edição do Programa UPGRADE para apoio às micro e pequenas empresas, assim como programas de capacitação das empresas, tais como Plano Nacional de Formação Financeira, envolvendo 2.747 participantes e o Programa BEST, com 34.774 participantes, entre outros programas de capacitação das empresas em produtos emergentes.

## D. PROJETAR PORTUGAL

### 1. DINAMIZAÇÃO DOS PROGRAMAS DE AÇÃO PARA O ENOTURISMO E TURISMO LITERÁRIO

Foi concebido o programa do curso executivo em Turismo Literário, envolvendo vários parceiros como livreiros e agentes culturais, tendo o curso iniciado com 37 participantes.

Na área do Enoturismo e Serviço de Vinhos em geral, foram realizadas 39 ações, envolvendo 1012 participantes. Por outro lado, no âmbito do Programa Valorizar e em parceria com as regiões vitivinícolas, foram desenvolvidos os planos de ação para a promoção e divulgação da importância do setor, criando Kit's Pedagógicos sobre cada uma das regiões vitivinícolas, que potenciem um conhecimento alargado sobre as potencialidades do enoturismo.

### 2. AFIRMAÇÃO DE PORTUGAL NAS ORGANIZAÇÕES, FORA E RANKINGS INTERNACIONAIS

#### 2.1. Liderança de grupos de trabalho de organizações internacionais do Turismo

- Presidência da AEHT (Associação Europeia de Escolas de Hotelaria e Turismo), assumida pela Diretora Coordenadora de Formação, Ana Paula Pais
- Presidência da EURHODIP, Associação Internacional de Apoio à Educação e formação em hotelaria e turismo, assumida pelo Diretor do Departamento de Dinamização Escolar e Cooperação Internacional, Paulo Revés
- Co-Chair do UNWTO Technical Committee on Tourism Online Education, assumida pela Diretora Coordenadora de Formação, Ana Paula Pais.

### 3.1.8 Internacionalização

Direção/Departamento  
Internacionalização

Um primeiro domínio de atividade prende-se com o **acompanhamento e capacitação das EdT's** (Equipas de Turismo nos mercados externos), envolvendo:

- Monitorização do funcionamento da rede externa;
- Articulação da atividade das EdT's com as estruturas da AICEP e MNE;
- Coordenação ação de planeamento e definição de objetivos estratégicos para os Mercados Externos (TP; Edt's; stakeholders);
- Valorização do conhecimento da Rede Externa - ações de formação para todos os colaboradores das EdT's envolvendo áreas operacionais do TP e stakeholders;
- Elaboração de newsletter semanal destinada às EdT's, com informação do setor (Investimento; Medidas COVID/PT; UE Medidas; Hotelaria/Operadores/aviação; ...);
- Elaboração e atualização de suportes informativos /fichas síntese de diplomas em vigor: Medidas económicas, sociais e do setor do turismo no combate à pandemia, restrições de viagens para e de Portugal, ...
- Coordenação do INOV Contacto na área do Turismo

No âmbito da **Cooperação Internacional**, a atuação da DINT passa por assegurar a representação dos interesses de Portugal e do setor do turismo no relacionamento bilateral e multilateral, nas organizações internacionais (UNWTO, ETC, WTTC, CPLP).

#### 1. Cooperação Internacional – Bilateral

Acompanhamento e preparação da área de Turismo nas Cimeiras bilaterais, nas Comissões Mistas e visitas oficiais. Elaboração e coordenação dos dossiers de apoio. Em 2021, devido à pandemia, as visitas e missões oficiais foram ainda muito afetadas, tendo-se realizado presencialmente:

- Visita do MEETD à Grecia (2-3-Jun)

- XXXII Cimeira Luso- Espanhola (Trujillo, 28 Out)
- Visita da SET ao R. Unido (Nov)
- Visita da SET à Alemanha (Nov)
- Visita da SET à Escandinavia (Dez)

No âmbito da cooperação bilateral, destaca-se ainda:

- Visitas e reuniões bilaterais– acompanhamento de reuniões bilaterais com Ministros e Secretários de Estado de Turismo: Angola, Argentina, Arabia Saudita, Argélia, Brasil, Cabo Verde, Espanha, França, Grécia, Geórgia, Marrocos, Moçambique e Paraguai;
- Comissões Mistas – preparação e acompanhamento da 5ª sessão da Comissão Mista Portugal-Arabia Saudita (Riad/9 Jun), 6ª sessão da Comissão Mista Economica Portugal-Rep da Coreia do Sul (Seul/16Jun) e da 2ª reunião da Comissão Mista Intergovernamental Portugal-Angola (Lisboa/30 Set);
- Comitês/Grupos de Trabalho – acompanhamento da reunião do grupo de trabalho sobre Comercio e Investimento Portugal-Russia (vtc/7Jul) e 7º comité de comercio e investimento Portugal-EUA (vtc/7Dez)
- Ações de Cooperação – organização de diversas ações de cooperação nas áreas de competência do Turismo de Portugal – Angola, C. Verde, Filipinas, Marrocos, Moçambique, Paraguai e Quenia (projeto Go Blue);

No decurso do ano de 2021, foram assinados os seguintes Instrumentos jurídicos:

- MdE entre o TP/ Estado do Ceará, Brasil, sobre Cooperação no domínio do Turismo (Lisboa, Nov);
- MdE entre TP/Zdak Academy Arabia Saudita (Lisboa /Dez), no âmbito da Formação

Foram ainda elaborados 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 e procedeu-se ao acompanhamento das reuniões da rede CIPE – Coordenação Interministerial - D.

Geral Política Externa / MNE, à articulação com DGAE e com MNE de todos os instrumentos jurídicos internacionais negociados pelo Turismo de Portugal nas suas diversas vertentes.

## 2. Cooperação Internacional – Multilateral

No âmbito da Organização Mundial do Turismo~

- Apoio à participação da SET em diversos eventos online e webinars
- Participação no 66º CEU – Comité Regional da Europa na Grécia;
- Participação no 113º , 114º, 115º, Conselho Executivo, em Espanha;
- Participação na 24ª AG, em Espanha;
- Candidatura de Portugal para liderar o Comité de Formação online em Turismo;
- Organização da 2ª edição do Mayors Forum for Sustainable Urban Tourism, no Porto;
- Organização da 5ª edição da Global Conference on Wine Tourism, em Reguengos de Monsaraz;
- Preparação e coordenação da candidatura Best Tourism Villages;
- Negociação e preparação do processo de aprovação da UNWTO Convention on Tourism Ethics”;
- Participação no Grupo de trabalho de “Experts on Measuring the Sustainability of Tourism”;
- Participação no Comité de Desenvolvimento para “International Code for the Protection of Tourists”;
- Participação na Global Tourism Plastics Initiative;

No quadro da CPLP:

- Acompanhamento e manutenção do Projeto de Cooperação no domínio do Turismo no contexto da CPLP – PECTUR, incluindo: ações de capacitação de formadores dos países da CPLP (virtual), ações de capacitação em marketing digital, dirigidas a dirigentes e técnicos e ações de capacitação sobre o programa REVIVE, dirigidas a dirigentes e técnicos.

No tocante à European Travel Commission, Portugal preside neste momento à organização. Nesse contexto, para além do acompanhamento da atividade do Board of Directors e da participação na Annual Meeting, o Turismo de Portugal procedeu à Organização da 101ª AG, em Albufeira, participando ainda em workshops, webinars e sessões temáticas.

Em termos da representação de Portugal no WTTC, de referir a Reunião bilateral entre SET e SG da WTTC, em Évora, no âmbito do World for Travel, Évora.

Finalmente, no tocante à Aliança Pacífico, de referir a participação nas reuniões, designadamente na I EU-Pacific Alliance dialogue e na II EU-PA dialogue Shaping a sustainable and digital recovery of the tourism industry post-COVID.

### 3. União Europeia

A DINT assegura o acompanhamento de diversos dossiers no quadro da atividade da União Europeia.

No âmbito da Presidência Portuguesa 2021, a DINT assumiu a presidência do GT Competitividade de Crescimento, na vertente Turismo, promovendo a coordenação interna no domínio das negociações europeias e participação em reuniões da EU na vertente do Turismo

Destaca-se ainda a organização dos seguintes eventos:

- Forum Internacional para Educação, Emprego e Formação no setor do Turismo, com apresentação da COM do Pack for Skills (Jan);
- Reunião Extraordinária Informal de Ministros de Turismo (Mar), com apresentação da COM do Certificado Verde Digital;
- Reunião Big Data enabling Tourism Competitiveness (Mar);
- Reunião de Diretores Gerais de Turismo (Mar);
- Forum de Alto Nível para um Turismo Sustentável (Mai);

De destacar ainda a negociação e implementação na Agenda Europeia das Conclusões do Conselho sobre o “Turismo na Europa para a próxima década: sustentável, resiliente, digital, global e social”, a promoção de um Dashboard para o Turismo, reunindo indicadores de todos os EM, de forma a monitorizar o desenvolvimento do setor, em termos de digitalização e sustentabilidade, a contribuição para a criação

do Tourism Transition Pathway e o apoio à tutela e elaboração de documentação e dossiers para as diversas reuniões/sessões.

Foram acompanhados diversos dossiers UE:

- Participação na construção das prioridades e objetivos para o setor;
- Coordenação e articulação com DGAE e REPER da posição do setor do turismo na negociação de legislação europeia relevante na área do turismo e áreas transversais com impacto no turismo;
- Preparação e divulgação de informação relevante junto das associações e stakeholders do setor;
- Manutenção de rede de contactos com Instituições Europeias (Comissão, Parlamento Europeu, Conselho / REPER), representações permanentes de outros Estados Membros e associações setoriais europeias na área do turismo, para fomentar parcerias com outros EM e garantir a participação do Turismo de Portugal em projetos Europeus;
- Acompanhamento de oportunidades de financiamento da EU;
- Apoio à preparação, estabelecimento de parcerias em candidaturas europeias;
- Desenvolvimento de ações de capacitação e sensibilização interna;
- Participação nas diversas ações/reuniões TAC (Tourism Advisory Committee);

### 3.1.9 Recursos Humanos

Direção/Departamento  
Recursos Humanos

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:

- Workshops de desenvolvimento pessoal, de nutrição, aulas de ginástica laboral e postural e aulas de pilates;
- Campanha de vacinação contra a gripe junto de todos os trabalhadores interessados;
- Sorteio de bilhetes de acesso a espetáculos e eventos culturais e de lazer;
- Atividades em férias para os filhos dos trabalhadores desenvolvidas em contexto online;
- (Re)Encontro de trabalhadores, em Lisboa, com um programa de conhecimento de vários pontos culturais e turísticos da cidade;
- Continuidade da edição da newsletter de periodicidade semanal, com 47 edições no ano, com informação sobre os projetos que cada área está a desenvolver, ações de capacitação e formação, temas de inovação, sustentabilidade, iniciativas de outros organismos da Administração Pública, testemunhos em vídeo de novos colaboradores (onboarding talks), de equipas de desenvolvimento de projetos específicos, entre outras rubricas.

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 2021, realizaram-se as 245 ações de formação, considerando a formação interna e externa ministrada, num total de 12175 horas de formação, as

quais abrangeram cerca 454 trabalhadores e que representaram um total de 1139 participações/formandos e uma taxa de trabalhadores abrangidos de 63,5%.

Foram concedidos, pelo instituto, 19 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.

Por força da pandemia COVID 19, em 2021 o Programa de Estágios da OMT e o Programa de Estágios Internacionais INOV Contacto foram suspensos.

No âmbito do Programa EstágiAP XXI, foram atribuídos ao Turismo de Portugal 6 estágios, dos quais 4 estagiários iniciaram os respetivos estágios em outubro, tendo ficado afetos às seguintes Unidades Orgânicas:

- Gestão, Economia, Finanças (2) - DFT
- Gestão de Recursos Humanos (1) - DRH
- Comunicação e Marketing (1) – DAV

Trata-se de estágios com a duração de 9 meses, destinados a jovens licenciados até aos 30 anos, ou até aos 35 anos se forem portadores de deficiência ou incapacidade, à procura do primeiro emprego ou de novo emprego correspondente à sua área de formação.

Relativamente a novos desafios de gestão de recursos humanos no Turismo de Portugal, em 2022 foi implementada a nova plataforma de formação interna do Turismo de Portugal, uma plataforma digital e integrada de formação, desenvolvida para proporcionar a todos os colaboradores do instituto a oportunidade de se valorizarem continuamente e de desenvolverem as suas competências e talentos.

Esta nova plataforma, designada Academia Turismo de Portugal – TalentUs, reúne várias ferramentas de aprendizagem e procura recorrer às metodologias mais adequadas para cada temática, tendo como foco a disponibilização de uma oferta formativa que possibilite o incremento da literacia digital dos colaboradores, o acesso a conteúdos de microlearning para autoformação e a promoção de comunidades para

a partilha de experiências e conhecimento de todos os colaboradores, incorporando as novas tendências da aprendizagem contínua e da auto aprendizagem em modelos flexíveis e em permanente disponibilidade para cada colaborador.

Após um processo de implementação e parametrização da mesma às necessidades específicas do instituto, foi possível disponibilizar o acesso desta plataforma a todos os trabalhadores do instituto e das equipas de turismo em dezembro de 2021.

### 3.1.11 Jurídica

Direção/Departamento  
Jurídica

No ano de 2021 a atividade da Direção Jurídica continuou condicionada pelos efeitos da pandemia de Covid 19, ainda que em muito menor grau do que no exercício anterior.

Uma parte significativa do ano correu em teletrabalho integral e, quando em trabalho presencial, as equipas funcionaram quase sempre em regime de rotação.

No que respeita à atividade da Comissão Arbitral das Agências de Viagens e Turismo, que arbitra conflitos de consumo entre viajantes e agências de viagens, manteve-se a redução de atividade a que se assistiu no ano de 2020, ainda que com menor expressão.

Os efeitos da mobilização da área da assessoria jurídica para a o esforço de reação aos efeitos da pandemia no ano de 2020 tiveram reflexo no trabalho desenvolvido, que tem procurado recuperar o atraso provocado pela atividade excepcional registada no ano precedente.

