

# Relatório de Atividades | 2023

**It's not tourism.  
It's futourism.**

TURISMO DE  
PORTUGAL



## ÍNDICE

1.	Nota Introdutória .....	2
2.	Orgânica Interna .....	3
3.	Atividades Desenvolvidas e Recursos Envolvidos .....	8
3.1	Áreas de Atividades .....	8
3.1.1	Direção de Gestão do Conhecimento .....	8
3.1.2	Departamento de Auditoria de Controlo de Gestão.....	9
3.1.3	Direção de Valorização da Oferta.....	10
3.1.4	Direção de Apoio ao Investimento.....	14
3.1.5	Direção de Apoio à Venda.....	15
3.1.6	Direção de Formação.....	18
3.1.7	Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos .....	30
3.1.8	Departamento de Internacionalização.....	34
3.1.9	Direção Financeira e de Tecnologias .....	39
3.1.10	Direção de Recursos Humanos .....	42
3.1.11	Direção Jurídica.....	46
3.1.12	Departamento de Comunicação.....	47
4.	Recursos Humanos e Financeiros .....	50
4.1	Recursos Humanos .....	50
4.1.1	Balanço Social .....	51
4.2	Recursos Financeiros .....	51
4.2.1	Aplicação dos resultados do exercício .....	56
5.	Modernização Administrativa .....	57
6.	Iniciativas de publicidade institucional.....	57
7.	Gestão do Património Imobiliário do Estado .....	57
8.	Avaliação do Plano de Atividades .....	57
8.1	Atividades previstas não desenvolvidas .....	57
9.	Avaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização.....	59
9.1	Análise dos Resultados Alcançados e dos desvios .....	59
9.2	Apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados .....	61
9.3	Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços.....	63
9.4	Avaliação do sistema de controlo interno .....	65
9.5	Melhorias a implementar.....	68
9.6	Avaliação final.....	69
10.	Anexo A – Balanço Social Resumo .....	71
11.	Anexo B – Quadro de Avaliação e Responsabilização de 2023.....	74
12.	Anexo C – Lista de Atividades Desenvolvidas e Metas Alcançadas .....	86

## 1. NOTA INTRODUTÓRIA

O ano de 2023 correspondeu à conclusão do processo de recuperação da atividade turística, depois de dois anos marcados pela pandemia, com os principais indicadores turísticos a registarem resultados recorde neste ano.

O número de hóspedes no alojamento superou os 30 milhões (+13,3% face a 2022 e 9,9% acima dos valores pré-pandemia) e as dormidas superar os 71,1 milhões (+10,7% face a 2022 e 10% acima de 2019), contribuindo para que os proveitos globais na hotelaria superassem, pela primeira vez, os 6 mil milhões de euros, com um crescimento de 20% face ao ano anterior e um notável aumento de 40,2% face a 2019, o que apenas parcialmente se explica com o crescimento da inflação.

Em termos de receitas do turismo, o ano de 2023 correspondeu igualmente a um resultado histórico, com um volume de receitas superior a 25,1 mil milhões de euros (37,4% acima de 2019) e um reforço do saldo da Balança Turística, o contributo líquido para a Balança de Pagamentos, para 18,8 mil milhões de euros (43% acima dos valores pré-pandemia).

Estes resultados históricos trazem consigo a responsabilidade de manter a competitividade e sustentabilidades futuras do turismo em Portugal, num contexto de crescente incerteza causada pela situação geopolítica e económica internacionais.

Considerando estes desafios que se colocam ao setor, o ano de 2023 ficou igualmente marcado pela alteração da lei orgânica e estatutos do Turismo de Portugal, corporizando no seu modelo organizacional novas vertentes de atuação, mais adequadas aos atuais desafios, tais como a dimensão das redes e das conectividades, enquanto preocupação de primeira linha no desenvolvimento da sua missão, assim como uma gestão mais próxima, integrada e eficiente da rede de equipas de turismo no estrangeiro.

O presente relatório procura demonstrar o contributo da atividade do Turismo de Portugal, enquanto Autoridade Turística Nacional, para o desempenho registado, bem como todo o trabalho desenvolvido no planeamento e preparação do futuro do setor do turismo no nosso país.

### CONSELHO DIRETIVO

Carlos Manuel Sales Abade, Presidente

Maria Teresa Rodrigues Monteiro, Vice-Presidente

Lídia Maria Alves Guedes Monteiro, Vogal

Catarina Manuela Paiva dos Santos Pimenta Sirgado Silva, Vogal

## 2. ORGÂNICA INTERNA

No ano de 2023, registou-se uma importante alteração da orgânica do Turismo de Portugal, com a publicação do Decreto-Lei n.º 51/2023, de 3 de julho, e da posterior aprovação dos novos estatutos do Instituto, através da Portaria n.º 413/2023, de 7 de dezembro, sendo que estes últimos apenas entraram em vigor em 1 de janeiro de 2024.

Esta alteração orgânica veio reforçar as competências do Turismo de Portugal, adaptando-as aos desafios que hoje se colocam ao turismo e, em consequência, a necessidade de assegurar ao Turismo de Portugal, I. P., enquanto organização, a capacidade e a agilidade para se adaptar às novas exigências que esses desafios acarretam.

Para esse efeito, a nova lei orgânica veio corporizar na orgânica do Instituto novas vertentes de atuação, mais adequadas aos atuais desafios, tais como a dimensão das redes e das conectividades, enquanto preocupação de primeira linha no desenvolvimento da sua missão, assim como uma gestão mais próxima, integrada e eficiente da rede de equipas de turismo no estrangeiro.

Deste modo, de acordo com a Lei Orgânica do Turismo de Portugal, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 129/2012, de 22 de junho, na sua última redação, o Instituto 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, o desenvolvimento da formação de recursos humanos do setor, a promoção turística da competitividade das acessibilidades aéreas, rodoferroviárias e de navegabilidade ao território nacional, bem como o controlo, inspeção e regulação da exploração e prática de jogos de fortuna ou azar de base territorial (jogos de base territorial) e 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).

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 MEE 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 turístico e definir os planos de ação de produtos e destinos que as concretizem;

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,

para o que está habilitado a funcionar como entidade delegada no quadro do Sistema Estatístico Nacional e a participar nas atividades de organismos internacionais;

d) Assegurar as relações externas, a nível europeu e internacional, na sua área de atividade, sem prejuízo das competências próprias do MNE;

e) Prestar apoio técnico e financeiro às entidades públicas e privadas, em especial às empresas do setor, e assegurar a gestão de fundos comunitários no contexto dos respetivos sistemas de incentivos, bem como aprovar e acompanhar o investimento público de interesse turístico, designadamente através da afetação das contrapartidas das zonas de jogo;

f) Planear, coordenar e executar a política de promoção de Portugal 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;

g) Assegurar a recolha, tratamento e divulgação de informação turística;

h) 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 essa área, além de certificar a aptidão profissional para o exercício das profissões turísticas;

i) Acompanhar a evolução e o desenvolvimento da oferta turística nacional, designadamente através do registo e classificação de empreendimentos e atividades turísticas;

j) 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, reconhecendo o seu interesse para o turismo, ou propondo ao membro do Governo responsável pela área o reconhecimento da respetiva utilidade turística;

k) Assegurar a gestão financeira de fundos, constituídos na área de intervenção e atuação do Turismo de Portugal, I.P.

l) Apoiar o Governo na definição da política nacional relativa à regulação do setor dos jogos de base territorial e dos jogos e apostas online, emitindo pareceres, estudos e informações;

m) [Revogada];

- n) Colaborar na elaboração de diplomas legais no setor dos jogos de base territorial e dos jogos e apostas online, bem como propor a adoção de medidas legislativas e regulamentares no âmbito das suas atribuições;
- o) Controlar, inspecionar e regular a exploração e prática dos jogos de base territorial, bem como o funcionamento dos casinos, das salas de jogo do bingo e de outros locais onde a exploração daqueles jogos venha a ser autorizada;
- p) Controlar, inspecionar e regular a exploração e prática de jogos e apostas online;
- q) Gerir, em nome e representação do Estado, os contratos de concessão dos jogos, bem como acompanhar o seu cumprimento, quando não esteja expressamente prevista a intervenção do membro do Governo responsável pela área do turismo, e sem prejuízo da faculdade de subdelegação.
- r) Apoiar o Governo na dinamização das políticas de turismo que promovam a competitividade das acessibilidades aéreas, rodoferroviárias e de navegabilidade ao território nacional;
- s) Gerir, de forma integrada, a rede de equipas de turismo no estrangeiro.