Em termos de indicadores quantitativos, os principais indicadores quantitativos são os seguintes:

#### **Comissão Arbitral das Agências de Viagens e Turismo:**

Sessões realizadas: 26 sessões

Processos decididos: 173

Reclamações recebidas: 328

Reclamações arquivadas ou devolvidas para a DVO: 138

#### **Declaração de utilidade turística**

Prorrogação de declarações de utilidade turística a título prévio: 12 decisões

Declaração de utilidade turística a título definitivo, incluindo confirmações: 11 decisões

Revogação de declarações de utilidade turística: 1 decisão

Declaração de caducidade de utilidade turística: 1 decisão

Processos com decisão final da Vice-Presidente do TP (deserções/desistências): 4 decisões

### **Contratação Pública**

Acordo Quadro: 1

Ajuste Direto: 41

Concurso de Conceção - 1

Concurso Público com publicidade internacional: 4

Concurso Público sem publicidade internacional: 13

Consulta prévia: 48

### 3.1.12 Financeira e Tecnologias

Direção/Departamento  
Financeira e Tecnologias

No ano de 2021, a atividade desenvolvida pela Direção Financeira e de Tecnologias teve como princípios orientadores a legalidade, a economia, a eficiência e eficácia, a boa gestão financeira, bem como a melhoria contínua de processos e procedimentos.

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

1. Medidas de sustentabilidade ambiental - Substituição de equipamentos e implementação de sistemas com vista à redução dos consumos energéticos na EHTE, designadamente:

- Instalação de iluminação led;
- Instalação de 20 painéis solares térmicos, para aquecimento de água;
- Instalação de 362 painéis solares fotovoltaicos para autoconsumo, reduzindo-se assim a dependência do consumo de energia elétrica fornecido por comercializador externo.

2. Obras de conservação e beneficiação dos edifícios - Conservação e beneficiação das instalações do Turismo de Portugal, designadamente:

- Empreitada na EHT Estoril para implementação de medidas de eficiência energética com vista a reduzir em cerca de 30% o consumo de energia primária e obras de conservação. As intervenções incluíram, isolamento térmico e impermeabilização na cobertura; substituição do sistema de caixilharias; substituição do sistema de AVAC; substituição do sistema de produção de AQS; substituição do sistema de painéis solares térmicos para apoio a AQS; instalação de painéis solares fotovoltaicos para autoconsumo; alteração do sistema de Iluminação convencional para tecnologia led; substituição da rede predial de abastecimento de água potável; pintura exterior do edifício e correções de patologias diversas na envolvente exterior.

- Empreitada de obras de conservação e manutenção da EHT Lamego com vista à correção das patologias verificadas nos sistemas técnicos (AVAC, segurança contraincêndios).

### 3. Acompanhamento da execução contratual do Turismo de Portugal:

- Em 2021 verificou-se uma diminuição em 0,5% do número de contratos em execução, a que correspondeu uma redução de 27,8% da dotação orçamental e de 21,4% em termos de execução, face a 2020.
- Quanto aos contratos em execução, em 2021, a taxa de execução financeira foi de 85,1%, superior à sua homóloga em 2020, que ficou pelos 78,2%.
- Por tipo de procedimento, os contratos que predominaram foram o ajuste direto (46%) e a consulta prévia (39%), sendo que, em termos de execução orçamental, também por tipo de procedimento, tivemos o concurso público com 56%, o ajuste direto com 27% e a consulta prévia com 13%, da despesa efetuada.
- As unidades orgânicas com mais contratos ativos em 2021, foram o Departamento de Património, Aprovisionamento e Monitorização Contratual (DPAC) com 25% dos contratos em execução e o Departamento de Tecnologias e Sistemas de Informação (DTSI), com 16%, seguidos da Direção de Apoio à Venda (DAV) e do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ), ambos com 11% dos contratos em execução.
- O valor médio contratado, dos contratos em execução no ano de 2021, rondou os 223,3k€ (IVA incluído), sendo que mais de metade dos contratos (50,9%) têm um valor inferior a 50 mil euros e 43,1% têm valores entre 50 e 400 mil. A DAV e a DPAC destacam-se como as unidades orgânicas com maior valor global contratado (19,0 e 18,4 milhões de euros, respetivamente).

4.No âmbito da Gestão do Arquivo foram processados pedidos internos de recuperação de documentação em papel (registo, pesquisa, recolha e logística das entregas e devoluções), bem com pedidos de remessa de documentação em papel na Sede para integração no Arquivo (registo e logística da transferência, organização, etiquetagem e acondicionamento, identificação e inventariação).

5. Gestão das tecnologias e dos sistemas de informação e comunicação:

- Manutenção corretiva e evolutiva dos sistemas de informação, fortemente impulsionada pela pandemia COVID-19, e pela necessidade de rápida adaptação das aplicações informáticas em uso no Turismo de Portugal, como resposta à adoção de medidas de apoio à economia;
- Gestão e acompanhamento de projetos de desenvolvimento internos, bem como suportados em outsourcing;
- Gestão de segurança da informação, definição e correção de políticas e regras de controle da rede;
- Aquisição de equipamentos de rede e de utilizador, para substituição de parte do parque tecnológico obsoleto.

6. Gestão e o controlo orçamental, financeiro e patrimonial: acompanhamento da execução dos Orçamentos de Receita e de Despesa do Turismo de Portugal, assegurando os mecanismos de gestão orçamental em articulação com as várias áreas departamentais envolvidas, bem como com as entidades externas, garantindo o rigor, transparência e cumprimento dos prazos associados à prestação de informação e conseqüentemente à prestação de contas.

### 3.1.13 Comunicação

Direção/Departamento  
Comunicação

#### Departamento de Comunicação

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

\_ **Comunicação institucional** - assegura 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 órgãos de comunicação social o trabalho realizado pelo Turismo de Portugal (TdP) nas suas várias vertentes. Esta área de atuação, que tem como principal objetivo divulgar as atividades e serviços do TdP e outras relevantes para o turismo, visa também 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.

Em 2021, o Departamento de Comunicação direcionou e concretizou a sua atuação nos seguintes domínios:

- O **Portal Institucional** e o **Portal Business** são os pilares fundamentais da comunicação institucional. Em 2021, os dois portais contabilizaram um total

de 1.723.991 sessões e 3.295.470 visualizações, representando um ligeiro decréscimo em relação aos números recorde do ano transato.

- A gestão das **Redes sociais** do Turismo de Portugal está integrada na comunicação institucional. Em 2021, a página de **Facebook** consolidou a sua base de seguidores, registando um ligeiro aumento, atingindo do 272.673 (+793). A página do **Twitter** teve um crescimento um pouco mais expressivo: com uma variação percentual de 3% terminou o ano com 192.578 seguidores. Para estas duas redes foram produzidos e publicados 555 conteúdos em 2021. A *Company Page* do **LinkedIn**, manteve um crescimento regular e progressivo, tendo em 4 de outubro de 2020 atingido o marco dos 100.000 seguidores. Fechou o ano de 2021 com 130.809 seguidores (+21%), tendo nesta rede e ao longo do ano sido divulgados 288 conteúdos.
- No relacionamento com os **Órgãos de Comunicação Social** (OCS), o Turismo de Portugal afirmou-se como principal fonte de informação. Para tal, foram produzidos 40 *press releases* que deram origem à publicação de 18.045 notícias nos meios de comunicação nacionais, generalistas e do setor, representando um *Advertising Added Value* (AAV) de 109,57 M€. Foram também asseguradas pelo DCOM todas as respostas a questões e/ou pedidos de esclarecimento colocados pelos OCS.
- As **Relações Públicas institucionais** em 2021 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 12 iniciativas.
- Relativamente à **Comunicação interna**, em 2021 foram criados 790 novos conteúdos para a **Intranet** (+20%), e produzidas 51 **Newsletters** (NewsTdP#TodosLigados), com um total de 712 conteúdos.

No ano de 2021 os desafios marcados pela crise pandémica (COVID-19) mantiveram-se, designadamente o trabalho remoto integral, a inibição de utilização do Piso 0, a responsabilidade do Departamento pela Gestão da Comunicação de Crise, a crise económica e social no setor do turismo que conduziu a necessidades de comunicação distintas, diferenciadas e permanentemente ajustadas e articuladas nos vários canais

e suportes, em resposta aos novos desafios com o que o turismo e Turismo de Portugal em particular se confrontou.

Face a este enquadramento e à reduzida dimensão do Departamento de Comunicação, foi necessário responder aos desafios de forma ágil e garantir, em cada momento, a priorização das atividades e projetos planeados, bem como a incorporação de novas respostas, adequadas às novas necessidades.

Assim:

\_ As atividades relacionadas com o **Piso 0** foram suspensas durante o período crítico de confinamento, o que justificou a redução de ações realizadas, face ao número de ações previstas;

\_ Os **eventos presenciais** continuaram com idênticas restrições, acompanhando as regras de segurança impostas pelas autoridades de saúde;

\_ A **gestão e a arquitetura dos portais** institucional e business foram sendo sempre alteradas e ajustadas, nomeadamente para responder à necessidade de destacar todas as iniciativas e projetos no âmbito do Plano de Ação Reativar o Turismo | Construir o Futuro e do Plano Turismo +Sustentável 20-23;

\_ O trabalho desenvolvido junto da **Imprensa** centrou-se maioritariamente numa comunicação focada na resposta do Turismo de Portugal aos desafios colocados pela pandemia de COVID-19, em simultâneo com a comunicação de projetos e iniciativas no âmbito do Plano Reativar o Turismo e do Plano Turismo +Sustentável 20-23;

\_ A conjuntura continua a justificar um esforço acrescido de comunicação interna e de **colaboração com todas as áreas do instituto**, no sentido de se assegurar uma resposta assertiva às diversas solicitações e até uma resposta prospetiva, tentando antecipar necessidades do tecido empresarial;

\_ No que diz respeito à **Comunicação interna**, no sentido de assegurar a informação, a comunicação e garantir a proximidade entre todos no Turismo de Portugal, além da contínua e sistemática disponibilização de conteúdos na Intranet, foram produzidos para a Newsletter semanal (NewsTdP#TodosLigados) 712 conteúdos, em 2021, complementando e reforçando, assim, a comunicação interna com este canal/suporte informativo.

\_ Foi, também, no âmbito da **Comunicação interna** que o projeto de conceção e implementação da **Nova Intranet Colaborativa** foi concluído durante o ano de 2021. Trata-se de uma plataforma digital, *responsive*, *multi-device* e fácil de usar, a ser utilizada não só em Portugal pelos colaboradores localizados na sede do instituto, nas Escolas de Turismo e pelos Serviços de Inspeção dos Jogos, mas também no estrangeiro, na rede internacional de Equipas de Turismo. Num ambiente digital e intuitivo, é possível ter uma visão global do instituto, conhecendo-se a sua atividade, assim como, os detalhes da informação de gestão, ao mesmo tempo que se consultam indicadores de desempenho e outros relacionados com o turismo.

Para entrada em produção desta plataforma no final de 2021 (desenvolvida e implementada em 6 meses), foram construídos de raiz, reconfigurados e/ou migrados da anterior plataforma, um vastíssimo conjunto de conteúdos, imagens e documentos, aos quais foi necessário associar informação tendente à sua classificação, organização e pesquisa (metadados), adequando-os assim à estruturação de informação que foi desenvolvida.

O DCOM ganhou, neste âmbito, novas atribuições/competências, em particular no que diz respeito à curadoria de todos os conteúdos que são inseridos (incluindo os efetivados pelas equipas de edição das várias áreas do TdP), em paralelo com a sua própria produção de conteúdos, alinhando-a também com a comunicação externa e garantindo o acesso à informação mais relevante e atualizada.

A nova Intranet Colaborativa enquanto plataforma estratégica de trabalho, vem assim melhorar o nível de produtividade, impulsionar a inovação e a criatividade, ao mesmo tempo que reforça a comunicação interna e a colaboração, o que fortalece em simultâneo a identidade e a cultura corporativa.

### 3.1.14 Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos

Direção/Departamento  
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 2021, relativamente à exploração de jogos de fortuna ou azar em casinos, encontravam-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, e 1 sala de máquinas automáticas localizada na ilha Terceira – Açores.

Quanto às salas de bingos fora dos casinos, encontravam-se 14 salas de bingo concessionadas, sitas nas seguintes localidades: Setúbal, Amora, Amadora, Coimbra; Almada; Odivelas, Nazaré, Olhão, 2 salas no Porto e 4 salas em Lisboa.

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

Devido à situação atual de emergência de saúde pública ocasionada pela epidemia da doença COVID-19, os casinos, sala de máquinas e de bingo fora dos casinos, estiveram obrigatoriamente encerrados durante vários períodos ou abertos com várias restrições, por imposição legal determinada pelo Governo. Como forma mitigadora do impacto negativo decorrente da perda total de receita por parte de vários setores da atividade económica, o Governo adotou uma série de medidas que visaram, para além da salvaguarda da população em geral, também medidas de apoio às empresas, onde se incluíram as empresas concessionárias dos casinos, salas de máquinas e de bingo, consubstanciadas, essencialmente, na manutenção dos postos de trabalho, na suspensão do cumprimento de prestações ao Estado ou na extensão e diferimento dos respetivos prazos.

Em 2021, no âmbito das atividades de fiscalização e inspeção, resultou um controlo de volume de jogo na ordem dos € 768.769.494,50, correspondendo € 755.392.332,50 ao volume do jogo praticado em casinos, e € 13.377.162,00 ao volume de jogo praticado nas salas de jogo do bingo fora dos casinos, que gerou uma receita bruta de € 148.709.690,70, correspondendo € 144.027.684,02 aos casinos, e € 4.682.006,68 às salas de jogo do bingo.