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

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

Em 2023, vigoraram os Estatutos do Turismo de Portugal, I.P., aprovados pela Portaria n.º 384/2015, de 26 de outubro, e que definiram a organização interna do novo organismo, assente num modelo

---

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

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

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

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

misto de estruturas hierarquizada e matricial, conforme imagem se segue. 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.

Fiscal Único

Conselho de Crédito

Presidente – Carlos Abade  
Vogal – Catarina Paiva  
Diretora DFT – Ana Sofia Silva

Conselho Diretivo

Carlos Abade (Presidente)  
Teresa Monteiro (Vice-Presidente)  
Lídia Monteiro (Vogal)  
Catarina Paiva (Vogal)  
Cristina Pucarinho (Vogal não Executiva)

Comissão de Jogos

Presidente - Teresa Monteiro  
Vogal – Catarina Paiva  
Diretor SRU - Luís Coelho

Planeamento

Direção de Estratégia

Departamento de Gestão de Programas Comunitários

Direção de Gestão do Conhecimento

Sérgio Guerreiro

Departamento de Inovação e Gestão de Projetos  
Ana Caldeira

Departamento de Business Intelligence  
Patrícia Seguro

Departamento de Auditoria e Controlo de Gestão  
Célia Pacheco

Negócio

Direção de Valorização da Oferta  
Leonor Picão

Departamento de Estruturação Da Oferta  
Susana Macedo

Departamento de Ordenamento Turístico  
Fernanda Praça

Departamento de Dinamização Da Oferta e dos recursos  
Teresa Ferreira

EM Apoio Especializado Oferta Turística

EM Projetos Transversais Oferta Turística

EM Ambiente e Valorização Tur Interior

Direção de Apoio ao Investimento  
Rui Veloso

Departamento de Avaliação de Projetos  
Vanda Amaral

Departamento de Gestão e Acompanhamento de Projetos  
José Riscado

Departamento de Dinamização Empresarial  
Elisabete Félix

EM Gestão de Projetos PT 2020

Direção de Apoio à Venda  
Telma Gonçalves

Departamento de Comunicação e Marketing Digital  
Filipa Cardoso

Departamento de Marketing Territorial e de Negócios  
Carla Simões

EM Gestão de Operações

EM Congressos e Eventos

Direção de Formação  
Ana Paula Pais

Departamento de Gestão Pedagógica e Inovação  
Elisabete Mendes

Departamento de Dinamização Escolar e Cooperação Internacional  
Paulo Revés

Escolas de Hotelaria e Turismo

EM Valorização das Infraestruturas Formativas

Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos  
Luís Coelho

Departamento de Planeamento e Controlo da Atividade de Jogo  
Paulo Lopes

Áreas de Inspeção

Departamento de Regulação do Jogo

Manuela Bandeira

Departamento de Gestão de Projetos do Jogo

Miguel Rodrigues

Departamento de Jogo Online

Esperança Figueiredo

Departamento de SI e Segurança do Jogo

EM Projetos Informáticos do Jogo  
EM Infraestrutura Tecnológica do Jogo

Departamento de Internacionalização  
Maria João Pereira

Equipas de Turismo no estrangeiro

Suporte

Direção de Recursos Humanos  
Elsa Cruz

EM Capacitação Digital

Direção Financeira e de Tecnologias  
Ana Sofia Silva

Departamento de Contabilidade e Gestão Orçamental  
Gonçalo Rombo

Departamento de Tesouraria e Arquivo  
Elsa Francisco

Departamento de Património Aprovisionamento e Monitorização Contratual  
Cecília Silveira  
EM Infraestruturas e Manutenção

Departamento de Tecnologias e SI  
Rui Esteves

Direção Jurídica  
Nuno Barros

EM Simplificação Processos

Departamento de Contratação Pública  
José Amorim

Departamento de Comunicação  
Jorge Ambrósio

### **3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E RECURSOS ENVOLVIDOS**

Apresenta-se, seguidamente, o resumo das atividades desenvolvidas em 2023 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.

Poderá ser encontrada no Anexo C a lista exaustiva de atividades desenvolvidas pelas unidades orgânicas do Turismo de Portugal.

#### **3.1 ÁREAS DE ATIVIDADES**

##### **3.1.1 DIREÇÃO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

A atividade desenvolvida pela Direção de Gestão do Conhecimento (DGC) em 2023 correspondeu à consolidação da implementação da estratégia de promoção do conhecimento no Instituto, desenvolvendo novos produtos de conhecimento, novas ferramentas de gestão e reporting interno e de novas soluções tecnológicas para melhoria dos serviços a cliente do Turismo de Portugal, para além do reforço do estímulo para a transição digital do setor.

Na área da promoção do conhecimento, foram desenvolvidos e mantidos mais de 140 relatórios analíticos em plataforma de Business Intelligence, foi desenvolvido o novo sistema de informação geográfica de suporte ao investimento no turismo, que acabou por vir a ser lançado no início de 2024, foram desenvolvidos os procedimentos de contratação pública relativos aos projetos inseridos na Agenda Transformar o Turismo, que correspondem a uma transformação significativa na forma de produzir e disseminar conhecimento no setor. O TravelBI, plataforma de gestão do conhecimento gerida pela DGC, registou perto de 60 mil utilizadores e mais de 350 mil visualizações de páginas, quase duplicando as métricas de 2023.

Na área de gestão do cliente, foram registados mais de 32.600 contactos externos e foram intervencionados diversos sistemas internos de suporte à prestação de serviços a cliente e foi desenvolvido um catálogo de serviços do Turismo de Portugal, que sustentará a estratégia de melhoria dos canais de relação com os clientes do Instituto. Foi desenvolvido um trabalho de estruturação da gestão futura de cliente no Instituto e está em desenvolvimento a expansão do sistema de CRM para todas as áreas com contacto com o cliente.

Foram desenvolvidos os procedimentos e o início dos trabalhos relativos a dois projetos estratégicos na relação com o cliente (SIRJET e Portal My Turismo, este último uma medida Simplex), que ficarão concluídos no decurso do ano de 2024.

Em termos da estratégia de promoção da inovação do turismo, foi lançado o Concurso Nacional Innov4Tourism, que contou com mais de 200 candidaturas em todo o território nacional, foram concluídos 12 programação de ideação/pré-aceleração, aceleração e inovação aberta em parceria com um conjunto de aceleradores e incubadoras, com mais de 200 startups participantes (nacionais e internacionais) e a participação de mais de 100 empresas do setor, para além do financiamento de diversas iniciativas de promoção da inovação no setor.