O SRIJ, enquanto entidade liquidadora de impostos e contrapartidas aplicáveis em matéria de jogo, foi responsável pela fiscalização de € 60.948.066,93, dos quais, nos termos legais, foram entregues diretamente nos cofres do Estado: € 9.984.458,53, ao Fundo de Fomento Cultural: € 1.055.662,85, à Câmara Municipal da Figueira da Foz: € 40.245,84, à Câmara Municipal da Póvoa de Varzim: € 192.726,90, à Infratróia: € 434.156,11 e às Misericórdias locais: € 76.808,23, 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 valor de € 49.164.008,46, é entregue ao Turismo de Portugal, I.P. do qual, nos termos legais, constitui receita própria o montante de €

28.251.424,07, e o restante, no montante de € 20.912.584,39, constitui receita consignada, cuja afetação é feita da seguinte forma:

(Euros)

<b>Receita do Turismo de Portugal, I.P. consignada - 2021</b>	
Obras de interesse para o Turismo	10 344 564,92
Finalidades de interesse turístico	5 014 368,26
Ações de formação turística	2 395 091,92
Instituto Português do Desporto e Juventude	143 788,18
Entidades Regionais de Turismo	595 047,42
Subsídios a entidades de relevância social	972 795,87
Requalificação ambiental (AMAT)	168 483,22
Misericórdias Locais	96 102,21
Fundo dos Pagadores de Banca	1 182 342,40
<b>TOTAL</b>	<b>20 912 584,39</b>

*Nota:* De referir que do montante de € 49.164.008,46, que é entregue ao Turismo de Portugal, I.P, não foi efetivamente rececionado o valor de € 1.337.735,54, correspondente aos pagamentos dos bingos e destinados a "Outras entidades do sector público" do qual constitui receita própria, o valor de € 598.890,27, sendo que o remanescente é consignado ao Instituto Português do Desporto e Juventude no montante de € 143.788,18, e às Entidades Regionais de Turismo no montante de € 595.047,42, na medida em que, decorrente das medidas mitigadoras do impacto negativo da perda total de receita decorrente da situação de pandemia Covid-19, se aguarda decisão por parte da tutela, sobre a suspensão do cumprimento da referida obrigação legal.

## **b) Jogo online**

Durante o ano de 2021 a Comissão de Jogos emitiu mais uma licença para a exploração 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:

Criação do "Manual de Boas Práticas à Publicidade de Jogos e Apostas", aprovado com os contributos das empresas que exploram em Portugal jogos e apostas, online e de base territorial, e das associações representativas do setor. Este Manual, que teve como objetivo principal harmonizar princípios e regras de conduta a que deve obedecer a atividade publicitária do jogo, definindo orientações – nomeadamente, quanto aos conteúdos que devem ser evitados e os que devem constar das mensagens publicitárias, os horários de difusão da publicidade na televisão e na rádio e as restrições à publicidade nos diferentes suportes em que esta que se pode apresentar.

No âmbito da sua atividade de monitorização e controlo permanente do mercado do jogo online, o SRIJ continuou as notificações aos prestadores intermediários de

serviços em rede para o bloqueio de sítios na internet de operadores ilegais de jogo num total de 840 sítios na internet notificados para bloqueio desde o início da atividade do jogo online em mercado regulado. Simultaneamente manteve-se a ação de sensibilização desenvolvido junto das principais plataformas de partilha de conteúdos audiovisuais no sentido da eliminação da promoção a operadores de jogo online não licenciados em Portugal.

Participação na segunda e terceira reuniões do Comité de Acompanhamento da Convenção de Macolin relativa à prevenção do match fixing em eventos desportivos, organizada pelo Conselho da Europa e realizadas, respetivamente, em 23 - 24 de junho e 11 - 12 de outubro de 2021.

Deu-se continuidade ao projeto conjunto com a Information Management School da Universidade Nova de Lisboa, no âmbito da iniciativa *Data Science* da FCT, num projeto com o objetivo de utilizar software de inteligência artificial para mapear padrões na atividade de jogo *online* e de identificar ativamente a atividade ligada ao jogo aditivo. Foi possível durante este ano desenvolver um protótipo inicial para a aplicação que se encontrava na fase inicial de teste à solução.

Obtenção da confirmação, por mais um ano, da certificação ISO 27001:2013, acreditada pelo IPAC, 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 2021, cerca de 504 milhões de euros de receita bruta, sendo que 252,1 milhões de euros foram da responsabilidade das entidades exploradoras de apostas desportivas à cota e 251,9 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, 176 372 502,70€, tendo sido distribuídos 173 226 760,04€ correspondentes a onze meses daquele imposto de 2021 (janeiro a novembro) no valor de 158 141 127,34€ e de 15 085 632,70€ de IEJO do mês de dezembro de 2020, também cobrado em 2021. A este valor acresce ainda o imposto liquidado sobre apostas em modalidades desportivas que não têm Federação com U.P.D. em Portugal, no total de 192

886,09€, o qual se encontra retido, por determinação da SET, até ser fixado o beneficiário legal dessas verbas.

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

(Euros)

<b>Distribuição do IEJO em 2021</b>	
Região Autónoma da Madeira	1 992 464,15€
Região Autónoma dos Açores	1 902 643,37€
Federações Desportivas, Liga de Futebol e Comité Olímpico de Portugal	41 790 537,59€
Estado	8 637 271,48€
Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	19 199 548,95€
Ministério da Administração Interna	2 093 769,75€
Ministério da Educação	8 255 206,70€
Ministério da Saúde	9 326 527,34€
<i>dos quais para o SICAD</i>	275 688,13€
Turismo de Portugal, I.P.	79 107 463,12€
Fundo de Fomento Cultural	921 327,59€

Para a execução das suas atividades, no cumprimento da sua missão, o SRIJ contava, no final do ano 2021, com 106 Recursos Humanos e gastou, naquele ano, 6 127 773,52 € em gastos diretos (valor eventualmente a ser corrigido após encerramento da conta de gerência), conforme se ilustra nos quadros seguintes:

	<b>Dirigente</b>	<b>Inspetor</b>	<b>Técnico Superior</b>	<b>Assistente Técnico</b>	<b>Técnico de Informática</b>	<b>Total Geral</b>
<b>SRIJ</b>	<b>1</b>		<b>1</b>			<b>2</b>
<b>SRIJ/DERJ</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>			<b>9</b>
<b>SRIJ/DGPJ</b>	<b>1</b>	<b>4</b>				<b>5</b>
<b>SRIJ/DJOL</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>			<b>9</b>
<b>SRIJ/DPCJ</b>	<b>1</b>	<b>63</b>	<b>2</b>	<b>8</b>		<b>74</b>
AIJCentro		11				11
AIJLisboa		14				14
AIJNorte		12	1			13
AIJSul		12				12
Póvoa St. <sup>a</sup> Iria		7		6		13
Sede		7	1	2		10
<b>SRIJ/DGPJ - EMEITJ</b>			2		2	<b>4</b>
<b>SRIJ/DPCJ - EMPIJ</b>		<b>3</b>				<b>3</b>
<b>Total Geral</b>	<b>5</b>	<b>81</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>106</b>

(Euros)

<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>2021</b>
<i>Remunerações certas e permanentes e abonos variáveis ou eventuais</i>	4 206 552,29 €
<i>Segurança social</i>	893 030,69 €
<i>Aquisição de bens e serviços</i>	327 986,69 €
<i>Transferências ASAE</i>	232 472,85 €
<i>Universidade do Minho</i>	17 700,00 €
<i>Investimentos</i>	396 631,00 €
<i>Pagamento Serviços IRN</i>	3 000,00 €
<i>Pagamento GREF</i>	400,00 €
<i>Transferência SGME</i>	50 000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>6 127 773,52 €</b>

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

### **4.1. Recursos Humanos**

A gestão dos recursos humanos do instituto incidiu, em 2021, sobre um universo total 714 trabalhadores em exercício de funções a 31 de dezembro de 2021, nos serviços centrais e desconcentrados do Turismo de Portugal, I.P, acrescendo ainda 459 prestações de serviço referentes a formadores externos das escolas de hotelaria e turismo, tendo ocorrido, ao longo do ano, uma gestão técnica e administrativa de 143 entradas e 106 saídas de colaboradores, nestas se incluindo todas as alterações de carreira e categoria.

Relativamente a 2021, foram lançados 6 procedimentos concursais, referentes a 11 vagas, tendo sido concluídos 5, com a receção de um total de 59 candidaturas.

Foram ainda acompanhados os processos relativos a 18 períodos experimentais, dos quais 14 concluídos ainda no decorrer de 2021.

No âmbito dos processos de mobilidade interna, foram acompanhados 54 processos de recrutamento, com a verificação de 24 admissões e 19 consolidações, das quais 5 se enquadram na modalidade de consolidação de mobilidade intercarreiras. No que diz respeito às saídas do instituto por mobilidade, foram acompanhados 7 processos de saída.

## 4.2. Recursos Financeiros

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 reembolsos de financiamentos concedidos, e os juros remuneratórios da concessão de financiamentos, assim como os juros de aplicações de excedentes de tesouraria.

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 AD&C, 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 tuteladas pelo instituto.

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 2021, um resultado líquido do exercício positivo de 80,1 milhões de euros. Comparativamente ao

<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 encontra consignado 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 n.º 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 n.º 275/01, de 17 de outubro e Portaria 384/02, de 10 de abril.

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

exercício anterior, verificou-se um aumento significativo do resultado líquido, o qual, em 2020, foi negativo em cerca de 13,6 milhões de euros. Para esta variação contribuíram, maioritariamente, os proveitos e ganhos extraordinários.

Em 2021, 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:

- Proveitos e Ganhos do Exercício

PROVEITOS E GANHOS	2021	2020	Variação
Vendas e prestações de serviços	268 044	262 316	✓ 2,2%
Impostos, taxas e outros	117 111 150	106 991 452	
Proveitos suplementares	7 1038	991 948	
Transferências e subsídios correntes obtidos	36 591 845	22 620 267	✓ 17,7%
	154 042 076	130 865 984	✓ 17,7%
Proveitos e ganhos financeiros	1053 555	3 080 331	✗ -65,8%
	155 095 630	133 946 315	✓ 15,8%
Proveitos e ganhos extraordinários	75 107 692	6 010 284	✓ 1149,7%
	230 203 322	139 956 599	✓ 64,5%
Resultado líquido do exercício negativo	-	-	
	230 203 322	139 956 599	✓ 64,5%

No que respeita aos proveitos operacionais do exercício, regista-se um significativo acréscimo dos mesmos face aos valores apurados em 2020 (+23,2 milhões de euros, ou seja, +17,7%).

No respeitante aos proveitos financeiros do exercício, regista-se um decréscimo acentuado face aos valores apurados em 2020 (-2,03 milhões de euros, representando uma diminuição de 65,8%).

Para os proveitos extraordinários do exercício, apura-se o montante de 75,1 milhões de euros, ou seja, uma variação positiva face ao apurado em 2020 de cerca de 1149,7%.

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 2020 estas receitas aumentaram cerca de 10,1 milhões de euros (*ou seja +9,46%*).
- 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 relativas à comparticipação comunitária de projetos desenvolvidos pelo Instituto e cofinanciados ao abrigo de linhas do COMPETE, Programas Operacionais Regionais e POSEUR, e por transferências do Orçamento de Estado destinadas a pagar os apoios concedidos ao abrigo do Regime de Rendimento Mensal Garantido. Comparativamente a 2020, esta rubrica de proveitos registou mais 13,98 milhões de euros (*representando um incremento de +61,8%*).
- 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 69 milhões de euros face a 2020. Esta situação é maioritariamente explicada por uma alteração na política contabilística em vigor no exercício de 2021, que levou ao reconhecimento como proveito do ano (e não de anos anteriores), do montante respeitante à reversão dos saldos não utilizados dos Planos de Obras relativos ao ano de 2016 (nos termos do proceituado no n.º 1 do Artigo 6º (Execução financeira dos Planos de Obras) da Portaria n.º 807/2008, de 8 de agosto). Em anos anteriores esta reversão foi registada de forma distinta, não relevando para efeitos de resultados do ano.
- Custos e Perdas do Exercício

CUSTOS E PERDAS	2021	2020	Variação
<b>Fornecimentos e serviços externos</b>	15 829 296	21 709 155	✓ -27,1%
<b>Custos com o pessoal:</b>			
Remunerações	23 129 627	21 045 145	✗ 9,9%
Encargos sociais	4 593 407	4 205 896	
Fundo de pensões	0	163 188	
Outros custos com o pessoal	<u>301 965</u>	<u>168 584</u>	✗ 9,5%
<b>Transferências correntes concedidas e prestações sociais</b>	80 932 960	77 329 472	✗ 4,7%
<b>Amortizações do exercício</b>	4 290 610	4 022 717	✗ 6,7%
<b>Ajustamentos do exercício</b>	<u>4 290 610</u>	<u>4 022 717</u>	✗ 6,7%
Outros custos e perdas operacionais	<u>355 301</u>	<u>351 361</u>	✗ 1,1%
	129 433 165	128 995 517	✗ 0,3%
Custos e perdas financeiras	<u>6 135 829</u>	<u>9 457 254</u>	✓ -35,1%
	135 568 994	138 452 771	✓ -2,1%
Custos e perdas extraordinários	<u>14 491 919</u>	<u>15 102 461</u>	✓ -4,0%
	150 060 913	153 555 232	✓ -2,3%
Resultado líquido do exercício	<u>80 142 410</u>	<u>(13 598 633)</u>	✓ 689,3%
	<u>230 203 322</u>	<u>139 956 599</u>	✓ 64,5%

Verifica-se em 2021 um decréscimo dos custos totais, face a 2020, de 3,49 milhões de euros (-2,3%). Esta variação, em termos relativos, reflete um desagravamento face ao verificado em 2020 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 (-27,1% face aos valores registados em 2020) e um aumento dos custos com pessoal (cerca de 9,5% face aos valores registados em 2020);
- 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 empresas privadas decorrente, sobretudo, de medidas que visaram apoiar as empresas no esforço de adaptação da sua atividade ao contexto da doença COVID 19, no âmbito da retoma da economia e do setor do Turismo em particular, como sejam medida ADAPTAR Turismo e medida excecional de compensação ao aumento do valor da retribuição mínima mensal garantida.

Esta variação é também explicada pelo aumento de transferências a favor os das agências/associações regionais de promoção turística, no âmbito dos Planos Anuais das Marcas Regionais 2021.

- Redução dos custos e perdas financeiras, em cerca de 3,32 milhões de euros (-35,1% face aos valores registados em 2017), decorrente, sobretudo, da redução das provisões para investimentos financeiros, em resultado da reestruturação de alguns fundos de investimento.

- Para os custos e perdas extraordinários do exercício, apura-se o montante de 14,5 milhões de euros, isto é, uma variação negativa face ao apurado em 2020 na ordem dos 4%.

No que se refere às rubricas de Balanço, registou-se no período entre 2021 e 2020 a seguinte evolução:

	2021	2020	Var 21/20	Var (%)
Resultado Líquido do Exercício	80 142 410	(13 598 633)	93 741 043	✓689,3%
Total Ativo	1 464 640 539	1 415 966 986	48 673 553	✓ 3,4%
Total Passivo	788 365 929	821 765 801	(33 399 872)	✓ -4,1%
Total Fundos Próprios	676 274 609	594 201 185	82 073 425	✓ 13,8%

Analisando em pormenor as variações face ao exercício de 2020 temos:

- Aumento do Ativo Líquido

Em 2021 o Ativo líquido registou um aumento de 48,9 milhões de euros face a 2020 (+3,5%). Esta variação assenta, sobretudo nas dívidas de terceiros a curto, médio e longo prazo, decorrente da atividade creditícia do Instituto.

- Diminuição do Passivo

Registou-se, face a 2020, uma redução do Passivo em 33,2 milhões de euros (-4%). Esta variação é explicada, essencialmente, pela diminuição na rubrica de Outros Credores.

- Variação dos Fundos Próprios

Em 2021 verificou-se um aumento de 82 milhões de euros no total dos fundos próprios (+13,8% que em 2020). 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
Fundos Próprios						
Património	383 294 639	-	-	-	-	383 294 639
Ajustamentos de Partes de Capital	6 418 235	-	-	-	-	6 418 235
Subsídios	45 772 517	-	1 931 015	-	-	47 703 532
Investimentos Financeiros	67 380 444	-	-	-	-	67 380 444
Investimentos Financeiros - Provisões	(21 607 927)	-	1 931 015	-	-	(19 676 912)
Doações	489 080	-	-	-	-	489 080
Resultados Transitados	171 825 347	-	-	(13 598 633)	-	158 226 714
Resultado Líquido do Exercício	(13 598 633)	80 142 410	-	13 598 633	-	80 142 410
	<b>594 201 185</b>	<b>80 142 410</b>	<b>1 931 015</b>	-	-	<b>676 274 609</b>

A variação referida resulta assim do resultado líquido apurado no exercício (positivo em 80,1 milhões de euros) e da reversão de 1,93 milhões de euros de provisões para investimentos financeiros.

- 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 positivos gerados no exercício na rubrica de Resultados Transitados.

## **5. 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 2021.

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 1017/2019, publicada no Diário da República n.º 190/2019, Série II de 3 de outubro, n.º 535/2019 publicada no Diário da República, 2.ª série, de 26 de abril e n.º 2288/2015 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.

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

No Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 2021 foram identificados os objetivos operacionais para os quais se construíram 24 indicadores de desempenho e respetivas metas a alcançar.

Por seu turno, atendendo à conjuntura volátil que o setor atravessou e a própria dinâmica de gestão que foi necessário implementar durante a pandemia, foram desenvolvidos mecanismos de acompanhamento e monitorização dos indicadores do QUAR, de modo a garantir o cumprimento dos objetivos estratégicos do instituto.

Assim, apresenta-se na tabela infra a expressão quantitativa do QUAR de 2021.

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2021

Aprovado pela Sra. Secretária de Estado do Turismo em: .../.../2020

Versão Final: 19/01/2020

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: Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) com enfoque em medidas passíveis de mitigar os efeitos da Crise Pandémica COVID 19 e promover a retoma do setor;

OE2: Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal

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

OE4: Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo

Objetivos Operacionais

Eficácia										Ponderação	25%
OP1. (OE1 e OE2) -Coesão — Alargar a atividade turística a todo o território durante todo o ano										Peso	10%
INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 1 .N.º ações de estruturação e diversificação de produtos para valorização da oferta e dos recursos endógenos	8	6	8	1	11	100%	2021	13	138%	Superou	
OP2. (OE1 E 2) – Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local										Peso	10%
INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 2 - % de conteúdos produzidos com foco na sustentabilidade nas propostas de I&T analisados, com vista à integração da ET 2027 nas políticas públicas de ordenamento do território	n/a	100%	70%	10%	100%	50%	2021	95%	121%	Superou	
Ind 3. N.º de concursos lançados e contratos adjudicados no âmbito do programa REVIVE	n/a	10	10	3	16	50%	2021	7	100%	Atingiu	
OP3. (OE2 E 3) – Dinamizar o investimento; estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros										Peso	20%
INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 4 - Grau de execução das ações e iniciativas previstas no âmbito do Apoio às Empresas e ao Investimento	85%	85%	80%	10%	100%	50%	2021	80%	100%	Atingiu	
Ind.5 - N.º de Startups participantes no programa FIT que desenvolvem em piloto em empresas do setor do turismo	9	12	14	2	20	50%	2021	33	179%	Superou	
OP4 (OE1 e OE2) -Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas										Peso	30%
INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 6- Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo	90%	75%	80%	5%	100%	20%	2021	87%	109%	Superou	
Ind. 7 - N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos	220	800	800	200	1250	10%	2021	1468	137%	Superou	
Ind. 8 - N.º de postos de trabalho mantidos através do financiamento no âmbito das medidas de apoio a empresas no contexto da COVID 19 projetos	n/a	20000	20000	2500	28125	40%	2021	41 000	165%	Superou	
Ind. 9 – Número de participantes em ações de formação realizadas online, como resposta às necessidades específicas do setor decorrentes da pandemia de Covid-19	n/a	20000	95000	500	119375	30%	2021	97033	102%	Superou	

OP5 (OE3 OE1 OE2) – Gerar Redes e Conectividade										Peso	10%
INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 10- Número de auditorias realizadas aos aderentes ao Selo Clean & Safe	n/a	n/a	5%	1%	8%	20%	2021	4%	100%	Atingiu	
Ind. 11- Número de ações concretizadas em articulação com as Entidades Regionais de Turismo, Municípios, Associações ou empresas para estruturação, valorização e comercialização da oferta no interior	n/a	4	8	2	13	20%	2021	25	194%	Superou	
Ind. 12 - N.º de ações de cooperação internacional concretizadas	9	10	7	2	11	20%	2021	19	171%	Superou	
Ind. 13 - N.º de ações de formação no âmbito de projetos internacionais	n/a	10	12	2	18	20%	2021	10	100%	Atingiu	
Ind. 14 - N.º de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas	n/a	15	35	10	56	20%	2021	35	100%	Atingiu	
OP6 (OE1 e OE2) –Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor										Peso	20%
INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 15 - N.º de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do destino turístico	n/a	900	650	100	938	50%	2021	877	120%	Superou	
Ind. 16- N.º de pessoas impactadas pelas plataformas e iniciativas de marketing digital	n/a	30 000 000	60 000 000	3 000 000	78 750 000	50%	2021	69 120 627	112%	Superou	
Eficiência										Ponderação	25%
OP7 (OE3 OE2 OE4) — Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos										Peso	100%
INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 17- N.º de reuniões para apoio técnico na elaboração de projetos de empreendimentos turísticos, na perspetiva da valorização da oferta e da simplificação dos procedimentos	n/a	100	100	15	119	50%	2021	113	100%	Atingiu	
Ind.18 - N.º de novos conteúdos publicados em vários formatos nos diversos canais de comunicação (interna e externa)	n/a	3000	3050	50	3875	25%	2021	4697	150%	Superou	
Ind.19 - N.º de novos serviços a implementar no âmbito do apoio ao empresário e apoio ao cliente	n/a	n/a	2	1	4	25%	2021	1	100%	Atingiu	
Qualidade										Ponderação	50%
OP8 (OE4) – Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo										Peso	20%
INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 20 - Contrato assinado, resultante de procedimento pré contratual, relativo à aquisição de serviços de conceção do novo website do SRU (em dias)	n/a	n/a	304	61	230	100%	2021	225	127%	Superou	
OP9 (OE3) —Operacionalizar de novas medidas de política de emprego publico ( OE 2021)										Peso	40%
INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 21 - N.º de conteúdos inseridos na intranet e/ou newsletters com ações de sensibilização e informação sobre as medidas de mitigação da Pandemia COVID 19	n/a	n/a	10	2	15	25%	2021	33	215%	Superou	
Ind. 22 - Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar	n/a	95%	95%	3%	100%	25%	2021	100%	125%	Superou	
Ind. 23- Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional	43%	33%	33%	5%	48%	50%	2021	64%	153%	Superou	
OP10 (OE3 e OE4) —Avaliar a qualidade dos serviços prestados ao cliente ( OE 2021)										Peso	40%
INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 24 -N.º de dias até à conclusão da implementação de sistema de avaliação da satisfação pelos clientes	n/a	n/a	90	30	150	100%	2021	100	100%	Atingiu	
Objetivos Relevantes: 3, 4, 7, 9 e 10)											

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	63	1008	56	-7
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	280	3360	266	-14
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	120	960	120	0
Assistente operacional	5	52	260	39	-13
Inspetor	12	90	1080	81	-9
Subsistente	8	11	88	6	-5
Professor	12	53	636	142	89
<b>Total</b>		<b>673</b>	<b>7472</b>	<b>714</b>	<b>41</b>

Recursos Financeiros					
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO	
Orçamento de funcionamento	<b>256 647 727</b>	<b>455 906 302</b>	<b>368 526 307</b>		<b>143,59%</b>
Despesas com Pessoal	26 303 137	28 887 137	27 518 460		104,62%
Aquisições de Bens e Serviços	30 000 000	29 683 728	16 103 336		53,68%
Outras despesas correntes	84 040 027	135 750 239	117 299 202		139,58%
Outros	116 304 563	261 585 198	207 605 310		178,50%
PIDDAC	0	0	0		0,00%
Outros (Extra-orçamental)	24 313 986	693 248 853	693 248 846		2851,23%
<b>TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)</b>	<b>280 961 713</b>	<b>1 149 155 155</b>	<b>1 061 775 153</b>		<b>377,91%</b>

Parâmetros				AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia (25%)	Eficiência (25%)	Qualidade (50%)		
<b>32,2%</b>	<b>28,1%</b>	<b>64,9%</b>		<b>125,3%</b>

Concretizando a autoavaliação dos resultados, importa referir o seguinte:

Conforme se pode constatar, dos 24 indicadores definidos para medir a execução dos 10 objetivos operacionais, constata-se que 16 deles viram as suas metas superadas e 8 indicadores atingiram a meta proposta, o que permitiu a superação de 9 dos 10 objetivos operacionais e atingir os objetivos no caso restante.

A superação de um conjunto significativo de indicadores prende-se com a circunstância de emergência vivida ao longo do ano, que obrigou à mobilização de todos os recursos para os objetivos em apreço, ainda que num quadro orçamental exigente, bem como ao esforço do quadro de colaboradores que integram o Turismo de Portugal e que desenvolveram um trabalho notável no decurso do ano de 2021, ainda que em circunstâncias também elas exigentes.

Em resumo, tendo presente os resultados alcançados, considera-se que o Turismo de Portugal atingiu plenamente os objetivos estratégicos fixados, consolidando-se como um organismo de excelência dentro da Administração Pública portuguesa.

## **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 início do ano de 2022, um inquérito de satisfação aos serviços prestados junto dos seus clientes.

O inquérito foi remetido a um universo de 23.200 clientes do Turismo de Portugal, tendo sido obtidas 4.313 respostas válidas.

Como se poderá verificar na figura seguinte, o Turismo de Portugal obteve uma classificação global de 4,10 pontos num máximo de 5, o que confirma a orientação para o cliente e o esforço na prestação de um serviço de qualidade aos stakeholders do setor do turismo, particularmente relevante num ano de particular exigência para a atividade turística.

## **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.

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

Foi criado pela Deliberação n.º 535/2019, 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 gestionária 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 está enquadrada pelos estatutos e de acordo com o respetivo manual de procedimentos entretanto criado, e está descrita nas páginas 15 e 102 do presente relatório.

## 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**, uma vez que superou a esmagadora maioria dos objetivos, sendo que apenas num caso o objetivo foi apenas atingido, ainda que sem superação. Os resultados demonstram que, apesar das condições difíceis em que foi exercida a atividade do Instituto, o contributo do Instituto para a prossecução dos seus objetivos e dos desafios setoriais foi alcançado com êxito.

### **Superou os objetivos:**

- OP1. (OE1 e OE2) -Coesão — Alargar a atividade turística a todo o território durante todo o ano
- OP2. (OE1 E 2) – Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local
- OP3. (OE2 E 3) – Dinamizar o investimento; estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros
- OP4 (OE1 e OE2) -Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas
- OP5 (OE3 OE1 OE2) – Gerar Redes e Conectividade
- OP6 (OE1 e OE2) – Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor
- OP7 (OE3 OE2 OE4) - Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos
- OP8 (OE4) – Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo
- OP9 (OE3) – Operacionalizar novas medidas de política de emprego público (OE 2021)

### **Atingiu o objetivo:**

- OP10 (OE3 e OE4) –Avaliar a qualidade dos serviços prestados ao cliente (OE 2021)

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:

#### **\_ IAGTO Outstanding Service Award**

Turismo de Portugal recebe IAGTO Outstanding Service Award

#### **\_ Prémio ISCTE Políticas Públicas 2021**

O Programa Upgrade do Turismo de Portugal foi distinguido com uma Menção Honrosa. Apenas 5 entidades da Administração Central foram finalistas na edição de 2021.

#### **\_ World Travel Awards 2021 - edição Europa**

Turismo de Portugal eleito Melhor Organismo Oficial de Turismo Europeu (Europe's Leading Tourist Board).

#### **\_ Prémios Marketing Meios & Publicidade**

Turismo de Portugal conquistou o Ouro com a campanha Can't Skip Hope, na categoria Viagens & Turismo dos Prémios Marketing Meios & Publicidade, Prata na categoria Digital e Redes Sociais e Bronze em Mercados Internacionais. A campanha Read Portugal foi também distinguida com Prata na categoria Mercados Internacionais e Bronze na categoria Viagens e Turismo. Tu Podes recebeu Prata nas categorias Viagens e Turismo e Digital e Redes Sociais. A campanha Wine Tourism foi distinguida com Prata nas categorias Viagens e Turismo e Mercados Internacionais.