A DGC assegurou, ainda, a Presidência do Comité de Turismo da OCDE, através do seu Diretor Coordenador, Sérgio Guerreiro, e acompanhou os trabalhos do Market Intelligence Group da European Travel Commission, assegurando ainda a representação de Portugal no Comité de Estatísticas da Organização Mundial do Turismo, no grupo de peritos responsável pela construção da nova framework de medição da sustentabilidade do turismo, cujo relatório foi aprovado na Assembleia Geral da organização e veio a ser aprovada pelo Comité de Estatísticas das Nações Unidas. Foram ainda acompanhados os trabalhos da Rede INSTO da OMT, na qual estão representados 4 observatórios regionais de turismo sustentável. Foram ainda efetuadas mais de 20 apresentações públicas em eventos internacionais.

### **3.1.2 DEPARTAMENTO DE AUDITORIA DE CONTROLO DE GESTÃO**

O Departamento de Auditoria e Controlo de Gestão (DACG), apresentou, os instrumentos de gestão inerentes ao funcionamento da unidade orgânica, designadamente o Plano de Atividades e Auditorias para 2023 e Relatório de Atividades.

Relativamente à monitorização do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão incluindo os Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRGRCIC), foram elaborados o Relatório de execução 2022 e o Relatório intercalar.

No âmbito da Estratégia Nacional Antifraude, nomeadamente, da Prevenção e Combate à Fraude na aplicação dos Fundos do Orçamento da União Europeia para o período de 2023-2027 e das recomendações emitidas no sentido de os organismos instituírem uma política antifraude, foi elaborada proposta de Declaração antifraude, que foi subscrita pelo presidente do Conselho Diretivo, em 18 de dezembro, e publicada no site do Turismo de Portugal, I.P. (TdP).

No que concerne às Auditorias realizadas ao longo do ano transato, foram efetuadas duas, uma no âmbito dos projetos financiados ao abrigo do RegFin e outra ao Sistema de Controlo Interno implementado no Instituto.

No âmbito das tarefas de apoio ao Conselho Diretivo, foi efetuado estudo sobre a implementação do Programa de Cumprimento Normativo, que inclui a nomeação de um responsável pela sua execução e competências de uma eventual equipa de Compliance.

Continuidade do acompanhamento da auditoria, iniciada no último trimestre de 2022, e promovida pela Secretaria-Geral do Ministério da Economia ao Programa Newton 4.0, com a emissão de contributos para resposta àquele organismo.

### 3.1.3 DIREÇÃO DE VALORIZAÇÃO DA OFERTA

A Direção de Valorização da Oferta destaca seguidamente as atividades específicas de cada uma das suas áreas:

Na área do **Departamento de Ordenamento Turístico** prosseguiu-se o acompanhamento e emissão de pareceres sobre Instrumentos de Gestão Territorial, assegurando a integração da ET 2027 nas políticas públicas de ordenamento do território, com particular enfoque nas questões da sustentabilidade na instalação de usos turísticos e no alinhamento e articulação com as ações de estruturação da oferta em curso na DVO, como sejam a mobilidade sustentável, a rede de ASA (áreas de serviço para autocaravanas) ou de percursos pedestres/cicláveis. Pela sua relevância para a incorporação a nível regional da Estratégia Turismo 2027 e do Plano Reativar Turismo, destaca-se a participação nos procedimentos de elaboração dos Programas Regionais de Ordenamento do Território do Centro e do Norte, que se iniciaram em 2022, e que constituirão o quadro de referência para a instalação dos usos e atividades turísticas no território a incorporar nos planos territoriais.

Prosseguiu-se o acompanhamento dos procedimentos de avaliação de impacte ambiental (AIA) e da utilização turística de solos abrangidos pela RAN (Reserva Agrícola Nacional), a promoção da estruturação da oferta no território através da análise de loteamentos de empreendimentos turísticos e, por fim, a aposta na melhoria do ambiente de negócios e na redução de custos de contexto, designadamente assegurando as funções de gestor de processo de projetos de cariz turístico – Projetos de Potencial Interesse Nacional (PIN), Projetos de Investimento para o Interior (PII) e outros projetos - no âmbito da CPAI (Comissão Permanente de Apoio ao Investidor).

Para o **Departamento de Estruturação da Oferta** no ano 2023, manteve-se a suspensão das auditorias de revisão periódica da classificação a empreendimentos turísticos, determinada por despacho da tutela de dezembro de 2020, no contexto da pandemia de Covid-19, só tendo sido retomadas estas auditorias em novembro de 2023.

Em 2023, foram realizadas 171 auditorias, tendo sido classificados 109 empreendimentos turísticos. Foi intensificado o apoio e prestação de esclarecimentos vários aos empresários deste setor, bem como a municípios. Foram realizadas 220 informações de serviço, formalmente apreciados 240 projetos de arquitetura de empreendimentos turísticos, tendo, além disso, sido assegurada a realização ou a participação em reuniões de apoio técnico a empresários, relativamente a projetos de instalação de empreendimentos turísticos.

Foi assegurado o registo de Agências de Viagens e Turismo e de Agentes de Animação Turística, verificando-se um acréscimo de registos face aos anos anteriores, incluindo 2019: 521 AVT e 1322 AAT registadas em 2023 (face a 309 AVT e 968 AAT registadas em 2022, 166 AVT e 682 AAT registadas em 2021, 154 AAT e 859 AVT registadas em 2020 e 355 AVT e 1204 AAT registadas em 2019).

Manteve-se o apoio ao Fundo de Garantia de Viagens e Turismo, tendo sido elaboradas 273 informações de serviço para acionamento deste Fundo, e elaborado o respetivo relatório de atividade.

Prosseguiu-se com a análise e encaminhamento de reclamações recebidas.

Trabalhou-se na proposta de alterações à legislação do setor, nomeadamente, ao Decreto-Lei n.º 39/2008, de 7 de março, na redação em vigor (Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos), ao Decreto-Lei n.º 128/2014, na redação em vigor (Regime Jurídico do Alojamento Local), à Portaria n.º 327/2008, de 28 de abril (aprova o sistema de classificação dos estabelecimentos hoteleiros, dos aldeamentos turísticos e dos apartamentos turísticos) e à Portaria n.º 518/2008, de 25 de junho (estabelece os elementos instrutores dos pedidos de realização de operações urbanísticas relativos a empreendimentos turísticos). As alterações propostas visam aprovar um sistema de classificação mais adequado à realidade atual, a promover a sustentabilidade, digitalização e inovação do setor, e a reorganizar/agilizar os procedimentos relativos às auditorias de classificação e de revisão de classificação dos empreendimentos turísticos.

O **Departamento de Dinamização da Oferta e Recursos** continuou a desenvolver o seu trabalho de consolidação das redes de oferta que têm projetos de estruturação de produto em curso, como é o caso do Turismo Industrial, Turismo Militar (Itinerários Napoleónicos e Rota Templários) e Geoparques UNESCO, envolvendo várias dezenas de parceiros, com os quais foi possível concretizar as iniciativas previstas nos planos de trabalho anuais previamente acordados. No caso do Turismo Industrial é de destacar o incremento de recursos aderentes à rede, o lançamento da 2ª Agenda nacional “À descoberta do Turismo Industrial” e a presença na ARPA Bienal Ibérica de Património Cultural. Continua a privilegiar-se uma abordagem de cariz nacional, com a participação das várias regiões turísticas.

No caso dos Caminhos de Santiago, foi possível a certificação de 2 itinerários importantes – o Caminho Português de Santiago Central, na região Centro e região Norte. Mantém-se o foco na capacitação dos agentes turísticos para a acessibilidade em várias áreas temáticas, nomeadamente nos Geoparques. No âmbito do Portuguese Trails, assegurou-se o acompanhamento às entidades gestoras das rotas e às empresas com Programas 100% Responsible. No projeto europeu em curso, com foco do Turismo Escolar sustentável, foram realizadas várias ações com os parceiros europeus, destacando-se o envolvimento das Estações Náuticas em algumas delas.