#### **\_ 5ª Edição dos Prémios Índice da Excelência**

Turismo de Portugal vence na categoria Setor Público e conquista o 8.º lugar das Grandes Empresas, passando a integrar o Top 10 deste ranking

## **ANEXO A**

### LISTA DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E METAS ALCANÇADAS

# TURISMO DE PORTUGAL ANEXO AO RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2021



2021		INDICADORES			
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	DESIGNAÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO
<b>A DINAMIZAR E MONITORIZAR A ESTRATÉGIA ET 2027</b>					
<b>A.1 1. DINAMIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA ESTRATÉGIA DO TURISMO 2027</b>					
DGC_A/1.2	1. Monitorização da Estratégia para o Turismo 2030 com enfoque nas atividades de mitigação de impactos da COVID 19 e de retoma económica	1	Desenvolvimento de dashboard de monitorização da Estratégia para o Turismo 2030	N.º de plataformas desenvolvidas	1
DGC_A/1.3	2. Enquadramento da Estratégia Setorial de Turismo nas políticas públicas	8	Participação na elaboração de outros instrumentos de política pública (p.e. RIS3) ou na concretização desses instrumentos	Nº de participações	12
<b>B OPERACIONALIZAR A ESTRATÉGIA ET 2027</b>					
<b>B.I VALORIZAR O TERRITÓRIO E AS COMUNIDADES</b>					
<b>B.I.1 1. PLANO DE SUSTENTABILIDADE PARA O TURISMO</b>					
DVO_B./1.1	1. Implementação do Plano de Sustentabilidade	10	Desenvolvimento e dinamização das ações e projetos que permitam estruturar uma oferta cada vez mais sustentável (eixo I do Plano)	Nº de projetos realizados	20
DVO_B./1.2	2. Monitorização do Plano de Sustentabilidade	8	Ações de monitorização das metas do Plano e dinamização do Grupo de Acompanhamento para a Sustentabilidade	Nº de ações concretizadas	9
<b>B.I.2 2 PROGRAMAS DE REABILITAÇÃO, PATRIMÓNIO E TURISMO</b>					
DVO_B./2.1	1. Desenvolvimento do Programa REVIVE	10	Acompanhamento do Programa REVIVE com vista ao lançamento de concursos e à adjudicação de contratos para desenvolvimento de projetos turísticos para os vários imóveis selecionados	Nº de concursos lançados e contratos adjudicados	7
DVO_B./2.2	2. Desenvolvimento do Programa Dinamizar Fortalezas	15	Concretização do Programa Dinamizar Fortalezas através do desenvolvimento e alargamento da sua primeira fase - Fortalezas de Fronteira	Nº de imóveis integrados e/ou estudados em colaboração com os municípios	15 imóveis integrados e/ou estudados em colaboração com os municípios - 7 do roteiro do Alto Minho e 8 do roteiro Beira Tejo

	2021		INDICADORES		
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	DESIGNAÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO
B.1.3	<b>3 GESTÃO TERRITORIAL PARA O TURISMO</b>				
DVO_ B. I /3.1	1. Implementação da Estratégia 2027 no território	70%	Conteúdos produzidos com foco na sustentabilidade nas propostas de IGT analisados, com vista à Integração da ET 2027 nas políticas públicas de ordenamento do território	% de conteúdos produzidos	100%
DVO_ B. I /3.2	2. Promover a estruturação da oferta turística no território através da análise de loteamentos de empreendimentos turísticos	18	Emissão de parecer sobre loteamentos de empreendimentos turísticos	Prazo médio (em dias úteis) na emissão de pareceres	13
DVO_ B. I /3.3	3. Desenvolvimento da informação de suporte e boas práticas sobre ordenamento turístico	3	Atualização e incremento da informação de apoio disponível no Portal Business	N.º de pageviews atualizadas ou criadas	4
B.1.4	<b>4 ATIVIDADE TURÍSTICA REGIONAL _ ERT_ENTIDADES REGIONAIS DE TURISMO</b>				
DVO_ B. I /4.1	1. Acompanhamento de Documentos de Gestão das ERT	10	Análise e parecer sobre os Planos de Atividades e Orçamentos das ERT para 2021 e sobre Relatórios de Atividades e Contas de Gerência das ERT do ano 2020 (nº 4, artigo 6º da Lei nº 33/2013)	N.º de documentos analisados	10
B.1.5	<b>5 ESTRUTURAÇÃO DE PRODUTOS TURÍSTICOS</b>				
DVO_ B. I /5.1	1. Consolidação do Projeto Portuguese Trails	5 novas rotas ações	2 Consolidação do projeto com a introdução de novos conteúdos no site e capacitação de empresas e entidades gestoras das rotas	Nº de novos conteúdos no site e/ou ações junto de empresas e entidades	4 novas rotas e 6 ações
DVO_ B. I /5.2	2. Consolidação do Projeto Caminhos da Fé	5 novos caminhos ações	2 Consolidação do projeto com conteúdos no website, capacitação das empresas e parceiros	Nº de novo conteúdos no site e/ou ações junto de empresas e parceiros	23 novos caminhos e 6 ações
		5	Implementação da certificação do Caminho de Santiago em Portugal	Nº de itinerários certificados	2
DVO_ I B /5.3	3. Consolidação da Rede Nacional de Turismo Industrial	2	Consolidação da rede de oferta de turismo industrial e capacitação dos agentes	Nº de ações realizadas	11
DVO_ I B /5.4	4. Dinamização de outros Produtos Turísticos	3	Dinamização de projetos de desenvolvimento de produtos: turismo de natureza (geoparques), turismo náutico, Rede de Faróis	N.º de ações realizadas	18
DVO_ I B /5.5	5. Programa All For All	2	Dinamização e capacitação do setor para a adaptação da oferta acessível	Nº de ações realizadas	10
		20	Produção e disseminação de conteúdos de boas práticas de turismo acessível	Nº de conteúdos desenvolvidos	21

2021		INDICADORES			
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	DESIGNAÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO
<b>B.II IMPULSIONAR A ECONOMIA</b>					
<b>B.II.1 1 GESTÃO DE INSTRUMENTOS DE APOIO FINANCEIRO</b>					
DAI_B.II/1.2	Análise de candidaturas apresentadas ao Portugal 2020 Sistemas de Incentivo às empresas; P. Valorizar, PIT e LAQO	90	Analisar e seleccionar 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	% de cumprimento do prazo legalmente previsto	90%
DAI_B.II/1.3		75	Proceder ao acompanhamento material, financeiro e contratual da execução dos projetos objeto de apoio (empresas e entidades públicas)	% satisfação das empresas com o desempenho do Instituto	85%
DAI_B.II/1.4	2. Gerir a carteira de crédito do Turismo de Portugal	20	Acompanhar a gestão do crédito designadamente através de planos de redução do incumprimento registado na recuperação de fundos QREN relativamente aos valores de 2019	% de fundos recuperados	95,74%
DAI_B.II/1.5	3. Lançamento da ferramenta de gestão e sua integração	3	Desenvolvimento de ferramenta de gestão que proceda à interação com as várias bases de dados do Turismo de Portugal para a análise da situação económica-financeira das empresas, nomeadamente com a inclusão de indicadores relevantes para avaliação do tecido económico do setor e de projetos candidatos às várias linhas geridas pelo Instituto	Nº de indicadores da ET 27 incluídos na ferramenta de gestão	3
DAI_B.II/1.6	4. Dinamização do Programa Valorizar	2	Lançamento de avisos de concurso no âmbito do Programa Valorizar	N.º de avisos abertos	0
DAI_B.II/1.7	5. Dinamização da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta 2019/2020	75	Reforço da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta 2019/2020 com vista ao incremento do investimento através da celebração de protocolos bancários	% de sucesso que é igual ao N.º de projetos contratados/ nº de projetos e valor do investimento elegível	65%
DAI_B.II/1.8	6. Acompanhamento das participadas - Portugal Ventures, Turismo Fundos e SPGM	20	Acompanhamento das participadas - Portugal Ventures, Turismo Fundos e SPGM	M€ colocados no mercado	1,550 mM€
<b>B.II.2 2. GESTÃO DE CANDIDATURAS A APOIO FINANCEIRO EM ÁREAS TEMÁTICAS</b>					
DAV_B.II/2.1	1. Análise de candidaturas à Realização de Eventos	30	Analisar e seleccionar as candidaturas aos instrumentos de apoio financeiro geridos pelo Turismo de Portugal, I.P., para a realização de eventos (RegFin, FACT e Valorizar)	Nº de Projetos	Portugal Events adiado para 2022
DAV_B.II/2.2	2. Análise de candidaturas à Realização de Filmagens	20	Analisar e seleccionar as candidaturas aos instrumentos de apoio financeiro geridos pelo Turismo de Portugal, I.P., para a realização de filmagens	Prazo de análise (em dias úteis) das candidaturas e submissão de parecer a CD	20

	2021		INDICADORES		
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	DESIGNAÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO
B.II.3	<b>3. VALORIZAÇÃO DA OFERTA</b>				
DVO_B.II/3.1	1. Desenvolvimento e acompanhamento do Selo Clean & Safe e da Plataforma própria.	20.000 aderentes 1.000 auditorias	Assegurar o crescimento do número de aderentes ao Selo Clean & Safe e o cumprimento dos requisitos obrigatórios através da realização de auditorias aleatórias, bem como manter atualizados os conteúdos da plataforma própria.	Nº de aderentes Nº de auditorias	22.292 727 (nº de aderentes das tipologias auditadas TdP 16.751)
DVO_B.II/3.2	2. Apoio à estruturação da oferta turística (alojamento e atividades)	100	Assegurar o apoio técnico aos promotores e às entidades públicas, garantindo o cumprimento da legislação do setor do turismo na perspetiva da valorização da oferta e da simplificação dos procedimentos, em articulação com as entidades regionais de turismo	Nº de reuniões com promotores e ERTs	113
DVO_B.II/3.3	3. Plano de auditorias aos empreendimentos turísticos	500	Desenvolver os procedimentos que promovam a maior eficácia na elaboração de auditorias e deslocações ao local com vista à monitorização e classificação de empreendimentos turísticos	N.º de auditorias e idas ao local	131 Alojamentos Locais para ponderação de classificação como ET + 120 auditorias de classificação + 302 ET aderentes ao selo Clean & Safe = 553
DVO_B.II/3.4	4. Valorização da oferta turística nos territórios do interior	10	Desenvolvimento de ações, em articulação com as Entidades Regionais de Turismo, Municípios, Associações ou empresas, para estruturação, valorização e comercialização da oferta no interior	N.º de ações	11
DVO_B.II/3.5	5. Desenvolvimento do Programa Autocaravanismo Responsável	5	Acompanhamento do Programa Autocaravanismo Responsável para a criação de uma rede nacional de ASA e sua divulgação, promoção de práticas sustentáveis e combate a práticas ilegais por autocaravanistas	Nº de ações desenvolvidas	8
B.II.4	<b>4. CAPTAÇÃO DE INVESTIMENTO</b>				
DAI_B.II/4.1	1. Dinamização da Plataforma Oportunidades de Investimento - invest in tourism	25	Manutenção, desenvolvimento de novos conteúdos e captação de novos ativos, para a Plataforma Oportunidades de Investimento - invest in tourism, bem como incremento da utilização da Plataforma e alargamento dos parceiros	N.º de oportunidades introduzidas on line	20
DAI_B.II/4.2	2. Promoção de investimento hoteleiro	50	Participação em feiras e eventos especializados na promoção do investimento hoteleiro	N.º Reuniões com investidores	32

	2021	INDICADORES			
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	DESIGNAÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO
DAI_B.II/4.3	3. Dinamização do Programa "Investir no Turismo em Portugal"	4/100	Roadshow internacional sobre "Investir no Turismo em Portugal", incluindo temática REVIVE	N.º de workshops realizados/ N.º total de participantes	0
		250	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	Nº de participantes envolvidos	200
		75	Realização de evento nacional relevante sobre "Investir no Turismo em Portugal", incluindo temática REVIVE, em parceria com AHP, AHRESP, APR, fundos de investimento e sociedades financeiras	i) N.º de reuniões havida no B2B	0
B.II.5	<b>5. FOMENTO À QUALIDADE E PROTEÇÃO AMBIENTAL</b>				
DVO_B.II/5.1	1. Coordenação da Comissão Técnica CT144_Serviços Turísticos para elaboração de Normas, ou outros documentos normativos, e acompanhamento de TC europeus e internacionais (CEN/TC 329 e ISO/TC 228 – Tourism and related services)	4	Organização da reunião plenária nacional da CT-144 para aprovação do Relatório de Atividades/Plano de Atividades e envio ao Instituto Português da Qualidade e participação na reunião plenária internacional da ISO TC 228, bem como nas restantes reuniões internacionais sobre os temas das várias subcomissões	Nº de reuniões realizadas/participadas	30
B.II.6	<b>6. FOMENTO À INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO</b>				
DGC_B.II/6.1	1. Digital Acceleration Lab	4	Ações de sensibilização para as novas soluções de transformação digital com foco nas pessoas e capacitação para o trabalho colaborativo	N.º de projetos implementados	2
DGC_B.II/6.2	2. Desenvolvimento do FIT - Fostering Innovation in Tourism	18	Desenvolvimento de programas de inovação em turismo ao abrigo da parceria com as Incubadoras e Aceleradoras no território nacional	N.º de programas	16

2021		INDICADORES			
OBJETIVOS OPERACIONAIS		META	DESIGNAÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO
POTENCIAR O CONHECIMENTO					
B.III B.III					
B.III.1 1. GESTÃO ESCOLAS TURISMO DE PORTUGAL					
DFR_B.III/1.1	1. Qualificação de Jovens e Profissionais para o setor	3000	Desenvolvimento de ações no âmbito da Formação Inicial (Níveis 4 e 5)	N.º Alunos nível IV e V na F. Inicial	2.548 alunos
		5000	Desenvolvimento de ações no âmbito da Formação Contínua	Nº Formandos na F. Contínua	97.033 formandos
DFR_B.III/1.2	2. Programa de posicionamento das EHT na oferta formativa nacional	10	Promover as Escolas e divulgar a sua oferta através da presença nas Feiras de Educação, Formação e Orientação Educativa (Qualifica; Futurália, outras) e noutros Eventos relacionados com a Educação. Consolidação da Marca EHT	Nº de feiras ou eventos (presencial + online)	19 eventos
DFR_B.III/1.3	3. Realização de Campanha Digital de Promoção da Formação (nacional e internacional)	5	Captar novos alunos, através de comunicação internacional, nacional e regional	Nº de ações realizadas (presencial + online)	7 campanhas
DFR_B.III/1.4	4. Projetos de Gestão Técnico-Pedagógica	5	Gestão de plataformas de inovação e gestão da formação; Concursos de profissões; Plataformas de alumni; realização de eventos de divulgação das escolas;	Nº de ações realizadas (presencial + online)	1 concurso realizado
DFR_B.III/1.5	5. Gestão de Infra-estruturas e Equipamentos da rede escolar	12	Manutenção/adequação das infraestruturas e reparação/aquisição de equipamentos e utensilagem. Criação de Laboratórios Experimentais; aquisição de hardware e software e gestão de contratos centralizados.	Nº de intervenções/aquisições concretizadas	12 intervenções
DFR_B.III/1.6	6. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo de Viana do Castelo	2	As Escolas na Descoberta dos Caminhos de Santiago - Criar produtos gastronómicos inovadores e sustentáveis em parceria com Centro de Formação Carlos Orosa - Pontevedra	Nº de ementas criadas	Projeto adiado
		2	Lançamento de Projeto-piloto- THE CREATIVE FOOD LAB by EHTVC- laboratório de inovação e criatividade gráfica aplicada a cozinha e pastelaria em Parceria com o ensino superior	Nº de produtos desenvolvidos	Projeto adiado
DFR_B.III/1.7	7. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo do Douro-Lamego	2	Projeto "Descobrir a Identidade Gastronómica do Douro"	N.º de ações	5 ações
		50	O Projeto 'THE EDIBLE AGROFORESTRY	N.º de participantes	204 participantes
DFR_B.III/1.8	8. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo do Porto	2	Formação para a inclusão, integração de pessoas com necessidades especiais	N.º de ações de formação e/ ou n.º de participantes	Projeto adiado
		1	Realização de um Summer School	Nº de ações	Projeto adiado

	2021	INDICADORES			
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	DESIGNAÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO
DFR_B.III/1.9	9. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra	500	A million food stories, Região Europeia de Gastronomia, Coimbra 2021	Nº de participantes	700 participantes
		80	Jornadas de Enoturismo - 4 ações de lançamento da 10ª Edição das Jornadas de Enoturismo.	Nº de participantes	Projeto adiado
DFR_B.III/1.10	10. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo do Oeste	2	Escola Embaixadora do Parlamento Europeu	N.º de ações	Projeto adiado
		2	POP – Produtos de Origem Portuguesa	N.º de ações	Projeto adiado
DFR_B.III/1.11	11. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo do Estoril	2	TIA Tourism International Academy	% do projeto realizado	25% de execução
		20	Programa SELEÇÃO Gastronomia e Vinhos AHRESP	Nº de auditorias realizadas	Projeto adiado
DFR_B.III/1.12	12. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa	50	Projeto "É um restaurante" em parceria estratégica com a Universidade Nova de Lisboa	Nº de participantes	Projeto adiado
DFR_B.III/1.13	13. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo de Setúbal	2	International & Summer School Programmes: Programas dirigidos a estrangeiros, para as áreas de Hotelaria e Turismo, nas vertentes de gastronomia, vinhos, cultura e turismo de natureza.	N.º de programas	Projeto adiado
		2	Hotel School Academy, Programas dirigidos a dois segmentos: 1) ações de capatação de jovens 2) segmento empresarial	N.º de programas	3 Programas
DFR_B.III/1.14	14. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo de Portalegre	1	Além da Tradição - Nova publicação, volume II	N.º de publicações	Projeto adiado
		2	Formação de profissionais do setor hoteleiro da Estremadura Espanhola (Badajoz)	Nº de ações de formação	Projeto adiado
DFR_B.III/1.15	15. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve	3	Realização dos seguintes projetos/atividades: Evento Congresso de Gastronomia do Algarve"; Evento "Dia do Turista"; EHTA Cocktail Challenge	N.º de projetos e atividades desenvolvidos	Projeto adiado
DFR_B.III/1.16	16. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo de Portimão	2	Capacitação dos profissionais de restauração para a gestão do cliente com necessidades especiais (projeto para a inclusão)	N.º de ações	Projeto adiado
		100	Comemoração do 50.º aniversário da EHT Portimão	N.º de participantes	Projeto adiado
DFR_B.III/1.17	17. Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo de Vila Real de Stº António	2	Inovação Tecnológica na Arte de Maridar (criação de plataforma digital) - desenvolvimento de um modelo de maridagens de vinhos e iguarias do Algarve.	Sessões de prova	7 sessões
		100	Projeto integrador de interdisciplinaridade "Dia da Dieta Mediterrânica"	N.º de participantes	231 participantes

2021		INDICADORES			
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	DESIGNAÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO
B.III.2	<b>2 INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO CURRICULAR NAS ESCOLAS DO TURISMO DE PORTUGAL</b>				
DFR_B.III/2.1	1. Cursos de Especialização Tecnológica (Nível 5)	3	Alargamento de cursos de formação ministrados em Inglês	Nº de novos cursos criados	Projeto adiado
DFR_B.III/2.2	2. Criação de Cursos de Formação Técnica Especializada	60	Desenvolvimento de cursos especializados de média duração nas áreas da Saúde e Bem-Estar; Serviço de Restaurante; Turismo de Luxo; Escanções; Turismo Acessível; Enoturismo; Cozinha e Pastelaria 100% Vegetal; Geoturismo	Nº de alunos inscritos ( ano 1)	148 inscritos
DFR_B.III/2.3	3. Desenvolvimento de <i>Power Skills</i> nos alunos e profissionais	6	Desenvolver projetos no âmbito do Talent Spot e Torna-te; Trabalho por projeto e desig-tinking e capacitação digital	Nº de Escolas abrangidas pelo programa	12 escolas
DFR_B.III/2.4	4. Tourism E-Learning e micro-training	2	Criar e desenvolver a formação em modo e-learning e criar plataforma de aprendizagem subliminar através de mensagens	Nº de cursos criados	5 cartazes
DFR_B.III/2.5	5. Programa de distinção de mérito e excelência	5	Incentivo à meritocracia através da atribuição de Prémios/Bolsas aos alunos da rede escolar (excelência, académico, cooperação e empreendedorismo)	Nº de bolsas atribuídas	49 prémios
DFR_B.III/2.8	6. Programa "Nós sabemos de Turismo"	2	Retoma da linha editorial de manuais técnicos para a rede escolar, criação de uma revista científica e aquisição de espólio literário. Planificar e criar recursos didáticos	Nº de publicações criadas	1 publicação criada
DFR_B.III/2.9	7. Promoção da Empregabilidade e captação de Talento	5	Realização de nova edição do Tourism Creative Factory; Fóruns Estágios e Carreiras; TTL Tomorrow Tourism Leaders; Feira de Empregabilidade no Turismo e Jornadas de Empreendedorismo	Nº iniciativas anuais	21 iniciativas
B.III.3	<b>3. CAPTAÇÃO E FORMAÇÃO DE PROFISSIONAIS PARA O TURISMO</b>				
DFR_B.III/3.1	1. Programa de Formação Contínua para Profissionais do Turismo	1000	Desenvolver cursos de formação executiva, formação à medida e workshops para profissionais e outros agentes	N.º de participantes	19.300 participantes
DFR_B.III/3.2	2. Programas de captação de jovens para o Turismo	500	Programas "12 Horas de Turismo"; "24 Horas de Turismo"; Olimpíadas do Turismo; Concurso "Tourism Best Idea" e "Academia do Turismo"	N.º de participantes	Projeto adiado
DFR_B.III/3.3	3. Formação para a Inclusão	5	Desenvolvimento de novas edições dos projetos Faz Check-in no Turismo, para desempregados; REFUTUR para refugiados e migrantes; Turismo Acessível; Empregabilidade no Feminino	Nº de projetos realizados	3 projetos

2021		INDICADORES			
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	DESIGNAÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO
B.III.4	<b>4. CAPACITAÇÃO DE FORMADORES</b>				
DFR_B.III/4.1	1. Programa Nacional de Formação de Formadores para o Turismo	5	Realização de cursos de formação técnica e pedagógica: Academia de Formadores; Formação entre-pares; Formação digital (E-formador e plataformas); educação inclusiva; formação para tutores (parceria RIPTUR + IEFP+ANESPO).	N.º de iniciativas realizadas e	19 iniciativas
		100		Nº de participantes	1.287 participantes
DFR_B.III/4.2	2. Programa Hospitality Induction para Formadores	24	Realizar visitas técnicas a novos conceitos de hotelaria e restauração	N.º de formadores participantes	Projeto adiado
DFR_B.III/4.3	3. Programa de Mobilidade de Colaboradores (DFR e EHT's)	15	Promover o intercâmbio de experiências e melhoria de competências, bem como a Collaborative Creation Experience, em parceria com os departamento de RH e a Reboundance	N.º de técnicos e dirigentes da rede escolar e da DFR envolvidos	Projeto adiado
B.III.5	<b>5. QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO DA FORMAÇÃO</b>				
DFR_B.III/5.1	1. Desenvolver Sistemas de Garantia da Qualidade da Formação e da Atividade Turística	3	Alargar a Certificação TedQual da OMT a novos cursos; desenvolver e implementar o sistema EQAVET na rede escolar; promover e assegurar a qualidade da formação por outras entidades; desenvolver projetos de certificação da atividade turística, em parceria com as Associações do setor	N.º de novos cursos com certificação TedQual	Projeto adiado
		3		Nº de escolas com selo de qualidade EQAVET	Projeto adiado
		3		Nº de projetos de certificação da atividade turística	Projeto adiado
DFR_B.III/5.2	2. Desenvolver Programas para a elevação da escolaridade dos Adultos	300	Monitorizar a atividade do Centro Qualifica na escola de Coimbra	N.º de pessoas inscritas	72 adultos inscritos
DFR_B.III/5.3	3. Certificar Profissões Regulamentadas e Reconhecimento de Cursos	25	Gerir o processo de Certificação da Profissão de Pagador de Banca de Casinos, através do reconhecimento de cursos e emissão de certificados profissionais. Atribuir Selos de qualidade da formação em turismo	Nº de certificados profissionais	240 certificados + 3 selos emitidos

	2021	INDICADORES			
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	DESIGNAÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO
B-III.6	<b>6. INTERNACIONALIZAÇÃO DA FORMAÇÃO</b>				
DFR_B.III/6.1	1. Organização do Fórum Internacional da Educação, Formação e Emprego no Turismo	100	Integrado no âmbito da Presidência de Portugal à União Europeia	Nº de participantes	593 participantes
DFR_B.III/6.2	2. Dinamização da Academia Internacional da OMT	300	Relação de Masterclass + Realização de Hospitality Talks + Realização do cursos de formação de Formadores	Nº de participantes	Projeto adiado
DFR_B.III/6.3	3. Estágios Internacionais e intercâmbios	50	Promover estágios internacionais através do Erasmus + Programa Estágios internacionais Turismo de Portugal e realizar intercâmbios de alunos e formadores	N.º de alunos em estágio	23 alunos
DFR_B.III/6.4	4. Divulgação da Formação a nível internacional	5	Atividades realizadas com as Associações Europeias EURHODIP e AEHT; Presença em feiras internacionais; Atividades internacionais online tais como, workshopd com EDT's, etc	Nº de atividades realizadas presencialmente	5 atividades
		250		Nº de participantes nas actividades realizadas online	29 participantes
DFR_B.III/6.5	5. Study Tourism in Portugal	200	Realizar programas de Verão para alunos estrangeiros	N.º de programas	1 programa
		2	Estruturar programas de formação "Taylor made" "Welcome e-book"	N.º de programas	1 programa
B-III.7	<b>7. BUSINESS INTELLIGENCE E ANÁLISE DE MERCADOS</b>				
DGC_B.III/7.1	1. Operações estatísticas	5	Realização de Inquérito Boas Práticas Ambientais; Inquérito à Animação Turística; Sondagem aos Estabelecimentos Hoteleiros, Ald. E Apartamentos; Inquérito aos Campos de Golfe; Inquérito aos Preços;	Nº de inquéritos	3
DGC_B.III/7.3	2. Aquisição de dados de performance do setor	5	Desenvolver parcerias com vista à recolha e aquisição de informação sobre a atividade turística	N.º de fontes de dados	6
DGC_B.III/7.5	3. Informação sobre Mercados estratégicos para o Turismo em Portugal	100	Produção de fichas e Dossiers de Mercado	Nº de documentos produzidos	120
DGC_B.III/7.8	4. Avaliação da Sustentabilidade	25	Avaliar a sustentabilidade no setor do Turismo e no Turismo de Portugal através de Indicadores Sustentabilidade	Nº de indicadores	27
		1	Dinamização do Travel BI Sustentabilidade	Reformulação da página	Adiado em função de constrangimentos tecnológicos
		1	Relatório de Sustentabilidade	Elaboração do relatório	Adiado em função da pandemia

	2021	INDICADORES			
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	DESIGNAÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO
B.III.8	<b>8. PARCERIAS PARA O CONHECIMENTO</b>				
DGC_B.III/8.1	1. Apoio a congressos e eventos associativos	5	Apoio as iniciativas ( congressos, eventos associativos ) com vista à capacitação em contínuo dos empresários e gestores para liderar o turismo do futuro.	N.º de iniciativas apoiadas	3
DGC_B.III/8.2	2. Apoio a outros projetos na área do conhecimento	3	Apoio a projetos que visam a operacionalização da estratégia setorial de turismo com o objetivo de difundir o conhecimento junto do tecido empresarial	N.º de projetos apoiados	1
DGC_B.III/8.3	3. Criação de uma rede de observatórios regionais de Turismo Sustentável	4	Criação de observatórios regionais de sustentabilidade integrados na rede de observatórios da OMT – UNWTO Network of Observatories (INSTO) em todas as regiões de Portugal.	Nº de observatórios em funcionamento	3
DGC_B.III/8.5	4. Monitorização da Competitividade do Turismo (ranking WEF)	1	Elaboração de documentos de suporte e informativos para os organismos	Nº de documentos elaborados	Relatório WEF publicado em 2022
B.III.9	<b>9. SISTEMAS INTERNOS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO e FUNCIONAMENTO</b>				
DGC_B.III/9.1	1. TravelBI	1	Desenvolvimento da nova plataforma de gestão do conhecimento do Turismo de Portugal (TravelBI 4.0)	N.º de projetos implementados	Adiado em função de constrangimentos tecnológicos
		1	Desenvolvimento de DataPortal para co-criação de conhecimento	Nº de Plataformas concebidas	
		1	Estudo de posicionamento do Turismo de Portugal como Hub de Data Analytics	Elaboração do estudo	
		+10%	Gestão do TravelBI e das redes sociais associadas ao mesmo	% de aumento de visualizações	+11% (jan- jul 21)
DGC_B.III/9.2	2. Sistema de Business Intelligence e Produção de Informação Estatística	40	Produção de diversos relatórios e artigos sobre a atividade turística	N.º de relatórios e artigos produzidos	147
		35	Manutenção e desenvolvimento de relatórios analíticos em plataforma de Business Intelligence (POWERBI)	N.º de dashboards em funcionamento	63
		3	Manutenção do QlikSense e criação de novas visualizações	Nº de novas fontes de informação	4
		45	Migração da atual base de dados em SQL on-premises para um moderno Data Warehouse na cloud	Nº de processos migrados	50
		50	Reestruturação dos processos de BI em função da nova arquitetura na Cloud	Nº de processos reestruturados	102
DGC_B.III/9.3	3. Portal SIG TURISMO	1	Reformulação do Sistema de Informação Geográfica do Turismo de Portugal na Web com a criação de novas aplicações satélite consoante os temas a disponibilizar e criação de novas formas de disponibilização de informação	N.º de novas aplicações	Adiado em função da pandemia
DFR_B.III/9.4	4. Criação de Comissão Nacional e Comissões Regionais	15	Implementar a CN prevista no DL 110/2019 de 14 de Agosto	N.º de reuniões	13 reuniões (1 Comissão Nacional + 12 Comissões Regionais)