No âmbito da implementação do Plano Turismo + Sustentável 20-23, o Departamento coordenou a elaboração de 3 Guias de Boas Práticas de Sustentabilidade e deu um contributo ativo na organização da Conferência Desafios da Sustentabilidade que decorreu na BTL 2023 e do 3º Encontro do Grupo de Acompanhamento para a Sustentabilidade.

**A Equipa Multidisciplinar e Apoio Especializado à Oferta Turística**, no âmbito da atuação desta Equipa Multidisciplinar (EM) foi dada continuidade ao suporte de decisão superior em matéria de financiamento das cinco Entidades Regionais de Turismo (ERT), quer no que respeita à análise da documentação de prestação de contas do ano de 2022 e da documentação previsional das atividades desenvolvidas pelas ERT em 2023, quer quanto aos projetos das Entidades submetidos à aprovação deste Instituto e acompanhamento da respetiva execução, ao abrigo dos contratos-programa celebrados com tais Entidades em 2023.

Em matéria de monitorização do Plano Turismo + Sustentável 20-23, a EM acompanhou e procedeu à atualização junto das ERT do estado de execução das ações delas dependentes na sua implementação.

A EM prosseguiu, quando solicitada para o efeito, com a realização de reuniões para apoio técnico na elaboração de projetos de empreendimentos turísticos, na perspetiva da valorização da oferta e da simplificação dos procedimentos, tendo realizado 163 reuniões e elaborado dos respetivos relatórios.

Sobre os Planos de Obras dos Municípios, a EM deu continuidade à colaboração com o Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos, no âmbito dos procedimentos de financiamento dos Municípios com recurso a verbas provenientes das receitas do Jogo dos Casinos, realizando pronúncias sobre a relevância turística dos projetos e ações incluídas nos referidos Planos.

Esta EM promoveu, durante o ano de 2023, a gestão editorial do canal da Intranet Colaborativa, respeitante à Direção de Valorização da Oferta, em articulação com o Departamento de Comunicação, sendo responsável pela edição e publicação dos conteúdos da referida Direção.

Por último, a EM prosseguiu com o apoio ao esclarecimento, junto de parceiros, entidades públicas e privadas, das matérias inscritas no âmbito de atuação da DVO, bem como participou nos diversos

grupos de trabalho dos quais faz parte integrante, incluindo a CT-144, no âmbito do trabalho desenvolvido sobre a Qualidade pelo Turismo de Portugal, I.P.

No que refere à **Equipa Multidisciplinar Valorização do Interior**, manteve-se o foco na caracterização, promoção, desenvolvimento e acompanhamento das iniciativas | ações | projetos com foco no interior e na coesão territorial (destacando-se o desenvolvimento da Rota de Lameiros e Moinhos de Aveleda e Rio de Onor; desenvolvimento do projeto para a obra do Observatório de Montesinho e respetivo plano de ação turístico; acompanhamento do Projeto do Pinhal Interior; desenvolvimento do projeto Turismo de Aromas (Plantas Aromáticas e Medicinais, implementando o projeto piloto na região do Alentejo).

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.

Acompanhamento dos temas do Ambiente, em particular, a Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas, a Economia circular, a Eficiência hídrica, com foco nas regiões do Algarve e do Alentejo, a eficiência hídrica nos campos de golfe, o pacto dos plásticos e a mobilidade elétrica, incluindo a elaboração dos pareceres solicitados ao Turismo de Portugal no âmbito dos vários grupos de trabalho que desenvolvem os temas anteriormente citados.

Coordenação e monitorização da implementação do Plano Turismo + Sustentável 20-23 em articulação com todas as áreas envolvidas, internas e externas à Direção, e incluindo a organização dos eventos desenvolvidos neste âmbito.

O Programa REVIVE continuou a ser desenvolvido pela **Equipa Multidisciplinar de Projetos Transversais** através da realização e coordenação dos trabalhos de preparação e lançamento de novos concursos (das três fases do projeto) e acompanhamento dos contratos adjudicados e obras em curso, garantindo a continuidade da aposta na reabilitação de património público edificado para uso turístico. Neste âmbito destaca-se a elaboração de levantamentos arquitetónicos e acompanhamento dos termos de referência desenvolvidos pela tutela da Cultura.

Gestão do site REVIVE e divulgação das várias fases dos concursos de cada imóvel.

Desenvolvimento do Programa REVIVE Internacional, no âmbito dos protocolos estabelecidos entre o Turismo de Portugal, I.P. e os países da CPLP.

Acompanhamento do programa Hotéis com História em colaboração com a CML, como projeto piloto a ser, posteriormente, alargado ao território nacional, bem como o Projeto Turismo e Arquitetura em articulação com a Casa da Arquitetura.

### 3.1.4 DIREÇÃO DE APOIO AO INVESTIMENTO

A Direção de Apoio ao Investimento, no ano de 2023, deu continuidade ao acompanhamento das medidas implementadas em 2022 no âmbito do Plano Reativar Turismo que se encontram igualmente enquadradas na Estratégia Turismo 2027, ao mesmo tempo que orientou os seus esforços para a implementação de medidas enquadradas no âmbito da Agenda do Turismo para o Interior, designadamente, a Linha + Interior Turismo, cuja finalidade visa o desenvolvimento turístico sustentável dos territórios do Interior, a Linha de Microcrédito Turismo para o Interior, que visa apoiar a criação e expansão de pequenos negócios no Interior, para além da concretização de instrumentos de apoio à tesouraria das empresas turísticas, no caso, a Linha Consolidar + Turismo.

Adicionalmente, deu-se continuidade à política adotada de criação de soluções diversificadas de financiamento das empresas, através do reforço das linhas de contragarantia mutua, tendo sido criada neste âmbito a Linha Turismo + Sustentável que se encontra em fase de operacionalização através do Banco Português de Fomento junto das Instituições de Crédito.

Ainda no âmbito da atividade desenvolvida no domínio das linhas de financiamento e fundos estruturais direcionadas às empresas destaca-se o trabalho desenvolvido no 2.º semestre do ano no âmbito do encerramento do Período de Programação do Portugal 2020 (com data de encerramento em 29 de fevereiro de 2024) e o arranque dos trabalhos de análise de candidaturas, na qualidade de Organismo Intermédio, subjacente aos primeiros concursos abertos no âmbito do Portugal 2030.

No âmbito da capacitação e conhecimento empresarial destacamos o trabalho de continuidade e dinamização do Programa Empresas Turismo 360º, em parceria com um conjunto de stakeholders financeiros e não financeiros, no intuito da construção de um conjunto de indicadores ESG e respetivo relatório não financeiro aceites pelos membros e de implementação alargada por todo o setor. Neste âmbito, em maio de 2023, promoveu-se a primeira sessão pública distinguindo 176 empresas aderentes ao Programa, chegando-se ao final do ano com 267 empresas aderentes.

Paralelamente, ainda no âmbito da capacitação, prosseguiu-se com o Programa BEST – Business Education for a Smart Tourism, PNFF – Plano Nacional de Formação Financeira e o Programa de Mentoria.

Por último, salientar o acompanhamento da gestão das empresas em carteira, que em 2022 teve o seu comportamento afetado pela implementação das moratórias legais (quer pelos bancos, que pelo PT2020) nos reembolsos em execução, tendo-se em 2023 dado continuidade a essa política com a implementação da moratória simplificada.

Neste campo, tal como no ano anterior, o acompanhamento teve orientado para os projetos identificados como um maior potencial de risco, bem como dos mais de 12 mil processos de reembolsos originados pela concretização da Linha de Apoio à Tesouraria para as Micro e Pequenas Empresas Turismo COVID19.

### **3.1.5 DIREÇÃO DE APOIO À VENDA**

No âmbito das suas competências e atribuições, em 2023, a DAV continuou os esforços de promoção da marca destino Portugal e a apresentar propostas para a definição da estratégia de comunicação e de venda do destino Portugal e dos destinos regionais nos mercados externos e nacional.