	2021	INDICADORES			
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	DESIGNAÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO
DFR_B.III/9.5	5. Realização de Estudos de diagnóstico e de impacto da formação	3	Participação no SANQ - Sistema de Antecipação de Necessidades de Qualificação; Estudo do Perfil do Candidato; Participação no SANQ - Sistema de Antecipação de Necessidades de Qualificação para a Formação Inicial; Identificação de necessidades de formação dos profissionais; Realização de Estudos de impacto profissional e de percurso para jovens e profissionais	Nº de Estudos realizados	4 estudos realizados
DFR_B.III/9.6	6. Competências digitais em Turismo	2	Desenvolvimento de um estudo sobre as competências digitais dos profissionais de turismo em colaboração com a OCDE e Projeto SMARTMED	Nº de eventos desenvolvidos	2 estudos realizados
B.III.10	<b>10. GESTÃO DO CLIENTE</b>				
DGC_B.III/10.1	1. Projeto CRM Customer Relationship Management -	1	Implementação de sistema Customer Relationship Management	N.º sistemas implementados	Atraso em função de constrangimentos tecnológicos ocorridos no ultimo semestre
DGC_B.III/10.2	2. Sistema Avaliação Qualidade Serviços Cliente	500	Implementação de inquéritos online no âmbito da avaliação de satisfação do cliente	Nº de respostas	4 313
DGC_B.III/10.3	3. Plataformas de Serviços ao Cliente	2	Desenvolvimento de novas plataformas de serviços ao clientes	N.º plataformas	1

	2021		INDICADORES		
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	DESIGNAÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO
B.III.1.1	<b>11. CAPACITAÇÃO EMPRESARIAL E PUBLICA</b>				
DAI_B.III/1.1.1	1 Promoção da análise e autoavaliação sobre a situação económica-financeira pelas empresas ligadas ao Turismo	100	Desenvolver ferramenta de auto-diagnóstico da situação económica-financeira das empresas do Turismo	N.º de empresas com autodiagnóstico realizado	0
DFR_B.III/1.1.2	2. Programa "BEST – Business Education for Smart Tourism"	70	Dinamização de um programa de capacitação empresarial "BEST – Business Education for Smart Tourism", em áreas como inovação, digital, modelo de negócio, financiamentos, mercados, entre outros	N.º de ações de formação realizadas	97 ações
DAI_B.III/1.1.3	3 Disseminação de conhecimento junto do tecido empresarial	5	Realização de um "Roadshow " para divulgação dos apoios financeiros disponíveis para as empresas, em parceria com as ERT	N.º de ações realizadas	6
DFR_B.III/1.1.4	4. Programa de Apoio às micro e pequenas empresas   UPGRADE	10000	Desenvolver o Programa UpGrade em dois percursos: Digital e e Sustentabilidade, tendo em vista apoiar as empresas para a retoma da atividade.	Nº de participantes	24.146 participantes
DFR_B.III/1.1.5	5. Programa Capacitar as Empresas	3000	Desenvolver programas de capacitação das empresas, tais como BEST, Plano NFF; desenvolver programas de capacitação das empresas em produtos emergentes: "Herança Judaica"; Cozinha e Cultura Halal; Desenvolver programas de capacitação dos agentes públicos e associativos do setor, Programa ALA+T;	N.º de profissionais formados	37.521 profissionais
B.IV	<b>GERAR REDES E CONECTIVIDADE</b>				
B.IV.1	<b>1. TRADE MARKETING</b>				
DAV_B.IV/1.1	1 Gestão do Programa VIP.pt	35	Desenvolvimento de campanhas de marketing conjuntas com Companhias Aéreas e Operadores Turísticos para aumentar a conectividade com Portugal e distribuição turística para o nosso destino, estimulando a procura nos mercados emissores	N.º de campanhas	56
DAV_B.IV/1.2	2 Ações trade marketing nos mercados - Ação conjunta com CIA's e TO's	15	Reforçar a relação com as empresas internacionais e potenciar negócios com as empresas portuguesas	Nº de ações	23
B.IV.2	<b>2. PROMOÇÃO DO «TURISMO PARA TODOS»</b>				
DAV_B.IV/2.1	1 Iniciativas "Turismo para Todos"	10	Produção e disseminação de conteúdos relacionados com "Turismo para Todos" que inclua diferentes mercados e segmentos, com vista a construir uma percepção de país associado a turismo inclusivo, nas várias vertentes	N.º de conteúdos produzidos/disseminados	16

2021		INDICADORES			
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	DESIGNAÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO
B.IV.3	<b>3. CLUSTER TURISMO</b>				
DGC_B.IV/3.1	1. Promoção da interação com entidades associativas no âmbito da inovação em turismo	3	Desenvolvimento de parcerias com Associações para a inovação pelo NEST - Centro de Inovação e Turismo no contexto do Cluster do Turismo , para a potenciação e dinamização da Interclusterização	Nº de parcerias estabelecidas	4
DGC_B.IV/3.2	2. Potenciação da Interclusterização considerando a participação do NEST no Cluster	1	Celebração de protocolo com a Portugal Clusters - Associação de Cluster - com vista a participação em ações transversais de interclusterização	Nº de protocolos aprovados	0
B.IV.4	<b>4. COOPERAÇÃO TRANSFRONTEIRIÇA E TRANSNACIONAL</b>				
Dint._B.IV/4.1	1. PECTUR _ Cooperação em Turismo	4	Cooperação com os Países da CPLP em matérias de Turismo , nomeadamente capacitação em Marketing Digital e Internacionalização do REVIVE	8	8
B.IV.5	<b>5. DINAMIZAÇÃO DE REDES COLABORATIVAS</b>				
DAV B.IV/5.1	1. Plano de marketing territorial nos projetos das Redes Colaborativas e nos territórios do interior.	3	Elaborar um plano de marketing territorial nos projetos das Redes Colaborativas e dos territórios do interior, tendo em vista o aumento da notoriedade da oferta das redes colaborativas e desses territórios, e o aumento da sua atratividade para a distribuição e para a comercialização da mesma. Articulação com os agentes nos territórios e com as empresas.	N.º de ações realizadas	2

2021		INDICADORES			
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	DESIGNAÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO
<b>B.V PROJETAR PORTUGAL</b>					
<b>B.V.1 1. COMUNICAÇÃO E PLANOS DE MARKETING</b>					
DAV B.V./1.1	1. Criação e produção de conteúdos. Inclui os conteúdos destinados às campanhas de publicidade, produção de filmes, material promocional, ativações de marca em eventos, distribuição de material promocional, entre outros	500	Criar e produzir conteúdos, incluindo os conteúdos destinados às campanhas de publicidade, produção de filmes, material promocional, ativações de marca em eventos, distribuição de material promocional, entre outros	N.º de conteúdos de suporte às campanhas de publicidade e de ações de comunicação e ativação de marca produzidos	34 000
DAV B.V./1.2	2. Ações de relações públicas com a imprensa internacional	50000	Realizar ações de relações públicas com a imprensa internacional, incluindo um plano de atividades nos mercados externos, a organização de press trips a Portugal e a monitorização de notícias sobre o país nos órgãos de comunicação social internacional.	N.º de artigos e peças jornalísticas publicados na media internacional	49502
DAV B.V./1.4	3. Projetos de comunicação e marketing a realizar nos mercados externos	3	Operacionalizar projetos de comunicação e marketing nos mercados externos visando reforçar a notoriedade e a reputação do destino turístico, e proporcionar cross selling entre diferentes setores económicos	N.º de projetos em mercados externos	4
DAV B.V./1.5	4. Dinamização dos Programas de Ação para o Enoturismo e Turismo Literário	7	Implementação dos planos de marketing	N.º de ações implementadas	7 ações implementadas
<b>B.V.2 2. MARKETING DIGITAL</b>					
DAV B.V./2.1	1 Desenvolvimento de ações promocionais destinadas ao turismo interno	3 milhões	Estimular os portugueses ao consumo da oferta turística nacional.	N.º de pessoas impactadas pelas campanhas	3 808 220
DAV B.V./2.2	2 Campanha internacional de publicidade	30 milhões	Vários KPI's de atração e de conversão do destino Portugal, designadamente impacto das campanhas e das	Média mensal de pessoas impactadas	28 461 038
		14		N.º de países impactados	21
DAV B.V./2.3	3 Gestão do Portal e redes sociais visitportugal	5 milhões	Gestão do portal e redes sociais visitportugal e acompanhamento do ecossistema digital dirigido ao consumidor .	Média mensal de pessoas	8 545 320
DAV B.V./2.4	4 Otimização do ecossistema do visitportugal através da implementação de serviços de gestão tecnológica , designadamente CDN, SEO, Dashboard de campanhas, servidores, software e outras funcionalidades	2%	Melhoria da otimização do ecossistema visitportugal: i) Assegurar a acessibilidade e a disponibilidade das plataformas aos consumidores; ii) Eficiência e eficácia dos sistemas e das campanhas; iii) Melhorar planeamento estratégico e reporting das campanhas	% de otimização do tempo de disponibilização de conteúdos por mercado (download time)	55%
DAV B.V./2.4	5 Implementação do projeto de criação do novo visitportugal	Conclusão da Fase 2 e início da fase de manutenção	Atualização e melhoria da experiência digital do consumidor e das componentes do portal visitportugal, incluindo a agregação das diferentes plataformas do ecossistema digital dirigido ao consumidor.	Grau de execução	Concluída Fase de Webdesign

2021		INDICADORES			
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	DESIGNAÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO
B.V.3	<b>3. PROMOÇÃO REGIONAL E NEGÓCIOS</b>				
DAV B.V./3.1	1. Gestão e acompanhamento dos Planos de Promoção Regional realizados pelas 7 ARPT's no âmbito do protocolo de contratualização da promoção externa	7 Planos	Gestão e acompanhamento dos Planos de Promoção Regional realizados pelas 7 ARPT's, visando: i) Reforço da notoriedade e reputação dos 7 destinos regionais; ii) Aumentar a geração de negócio para as empresas de cada uma das regiões	N.º de Planos geridos	7 Planos em execução
		650		N.º de empresas envolvidas	341
DAV B.V./3.2	2. Organização de feiras / workshops para internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	13	Assegurar a presença em feiras internacionais, incluindo feiras generalistas e temáticas, designadamente de M&I e de turismo de luxo, bem como a organização de workshops nos mercados externos, tendo em vista i) Reforço da notoriedade e reputação do destino turístico; ii) Aumentar a geração de negocio para as empresas portuguesas	N.º de feiras e workshops	7
		600		N.º de empresas envolvidas	398
DAV B.V./3.3	3. Organização de Fam trips.	40	Organização de visitas de familiarização sobre o destino Portugal dirigidas a operadores turísticos	N.º de fam trips	23
		150		N.º de empresas envolvidas	138
B.V.4	<b>4. PROGRAMA M&amp;I</b>				
DAV B.V./4.1	1. Gestão dos Programas de Apoio à Captação de Congressos e Eventos Corporativos e Associativos (Programa M&I Portugal e Programa M&I Interior +)	5%	Aumentar o número de congressos e eventos corporativos no país e em particular nas regiões com menos volume	% de incremento de dormidas geradas	300%
DAV B.V./4.2	2. Ações de capacitação e familiarização com o destino	10	Participação em eventos B2B e organização de Fam trips.	N.º de fam trips e de eventos B2B	4
DAV B.V./4.3	3. Plataforma MeetingsinPortugal	25%	Melhorar a plataforma MeetingsinPortugal com novos conteúdos e funcionalidades	% de incremento do N.º de conteúdos	30%

2021		INDICADORES			
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	DESIGNAÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO
B.V.5	<b>5. AFIRMAÇÃO DE PORTUGAL NAS ORGANIZAÇÕES, FORA E RANKINGS INTERNACIONAIS</b>				
DGC_B.V/5.1	1. Liderança de grupos de trabalho de organizações internacionais do Turismo	2	Acompanhamento da atividade do(s): - Comité de Turismo e Working Party Tourism Statistics da OCDE ; - Market Intelligence Group da European Travel Commission; - grupos de trabalho técnicos da OMT (Comité Sustentabilidade, Comité Educação Online, Estatísticas, Rede INSTO, Smart Destinations e Inovação); - WTTC - World Economic Fórum - AEHT (Associação Europeia de Escolas de Hotelaria e Turismo) - EURHODIP ( Associação Internacional de Escolas de Hotelaria e Turismo)	N.º de comissões/ grupos de trabalho em que Portugal lidera	5
Dint_B.V/5.2	2. Acompanhamento da atividade das organizações internacionais de turismo	15	Acompanhamento da atividade da OMT, dos TAC (DG Growth) European Tourism Forum, WTTC, Conselho da Europa, Diálogo 5+5, Aliança para o Pacífico, Grupo Turismo IBEROAMERICANA	n.º de organizações acompanhadas	19
B.VI	<b>OUTRAS ATIVIDADES NA OPERACIONALIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA ET 2027</b>				
B.VI.1	<b>1. JOGO DE BASE TERRITORIAL</b>				
SRIJ_B.VI/1.1	1. Implementação plena do sistema de controlo da receita dos jogos de base territorial (AS400)	1	Implementar um novo Sistema de Gestão de Casinos de base Oracle	Nº de sistemas de controlo implementados	1
SRIJ_B.VI/1.2	2. Preparação e lançamento de um concurso publico internacional para aquisição de um novo Sistema de Controlo de Máquinas de Jogo	1	Lançamento de um CPI	Nº de CPI lançados	0
SRIJ_B.VI/1.3	3. Ajustamento de alguns procedimentos assegurados pela Equipa de Combate ao Jogo Ilícito, nomeadamente ao nível da destruição de material apreendido	N/A	Revisão de processos e procedimentos na área do Jogo Ilícito	N.º de equipamentos destruídos	1251
SRIJ_B.VI/1.4	4. Ajustamento no funcionamento das Equipas de Inspeção (jogo de base territorial)	N/A	Revisão de processos e procedimentos na área de inspeção (jogo de base territorial)	Nº de relatórios de diagnóstico elaborados	4
SRIJ_B.VI/1.5	5 Auditoria nacional relativa à aplicação da Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto (Casinos e Sala de Máquinas)	6	Efetuar ajustamentos e melhorias na aplicação da Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto.	Elaborar relatório Global com análise e propostas	0