Para além da coordenação e execução do plano nacional de promoção turística, envolvendo a parceria com o setor privado, com as entidades e agências regionais de turismo e as empresas do setor, foram desenvolvidos planos de marketing e projetos que visaram a promoção de segmentos e de produtos turísticos alinhados com as necessidades da procura e com o contexto nacional e internacional, bem como, as iniciativas junto de operadores turísticos e companhias aéreas com vista à reposição da operação para o nosso país. Foram também implementadas iniciativas com o objetivo de reforçar a coesão territorial, contribuindo para a redução da sazonalidade turística, para a sustentabilidade e inclusão, para além do crescimento em valor da atividade turística.

As atividades desenvolvidas em 2023 poderão ser sintetizadas nos pontos seguintes:

#### a) Comunicação Nacional e Internacional do Destino

Tendo em vista o objetivo de aumentar a notoriedade e consolidar a imagem do país como um destino inclusivo, sustentável, rico em experiências e com uma oferta diversificada, manteve-se a implementação do Plano Integrado de Produção de Conteúdos para a Comunicação do Destino, que envolveu, designadamente, a produção criativa de apoio às campanhas nacional e internacional de turismo, à cobertura de eventos em território nacional, desenvolvimento de projetos de branding, tratamento de vídeo e imagem, à produção de textos, ao desenvolvimento de aplicações digitais, à presença da marca visitportugal em feiras ou outros eventos.

Além disso:

- Foi feita a dinamização da presença do Destino Portugal na imprensa estrangeira incluindo a captação e organização de Visitas de Imprensa e líderes de opinião a Portugal e a produção de conteúdos para divulgação nos mercados internacionais.
- Foram criadas diversas ações de elevado impacto mediático nos mercados externos.
- Foram dinamizados diversos projetos de conteúdo como por exemplo: Imagens de Marca, Destino Sustentável (<https://www.imagensdemarca.pt/categoria/pl1---destino-sustentavel/>);

[Journey To Portugal Revisited](#), [Literary Tours Portugal](#), [Oceans Wall](#), Portugal Back To Back; [Unwanted Shapes](#); Viagem ao Teu Interior com projetos na TSF (“onde vais esta semana”) e Rádio Comercial (Nem Pense em ir).

#### b) Marketing digital

Neste âmbito destaca-se:

- O relançamento do procedimento contratual tendo em vista a implementação do novo ecossistema VisitPortugal, que deverá contar com ferramentas e funcionalidades inovadoras de comunicação inteligente com o turista, que permitirão a disponibilização de uma melhor e mais atual experiência digital no novo website. Gestão de outras plataformas de relacionamento com o turista incluindo redes sociais e portais, bem como a produção de conteúdos sobre o destino.
- A implementação de campanhas digitais em Portugal e nos mercados externos, veiculadas nos meios digitais mais importantes em cerca de 10 mercados (Reino Unido, Alemanha, França, Espanha, Brasil, Estados Unidos da América, Irlanda, Países Baixos, entre outros) e que correspondem a mercados consolidados, de aposta ou de atuação seletiva.
- A gestão e operacionalização de projetos SIAC com o objetivo da promoção de Portugal enquanto destino turístico, constituindo-se como o elemento agregador das várias ações dinamizadas nos mercados-alvo externos. A construção e acompanhamento destes projetos, que se enquadra na Estratégia Turismo 2027, no eixo “Projetar Portugal”, tem como principais linhas de atuação o reforço da internacionalização de Portugal enquanto destino turístico para visitar, investir, viver e estudar e o posicionamento do turismo como fator de competitividade e de alavanca económica do País e das empresas.

#### c) PRR – Agenda para a Inovação (PPS8)

Ainda no âmbito dos fundos europeus entrou em execução o projeto Catalização de Data em Negócio que consta da Agenda para a Inovação no Turismo, com um financiamento de 100%.

#### d) Planos de promoção externa dos destinos regionais

Nesta área foi dada continuidade à gestão e acompanhamento dos planos de promoção externa dos destinos regionais, realizada de forma articulada com as Agências regionais de promoção externa e com as empresas e principais stakeholders ao nível de cada uma das regiões.

#### e) Planos de marketing e apoio a eventos

No que respeita aos planos de marketing, em 2023, deu-se continuidade à execução dos planos de marketing no âmbito do enoturismo, turismo literário, turismo desportivo e gastronomia, matérias com potencial de projeção internacional. Em relação ao apoio a eventos estratégicos destaca-se o

apoio à realização de eventos que, pelo seu posicionamento, notoriedade e imagem internacional, contribuam para a qualificação da experiência turística e para a adequada estruturação de produtos turísticos ou para o desenvolvimento da economia, a nível nacional ou regional, e que demonstrem ser relevantes para o desenvolvimento sustentável do setor do turismo. O número de candidaturas apresentado (66) superou a previsão efetuada, o que demonstra o interesse que o Programa suscita nas empresas e territórios. Destaca-se o facto de 35% dos eventos turísticos estratégicos apoiados se terem realizado em territórios de baixa densidade. No que respeita aos eventos corporativos, foram rececionadas 91 candidaturas, 76 das quais foram consideradas elegíveis. Também neste âmbito se observou um crescimento das candidaturas e a realização de vários eventos corporativos em territórios de baixa densidade.

#### f) Feiras Internacionais, workshops e M&I (Meetings & Incentives)

Tendo em vista o objetivo de proporcionar às empresas nacionais plataformas facilitadoras de negócio e em simultâneo aumentar o conhecimento internacional de Portugal e das suas regiões, foi assegurada a organização da presença nacional em 14 feiras internacionais, que inclui feiras generalistas, de M&I e de turismo de luxo, nos seguintes mercados: Países Baixos, Espanha, França, Alemanha, Reino Unido, Brasil, Israel, EUA, Singapura, China e Japão.

Acresce ainda referir a realização de diversos workshops presenciais, nos mercados externos, em Portugal (reverse workshops), temáticos e generalistas. Os workshops realizados em Portugal visaram permitir um contacto mais próximo com as empresas portuguesas e a realização de tours por parte de operadores estrangeiros nas nossas regiões. Em relação às feiras do segmento M&I, merecem destaque a IMEX Frankfurt, a IMEX América e IBTM World, com níveis de participação que superaram os valores de 2022. O número de empresas participantes, 708 no total, superou largamente as expectativas, o que demonstra o interesse e a pertinência desta importante ferramenta de negócios que possibilita o contacto das empresas portuguesas com os principais agentes turísticos dos mercados emissores.

No contexto específico de M&I, destaca-se, igualmente, a captação de eventos corporativos para Portugal, com destaque para as regiões fora dos habituais hubs nacionais, designadamente, para a região do Alentejo. Neste segmento foram também desenvolvidos planos específicos com as EdT, com particular destaque para o do mercado dos EUA. Por fim, importa referir o aumento das interações através do site [meetingsinportugal.com](http://meetingsinportugal.com).

#### g) Trade Marketing

2023 foi o ano em que o nível de conectividade aérea em Portugal foi não só recuperado, relativamente ao período pre-pandemia, mas até ultrapassado. Em termos do número total de voos, 2023 registou um aumento de 6,7% face a 2019, e em número total de lugares, esse aumento cifrou-

se em 11,8%, contrariando assim as melhores expectativas, que apontavam para uma recuperação apenas em 2024.

Para este resultado, contribuíram os 71 novos projetos desenvolvidos no âmbito do Trade Marketing, em parceria com diversas companhias aéreas, operadores turísticos e agências de viagens online (OTA), além de 54 outros projetos/campanhas continuados de anos anteriores.

### **3.1.6 DIREÇÃO DE FORMAÇÃO**

O ano 2023, foi marcado pela Agenda para as Profissões do Turismo 2023-2026, lançada em julho de 2023, um instrumento estratégico para a valorização e atração de profissionais para o Turismo, estruturado em 4 Pilares principais – Valorizar, Qualificar, Atrair e Incluir, contando com 20 medidas/projetos que procuram contribuir para a qualificação, valorização e desenvolvimento da qualidade do emprego no setor.

Das 20 medidas previstas, 50% encontram-se em execução e as restantes previstas para iniciar em 2024.

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

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

Em 2023, registou-se um acréscimo no número de participantes em ações de formação contínua e formação inicial face ao ano anterior - 57.503 participantes - correspondendo a 55.097 participantes em ações de formação contínua e 2.406 jovens participantes em operações de formação inicial, em tipologias como Cursos de Especialização Tecnológica; Cursos de Dupla Certificação e Cursos On-The-Job (NQP 4 e 5).

No âmbito das alterações normativas que regulam os Cursos de Especialização Tecnológica, (Decreto-Lei n.º 39/2022 de de 31 de maio), cabendo ao Turismo de Portugal o papel de serviço instrutor para apreciação e análise dos CET, foi criada a Comissão Técnica Especializada dos CET, tendo em vista definir os procedimentos e instrumentos dos pedidos autorização de funcionamento dos CET, assim como apreciar e aprovar os CET propostos pela Escolas de Hotelaria e Turismo.

##### **1.2. Capacitação Técnica da Rede Escolar**

Neste domínio foram desenvolvidos projetos e procedimentos de aquisições centralizadas de bens, nomeadamente bens alimentares e matérias-primas para os refeitórios e para a formação, equipamento hoteleiro, lavandaria, tanques de gorduras, entre outros, bem como licenças para a

utilização de softwares pedagógicos, designadamente MediaCorp; Mentimeter; SARA HACCP; DreamShaper e UNTIS- Horários.

No que diz respeito à Requalificação e Valorização das Infraestruturas Escolares, em 2023, destacam-se dois projetos do Campus Escolar do Estoril: o Centro de Incubação de Base Tecnológica e a Residência Escolar, concessionada à Smart Studios.

### 1.3.Comissões Nacional e Regional de Educação e Formação para o Turismo

Em 2023 realizou-se uma reunião da Comissão Nacional onde foi apresentada e discutida a Agendas das Profissões para o Turismo e 12 reuniões das Comissões Regionais (1 por cada EHT)

## 2. QUALIFICAÇÃO E FORMAÇÃO DAS PESSOAS DO TURISMO

### 2.1.Formação Contínua/Executiva

O Plano de Formação Contínua/Executiva, registou 55.097 participantes em 1.609 ações. Centrado no desenvolvimento de ações de upskilling e reskilling, este plano focou-se nas áreas da gestão, do digital e da sustentabilidade, trabalhando ainda todas as áreas técnicas e operacionais do setor. Continuem a ter execução os programas de capacitação de Empresários, Gestores e Empreendedores, nomeadamente, os Programas BEST; PNFF (Plano Nacional de Formação Financeira); Clean & Safe; Formação Executiva Certificada; Programa UPGRADE (Digital + Sustentabilidade).

Destacamos a execução do Programa Formação + Próxima, que com 2 anos de execução (2022-2023), conta já com 160 protocolos assinados com as autarquias e 625 ações de formação realizadas, com 9.353 participantes.

### 2.2.Formação para a Inclusão

No âmbito da estratégia de implementação de medidas que contribuam para uma Escola e Formação + Inclusiva, foi criada em cada escola a Equipa Multidisciplinar de Apoio à Educação Inclusiva, constituída por professores e técnicos das escolas, visando a adoção de práticas que contribuam para a criação de uma cultura onde todos encontrem oportunidades para aprender e as condições para se realizarem plenamente, beneficiando 145 alunos.

### 2.3.Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais dos Alunos

Através dos Gabinetes/Serviços do Talent Spot da rede de escolas, foi disponibilizado apoio psicopedagógico a 772 alunos contribuindo para o desenvolvimento pessoal e profissional e das suas competências socio-emocionais e relacionais. No contexto do projeto Torna-te, que pretende

ser um espaço de promoção da expressão autêntica dos alunos, através da valorização das suas experiências pessoais significativas, estiveram envolvidos 172 alunos.

No âmbito da formação desenvolvida para a Inclusão, Combate ao Racismo e à Discriminação, foram realizadas 6 ações de formação, envolvendo 87 participantes, visando a integração de imigrantes e refugiados no setor do Turismo.

Destaca-se, ainda, o projeto All4Integrity focado no desenvolvimento de uma consciência ética e de combate à corrupção no qual estiveram envolvidas 6 escolas.

### 3. INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO CURRICULAR DA FORMAÇÃO

#### 3.1. Desenvolvimento Curricular:

Foram desenvolvidos 7 cursos de especialização tecnológica e criado o curso Tourism Management em língua inglesa, elevando para 4 o nº de Cursos desenvolvidos em língua inglesa.

No âmbito da reestruturação dos CET, foi implementado o Programa de Iniciação aos Cursos de Especialização Tecnológica, cujo impacto será avaliado no ano seguinte.

##### 3.1.1. Cursos de Dupla Certificação (Nível 4)

Em 2023, a oferta de cursos de dupla certificação passou de 3 para 5 cursos, com a disponibilização do curso de Técnico de Pastelaria/Padaria e Técnico de Informação e Animação Turística.

##### 3.1.2. Cursos de Formação Técnica Especializada

Foram desenvolvidos vários cursos executivos e especializados de média duração, nomeadamente a 3ª edição do Curso de Turismo Executivo em Saúde e Bem-Estar; 3ª edição do Turismo de Luxo; Escanções e, ainda, desenvolvidos e realizados os seguintes novos cursos como Birdwatching em Portugal; Turismo Náutico Sustentável; Turismo de Surf.

### 4. INOVAÇÃO TÉCNICA E PEDAGÓGICA

#### 4.1. Programa de Sustentabilidade e Responsabilidade Social e Ambiental

Em 2022, foram desenvolvidos 780 projetos e 11.971 ações, que contribuem para a educação social e ambiental dos alunos e comunidade escolar, como Programas de Educação para a Cidadania, Eco-Escolas, Campanhas Solidárias, o Dia Verde nas escolas, entre outros, representando um crescimento de 291 projetos, face ao ano transato.

No âmbito da formação contínua para profissionais, foram realizadas 81 ações relacionadas com temáticas de Sustentabilidade, envolvendo 2.973 participantes.

Destacamos ainda a colaboração nos seguintes projetos:

- Projeto Vet4Food, (ERASMUS +) visando a criação de um módulo de formação sobre sustentabilidade dos sistemas alimentares para o ensino profissional. Foram dinamizadas 4 sessões de formação online para formadores dos países envolvidos e elaborado um Handbook sobre estratégias de ensino/aprendizagem.
- Projeto Grow Life, que visa promover um sistema alimentar mais sustentável e contribuir para a mudança sistémica de comportamentos em produtores, consumidores e políticas. (Coordenado pela FCUL, conta com o envolvimento das 12 EHTs)
- O Projeto Eat4Change, que visa promover a transição para dietas sustentáveis junto dos jovens entre os 15 e 35 anos, trabalhando em conjunto com empresas e autoridades para a adoção de práticas de produção mais sustentáveis. Foram realizados workshops, criação de menus sustentáveis e concurso para o menu vencedor, envolvendo 114 alunos de 4 escolas.
- Associação Portuguesa de Celíacos: realização de um conjunto de workshops, sensibilizando para a doença celíaca e os cuidados a ter na alimentação e no serviço, impactando 215 alunos.
- O Projeto Aim2Sustain (ERASMUS +) tendo como objetivo criar conteúdo de ensino/aprendizagem sobre tópicos de sustentabilidade dirigido aos profissionais do canal HoReCa, o projeto visa promover a educação para a sustentabilidade na hotelaria, restauração e catering.
- Projeto PANTOUR (ERASMUS +), que visa implementar, a nível europeu, o “Blueprint for Sectoral Skills Development in Tourism”, um plano de competências digitais, de sustentabilidade e sociais para o setor do turismo, que desenvolverá novas ferramentas e metodologias de suporte à cooperação entre o ensino profissional, o ensino superior e as empresas do sector do turismo, procurando impulsionar a inovação na Europa.