	2021	INDICADORES			
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	DESIGNAÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO
B.VI.2	<b>2. JOGO ONLINE</b>				
SRIJ_B.VI_2.1	1. Manutenção da certificação ISO 27001 do SRIJ	1	Auditorias realizadas	Nº de auditorias	1
SRIJ_B.VI_2.2	2. Desenvolvimento de um processo de validação de integridade da informação do jogo online baseado na informação contida nos sistemas técnicos das entidades exploradoras	1	Processo externo de validação de integridade da informação do jogo online	Nº de ações de inspeção externas	1
SRIJ_B.VI_2.3	3. Integração do projeto de inteligência artificial, que está a ser desenvolvido em colaboração com a NOVA IMS, na infraestrutura de TI do SRIJ	1	Introdução de IA na infraestrutura de TI do SRIJ	Nº de de tecnologias integradas	0
SRIJ_B.VI_2.4	4. Otimizar a infraestrutura base de informação de gestão do SRIJ	N/A	Otimizações realizadas	Nº de otimizações realizadas	1
B.VI.3	<b>3. TRANSVERSAL AO SRIJ</b>				
SRIJ_B.VI_3.1	1. Regulamentação do Jogo	NA	Elaboração de propostas de medidas legislativas e regulamentares e orientações técnicas com vista à harmonização dos procedimentos internos	Nº de propostas elaboradas	20
SRIJ_B.VI_3.2	2. Preparação e lançamento de uma campanha, em diferentes canais, sobre jogo responsável	1	Jogo Responsável	N.º de campanhas lançadas	0
SRIJ_B.VI_3.3	3. Implementação do processo de automatização da emissão de notas de liquidação de imposto especial de jogo online (IEJO) e jogo de base territorial (IEJ)	1	Processo de liquidação de imposto automatizado e mais célere	Nº de processos desenvolvidos	0
SRIJ_B.VI_3.4	4. Implementação de ferramenta para gestão de pedidos de contacto e reclamações	1	Processo de gestão de contactos e reclamações mais célere	Nº de processos desenvolvidos	1
SRIJ_B.VI_3.5	5. Renovação do site institucional do SRIJ	1	Site do SRIJ	Nº de sites renovados	0
SRIJ_B.VI_3.6	6. Recrutamento de novos inspetores	4	Recrutamento	N.º de Inspetores recrutados	4

2021		INDICADORES			
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	DESIGNAÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO
<b>C</b>	<b>ACTIVIDADE DE SUPORTE</b>				
<b>C.I</b>	<b>PESSOAS</b>				
<b>C.I.1</b>	<b>1. VALORIZAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL</b>				
DRH_Ci/1.1	1 Promoção da valorização e formação profissional dos trabalhadores	33%	Promover a valorização profissional dos trabalhadores, no âmbito das diretrizes do Plano de Formação e através da continuação da implementação da Academia Turismo de Portugal com a partilha de conhecimento interno	% dos colaboradores em ações de formação	64%
<b>C.I.2</b>	<b>2. PROJETO TRANSFORMAÇÃO DIGITAL</b>				
DRH_Ci/2.1	1 Transformação Digital do Turismo de Portugal - e-learning	5	Implementação de ativos em plataforma de e-learning para clientes internos	N.º de ativos na plataforma	5
DRH_Ci/2.2	2 Transformação Digital do Turismo de Portugal - Programa de capacitação para a inovação digital	10	Estruturar um programa de capacitação dos recursos humanos para a inovação digital, no âmbito da Transformação Digital, incluindo a capacitação internacional com o acesso à realização de experiências profissionais internacionais em entidades com relevância para o setor do Turismo	N.º de colaboradores a abranger/ano	Programa suspenso por força da pandemia COVID-19
<b>C.I.3</b>	<b>3. DESENVOLVIMENTO DO BEM-ESTAR LABORAL</b>				
DRH_Ci/3.1	1 Promoção de um programa estruturado de saúde e bem estar em contexto laboral	1	Promover a motivação do trabalhador através de uma cultura de bem estar no local de trabalho, com ações a decorrer ao longo do ano, à semelhança do que ocorre desde 2016	N.º de Programas de Saúde e Bem-Estar	2
		5		N.º de palestras, workshops ou sessões	11
<b>C.II</b>	<b>TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO</b>				
<b>C.II.1</b>	<b>1. APOIO TECNOLÓGICO AO UTILIZADOR E ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS</b>				
DFT_Ci/1.1	1. Apoio tecnológico ao utilizador (service-desk) e administração de sistemas e equipamentos em regime de Outsourcing	Nível de satisfação do utilizador de 4 ou superior	Nível de satisfação do utilizador	% relativa à disponibilidade da rede: < 95% = Não cumpre >= 95% e <= 98% = Cumpre > 98% = Supera	0
DFT_Ci/1.2	2. Disponibilização da Rede fixa (voz e dados) de telecomunicações	99%	Disponibilidade da rede em %	% relativa à disponibilidade da rede: < 95% = Não cumpre >= 95% e <= 98% = Cumpre > 98% = Supera	100%
DFT_Ci/1.3	3. Disponibilização do Sistema de Impressão, Cópia, Digitalização e Fax	10%	Redução do numero de cópias, permitindo aumentar a eficiencia energética e redução das emissões do CO2.	% redução de cópias: <10% -> Não cumpre >10% -> Supera	>90%
DFT_Ci/1.4	4. Aquisição de equipamentos de rede, hardware Servidor e de Utilizador, para substituição e melhoria do parque tecnológico.	70%	Aquisições dos equipamentos pretendidas	% de equipamentos substituídos	0%
DFT_Ci/1.5	5. Serviços e contratos de manutenção de sistemas proprietários de base tecnológica em produção no Turismo de Portugal.	100%	N.º de contratos para os sistemas instalados	% de sistemas com contratos	100%
DFT_Ci/1.6	6. Aquisição de Software proprietário e licenciamento das plataformas operacionais.	100%	N.º de licenciamentos para as plataformas em produção	% de plataformas licenciadas	100%

	2021		INDICADORES		
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	DESIGNAÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO
C.II.2	<b>2. MEDIDAS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>				
DFT_C.III/1.1	1 Substituição de equipamentos e implementação de sistemas com vista à redução dos consumos energéticos na sede e rede escolar	3	Medidas implementadas no âmbito da instalação dos painéis solares e iluminação na sede e rede escolar, designadamente: i) iluminação led; ii) instalação de painéis solares fotovoltaicos e para aquecimento de água.	N.º medidas implementadas	3
C.II.3	<b>3. OBRAS DE CONSERVAÇÃO E BENEFICIAÇÃO DOS EDIFÍCIOS</b>				
DFT_C.II/3.1	1. Conservação e beneficiação das instalações do Turismo de Portugal	2	Empreitadas de obras públicas nas Escolas de Hotelaria e sede realizadas nas instalações	N.º de empreitadas realizadas	2
C.IV	<b>CONTABILIDADE E TESOURARIA</b>				
C.IV.1	<b>1 TESOURARIA</b>				
DFT_C.IV/1.1	1. Emissão de meios de pagamento, e aplicação de eventuais excedentes de tesouraria.	12	Elaboração de relatórios mensais para acompanhamento do Prazo Médio de Pagamentos e verificação do cumprimento da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro.	Número de relatórios produzidos.	12
DFT_C.IV/1.2	2. Classificação e registo da receita arrecadada	100%	Registos concluídos até ao dia 8 do mês seguinte	Cumprimento do prazo definido	100%
C.IV.2	<b>2 ARQUIVO</b>				
DFT_C.IV/2.1	1. Gestão de arquivo	100%	Processamento dos pedidos internos de recuperação de documentação em papel instalada no Arquivo da Póvoa de Santa Iria (registo, pesquisa, recolha e logística das entregas e devoluções); pedidos de remessa de documentação em papel na Sede para integração no Arquivo da Póvoa de Santa Iria (registo e logística da transferência, organização, etiquetagem e acondicionamento, identificação e inventariação)	Cumprimento dos prazos definidos na Gestão Geral de Arquivo Documental	100%
DFT_C.IV/2.2	2. Tratamento de documentação	100%	Lançamento do projeto de avaliação documental para seleção da documentação acumulada a eliminar no Arquivo da Póvoa de Santa Iria e tratamento arquivístico da documentação de conservação permanente	Finalização do tratamento da informação	20%
DFT_C.IV/2.3	3. Implementação do novo plano de classificação no Turismo de Portugal, I.P.	12	Projeto colaborativo de implementação do novo Plano de Classificação na nova versão do Q2.	Relatório dos departamentos onde se implementou e entrou em prática o novo plano de classificação.	0%
DFT_C.IV/2.4	4. Transformação Digital	100%	Acompanhamento da iniciativa 10 do Projeto de Transformação Digital para otimização do sistema de gestão documental Q2 e utilização do seu arquivo digital, promovendo a redução da circulação do papel no TdP, desmaterialização e reengenharia de processos de trabalho	N.º de documentos digitalizados	0%

2021		INDICADORES			
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	DESIGNAÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO
<b>C.V CONTABILIDADE E GESTÃO ORÇAMENTAL</b>					
<b>1. SNC-AP_SISTEMA DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA PARA AS ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS</b>					
DFT_C.V/1.1	1. Desenvolvimento do novo ERP Financeiro - configuração e adaptação do novo software	1	Preparação e conversão de dados; Criação de ambiente de Testes (Funcionalidade, Confiabilidade, Usabilidade, Eficiência, Manutenção, Portabilidade).	N.º de módulos concluídos	0
DFT_C.V/1.2	2. Implementação do novo ERP Financeiro e respetiva integração do sistema no ambiente organizacional	1	Entrega da solução; Entrega da documentação final; Formação de utilizadores	N.º de módulos concluídos	0
DFT_C.V/1.3	3. Transição do POCP para o SNC-AP	1	Revisão de processos e procedimentos existentes na contabilidade pública, assentes no sistema integrado de contabilidade orçamental, patrimonial e analítica, em método digráfico	Nº de relatórios de diagnóstico elaborados; N.º de demonstrações financeiras elaboradas	1
<b>2. CONTABILIDADE</b>					
DFT_C.V/2.1	1. Inventário físico de bens móveis do T.P.	100%	Inventariação e codificação dos bens móveis do Turismo de Portugal, I.P.	N.º de registos	0
<b>3. GESTÃO CORRENTE DA CARTEIRA DE CRÉDITO</b>					
DFT_C.V/3.1	1. Acompanhamento técnico do módulo de Gestão de Crédito (mGC)	2	Revisão do módulo mGC	N.º de melhorias implementadas	2
DFT_C.V/3.2	2. Assegurar a monitorização financeira do crédito concedido, por Sistema de Incentivos/Linhas de Apoio e Fontes de Financiamento	2	Elaboração de relatórios de acompanhamento	N.º de relatórios produzidos	0
<b>C.VI AUDITORIA E CONTROLO DE GESTÃO</b>					
<b>1. AUDITORIA E CONTROLO DE GESTÃO</b>					
DACG_C.VI/1.1	1 Assegurar o controlo de gestão através da realização de auditorias	2	Realização de Auditorias	N.º de auditorias realizadas	2
DACG_C.VI/1.2	2 Optimizar o funcionamento dos serviços auditados	25%	Grau de implementação das recomendações resultantes de auditorias internas	(n.º de recomendações implementadas, por serviço / n.º de recomendações a implementar, por serviço)*100	NA (Indicador não aplicável, uma vez que a implementação das recomendações só terá repercussão, após a aprovação do relatório e divulgação do mesmo junto das unidades orgânicas visadas, ou seja, no ano de 2022.)

	2021		INDICADORES		
	OBJETIVOS OPERACIONAIS	META	DESIGNAÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO
C.VII	<b>COMUNICAÇÃO</b>				
C.VII.1	<b>1. IT vs COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL</b>				
Dcom_C.VII/1.1	1 Portal Institucional e Business - manutenção evolutiva e/ou corretiva	75%	Desenvolvimento e implementação de melhorias funcionais	% de implementação concretizada	50%
Dcom_C.VII/1.2	2 Plataforma de Intranet Colaborativa - manutenção evolutiva e/ou corretiva	90%	Desenvolvimento e implementação de melhorias funcionais	% de implementação concretizada	90%
C.VII.2	<b>2. COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL</b>				
Dcom_C.VII/2.1	1 Desenvolvimento e implementação de novos formatos de comunicação multimédia	12	Garantir a produção e curadoria de conteúdos em suportes diferenciados e devidamente alinhados com a estratégia de comunicação definida (inclui conceção - criatividade e design)	N.º de conteúdos para e em novos suportes	41
Dcom_C.VII/2.2	2 Desenvolvimento de iniciativas de comunicação interna	6	Iniciativas/ações com foco na comunicação interna	N.º de Iniciativas	10
C.VII.3	<b>3. ACÇÕES DE RELAÇÕES PÚBLICAS INSTITUCIONAIS</b>				
Dcom_C.VII/3.1	1 Iniciativas próprias, de apoio ou em colaboração	12	Realização de ações de relações públicas (sejam de iniciativa própria ou em apoio/colaboração com terceiros)	N.º de ações concretizadas	11
C.VII.4	<b>4. TRADUÇÕES</b>				
Dcom_C.VII/4.1	1 Tradução e retroversão de conteúdos diversos nos diversos canais de comunicação geridos pelo DCOM	36	Garantir a tradução e retroversão de conteúdos diversos nos diversos canais de comunicação geridos pelo DCOM	N.º de conteúdos traduzidos	98