#### 4.2. Inovação Técnica e Digital:

- Parceria com a Academia Delta, no projeto Delta OpenMind - um concurso de ideias empreendedoras com produtos ou serviços inovadores no mundo do café, contou com a participação de 3 escolas e envolveu 121 alunos.
- Integração no consórcio DIH inserido no Plano de Ação para a Transformação Digital, cujo objetivo é a formação e inclusão digital de pessoas, atuando junto às empresas para a transformação digital dos negócios e junto da administração pública para a digitalização do Estado.
- Participação no Programa EUSOUDIGITAL - Programa de Capacitação Digital, através da criação de 9 Centros EUSOUDIGITAL, em 9 EHTs.

## 5. CAPTAÇÃO DE TALENTO

- Criação do novo site das escolas, com novas funcionalidades e uma maior interatividade, preparado para uma melhor monitorização e avaliação da performance digital, focado na captação de talento.
- Participaram em 2 feiras de educação e formação (Qualifica e Futurália).

## 6. CAPACITAÇÃO DE FORMADORES

Desenvolvimento de um conjunto de Programas de Capacitação de Formadores em áreas técnicas, pedagógicas e digital que envolvendo 403 formadores da rede de escolas, destacando os seguintes programas:

- Master Classes entre Pares - 7 ações de formação (envolvendo 57 formadores).
- Programa TEA2Z 2023 – programa de capacitação através de experiências em contexto empresarial de “observação e imersão in loco”. (11 formadores em 11 unidades hoteleiras e de restauração de Luxo)
- Job Shadowing Interno para Assessores Administrativo/Financeiros e Formação (envolvendo 22 Participantes).
- Academia de Formadores, realizada em parceria com a Associação Fórum Turismo (envolvendo 200 formadores).

## 7. QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO DA FORMAÇÃO

### 7.1. Atividades de Qualidade e Certificação

- Obtenção da Certificação TedQual da OMT, para 5 cursos de Especialização Tecnológica, para o período de três anos - Gestão e Produção de Cozinha, Gestão de Restauração e Bebidas, Gestão de Turismo, Gestão e Produção de Pastelaria e Gestão Hoteleira e Alojamento.
- Emissão de 90 certificados a Profissionais de Banca de Casinos; analisados 39 pedidos de reconhecimento de qualificações e realizadas 4 provas finais de banca, nos casinos do Estoril, Vilamoura e Chaves.

### 7.2. Desenvolvimento de Estudos

- Estudo de Inserção Profissional: Foi realizado o Estudo de Inserção Profissional dos alunos que concluíram a sua Formação no ano de 2023, destacando-se uma taxa de atividades (empregados + prosseguimento de estudos) de 94%, 6 meses pós-formação.

- Perfil do Candidato: Foi realizado o estudo do Perfil do Candidato da rede de escolas. No ano letivo 2023-2024 registaram-se 3.101 candidatos - 2131 candidatos no regime geral e 970 candidatos no regime especial - representando um aumento de 17% face ao ano letivo anterior.
- Estudo sobre Competências Digitais para a Empregabilidade (não TIC) no Futuro: participámos no projeto piloto do setor do turismo, realizado pelo INCoDe 2030 e pela PWC, validando a metodologia de levantamento de necessidades e acompanhando o trabalho realizado com as empresas.

## 8. INTERNACIONALIZAÇÃO DA FORMAÇÃO

- Participação nas Associações Internacionais de Educação e Formação, assegurando a Presidência da Associação Europeia de Escolas de Hotelaria e Turismo e do EURODHIP (Associação internacional de apoio à educação e formação em hotelaria e turismo).
- Desenvolvimento de 27 projetos internacionais de cooperação internacional, focados no reforço de notoriedade internacional da formação e da rede escolar e na criação de novas oportunidades para alunos, formadores e colaboradores.
- Desenvolvimento de 114 Mobilidades Internacionais de Alunos e Formadores
- Programa ERASMUS+ - foram dinamizados Programas de Estágios Internacionais para Alunos e Formadores, envolvendo 36 alunos e 12 professores.
- Apoio direto do Turismo de Portugal - 66 mobilidades internacionais das quais 22 com financiamento.

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA REDE DE ESCOLAS DO TURISMO DE PORTUGAL | 2023

Identifica-se de seguida um projeto emblemático, desenvolvido por cada EHT no ano de 2023:

### 1. Escola de Hotelaria e Turismo de Viana do Castelo

Projeto: Encontro Ambiental Inter-Escolas/Dia Verde das Escolas do Turismo de Portugal

Participantes: 81 alunos e formadores das Escolas do TP, Direção de Formação e alunos e professora convidados da Escola Pedro Barbosa (parceira no projeto GERA)

Objetivos:

- O Encontro Ambiental Inter-Escolas/Dia Verde das Escolas de Hotelaria e Turismo do Turismo de Portugal, I.P é um evento que se tem vindo a realizar desde o ano 2014 de forma estruturada e que, de forma simbólica, ocorre habitualmente a 21 de março, correspondendo às comemorações do Dia Mundial da Árvore e da Floresta.
- Pretendeu-se com esta atividade encontro consciencializar os participantes (alunos e professores), para a importância das causas ambientais. No período da manhã foram realizados percursos de monitorização de ecossistemas, em ambientes diversos (mar, floresta e rio). Esta iniciativa foi apoiada pelo CMIA - Centro de Monitorização e Interpretação Ambiental de Viana do Castelo.
- No período da tarde, foram apresentaram projetos de sustentabilidade ambiental e de responsabilidade social, implementados em cada uma das doze Escolas, fomentando assim a partilha de boas práticas da rede de escolas do Turismo de Portugal.

### 2. Escola de Hotelaria e Turismo do Douro-Lamego

Projeto: 30º Taça Europeia George Baptiste (30ème Coupe Européenne Georges Baptiste / 30Th Georges Baptiste European Cup

Participantes: Esta competição contou com mais de 12 alunos de nacionalidades europeias, oriundos das principais escolas de hotelaria da Europa. Estiveram envolvidos no evento mais de 130 pessoas, desde Alunos e Professores internacionais (50 pessoas); Comitativa Nacional: 50 Alunos da EHTDL + 10 professores + 10 Empresas Locais + 10 convidados Institucionais.

Objetivos:

- Enriquecimento no processo de aprendizagem
- Partilhar conhecimento
- Evidenciar e mostrar o potencial do território para outras comunidades
- Avaliar o nível de performance dos alunos de outras instituições de formação do setor.

### 3. Escola de Hotelaria e Turismo do Porto

Projeto: “take me Home!”, lançado a 7 de outubro 2023.

Participantes: 29 inscritos no Projeto, sendo que em 10 semanas de atividade tivemos 184 refeições servidas para apoio aos referidos 29 alunos inscritos.

O projeto já foi adaptado para a Semana de Prevenção de Resíduos e pelo qual estamos nomeados para um prémio europeu.

Objetivos:

- Ajudar a minimizar eventuais situações de vulnerabilidades dos alunos;
- Diminuir o desperdício alimentar na EHTP através do encaminhamento de comida em boas condições para quem precisa;
- Sensibilizar e incentivar o uso de embalagens reutilizáveis;
- Incentivar o voluntariado mobilizando os alunos a investir tempo e energia ao serviço dos outros e causando impacto real na sua própria comunidade.

### 4. Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra

Projeto: Legends and Myths: tourism itineraries between culture and enogastronomy (2022-2023) – Programa eTwinning

Participantes: Nº de pessoas participantes do evento final: 300 (comunidade escolar - pessoal docente, discente e não docente)

Objetivos:

- Criar redes de trabalho colaborativo entre as escolas de diversos países, através do desenvolvimento de projetos comuns, com recurso à Internet e às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).
- Promover, em professores e alunos, a consciência do modelo europeu de sociedade multilingue e multicultural. A Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra tem participado ao longo de alguns anos neste programa, com sucessivos reconhecimentos de mérito (Selo de Qualidade Europeu, Selo de Qualidade Nacional, Prémio Nacional Ensino Profissional) atribuídos aos nossos projetos, professores(as) e alunos(as).
- No ano letivo 2022-2023 foi realizado o projeto “Legends and Myths: Tourism Itineraries between Culture and Enogastronomy”, onde alunos e formadores trabalharam lendas e mitos locais e nacionais, numa perspetiva comparativa entre as escolas europeias

participantes. São realizados e trabalhados aspetos históricos, de cultura e gastronomia. O projeto de 2023, como de resto os dos anos anteriores, deu origem ao evento Feira e Casamento Medieval (7 de junho).

#### 5. Escola de Hotelaria e Turismo do Oeste

Projeto: Concurso Nacional de Pastelaria Literária (1.ª Edição)

Participantes: iniciativa da turma de Gestão e Produção de Pastelaria

Objetivos:

- Criar um concurso de pastelaria e doçaria, de âmbito nacional, desafiando os alunos a escolherem o tema, no âmbito do módulo do Curso GPP “Desenvolvimento de Produtos Gastronómicos”.
- A iniciativa foi muito bem conseguida pelos alunos, onde conjugaram os domínios da Pastelaria, a Chocolateria e a Vila Literária de Óbidos.
- O concurso foi pensado e desenhado pelos alunos e foi o projeto final da turma de Gestão e Produção de Pastelaria. Houve o apoio de grandes marcas da área da pastelaria como de outras empresas locais. Cada concorrente teve de criar a sua tipologia de pastelaria inspirada num livro à sua escolha. O concurso teve duas provas. Cada aluno apresentou a obra escolhida e a sua ligação ao prato. No segundo dia realizou-se a prova prática.
- Fez ainda parte do projeto um Jantar Literário de Gala que decorreu no dia 11 de janeiro no Josefa D’Óbidos Hotel, onde o menu gastronómico foi ligado ao tema Literário, os pratos foram confeccionados e servidos por alunos de diversas turmas da escola, mas com uma grande coordenação da turma de Gestão e Produção de Pastelaria. Foi um jantar de acolhimento aos participantes do evento, pensado do ponto de vista literário, onde cada componente do menu que foi servido foi inspirado num livro infantil.
- A apresentadora de televisão Fátima Lopes esteve presente durante o evento e dedicou uma parte do seu documentário “Mudar para Melhor” ao projeto dos alunos do Curso de Gestão e Produção de Pastelaria.

#### 6. Escola de Hotelaria e Turismo do Estoril

Projeto: 3as jornadas do mar 2023

Participantes: 172 pessoas envolvidos nas atividades (alunos e comunidade) e 24 que asseguraram e promoveram as atividades

Objetivos:

- Esta iniciativa é pensada no âmbito do projeto técnico pedagógico, com a finalidade de promover o recurso Mar como recurso estratégico, dando a conhecer temas tão fulcrais como ecossistemas, sustentabilidade, recursos marinhos, e outros focando-nos na região onde a escola está inserida.
- Foram desenvolvidas atividades centradas nos alunos e na comunidade como masterclasses, workshops, aulas dedicadas à temática.

## 7. Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa

Projeto: Mezze-Escola (Ucrânia)

O Mezze Escola é um programa de formação para refugiados e imigrantes na área da restauração. O programa, de 500 horas, está dividido em três momentos: formação teórico-prática, formação em contexto de trabalho, e relação entre os estudantes certificados e potenciais empregadores. O curso foi desenvolvido em parceria com a Associação Pão, com o financiamento do Programa Cidadãos Activos, da Fundação Calouste Gulbenkian.

Participantes: 22 deslocados da Ucrânia

Objetivos:

- Melhorar a empregabilidade e apoiar o processo de inserção na vida laboral da comunidade migrante em Portugal
- Contribuir para o empoderamento através do exercício dos seus direitos (à educação e ao trabalho justamente remunerado) e dos seus deveres (sociais e fiscais).
- Reforçar as competências profissionais de refugiados e imigrantes no sector da restauração.
- Capacitar para o exercício de uma cidadania plena por parte dos migrantes, conscientes dos seus direitos e obrigações.

## 8. Escola de Hotelaria e Turismo de Setúbal

Projeto “EHTS em Movimento” – Projeto no âmbito da Felicidade (19 de maio 2023)

Participantes: 200 pessoas (alunos, formadores e colaboradores).

Objetivos:

- Levar a comunidade escolar (alunos, professores e colaboradores) a sair do recinto escolar e, em conjunto, desenvolverem atividades outdoor contribuindo para a promoção da atividade física junto dos jovens, exercerem o conceito de cidadania ativa, desenvolverem

a consciência ambiental, e, acima de tudo, realizarem ações que valorizem a cultura organizacional e promovam a felicidade na escola.

#### 9. Escola de Hotelaria e Turismo de Portalegre

Projeto: Organização da Conferência Hispano-Lusa de Artesanato e Turismo

Organização conjunta com a Escuela Superior de Hosteleria e Agroturismo de Extremadura, envolvendo ambas as comunidades escolares.

Participantes: 55 alunos e docentes da Escola de Portalegre e da Extremadura Espanhola

Objetivos:

- Intercâmbio cultural e gastronómico
- Utilização de produtos com denominação de origem na alta cozinha
- Incrementar a utilização de práticas artesanais de cerâmica e outras técnicas, às quais se pode somar design e aportar valor, transpondo a sua utilização também para a alta cozinha.

#### 10. Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve

Projeto: Feed the Future

Participantes: 60 (alunos e convidados)

Objetivos:

- Dar a conhecer aos alunos novas formas de utilização e aplicação de produtos, no âmbito do Módulo Desenvolvimento de Produtos Gastronómicos
- Apresentar a toda a comunidade escolar, perante um júri com convidados empresariais, em formato de Shark Tank

#### 11. Escola de Hotelaria e Turismo de Portimão

Projeto: Jornada da Sustentabilidade

Participantes: alunos e envolvimento de empresas parceiras

Objetivos:

- Promover um evento de frequência anual, dedicado exclusivamente à sustentabilidade e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da cidade, com o património náutico e subaquático e com a utilização do mar para produção em aquacultura.

## 12. Escola de Hotelaria e Turismo de Vila Real de Stº. António

Projeto: Clube de Ciência Viva MED\_LAB

O MED\_LAB é o laboratório criativo, onde se desenvolvem produtos inovadores, aplicando metodologias de formação ativas muito centradas no Problem Based Learning (PBL), com base em projetos como “O Algarve na Dieta Mediterrânica” e o “RevitAlgarve”.

Participantes: 250 profissionais + visitantes

Objetivos

- Realizar 16 ações de capacitação sobre Dieta Mediterrânica, em 18 unidades de hotelaria e restauração, sendo que pelo menos 5% eram estrangeiros;
- Realizar 12 ações de sensibilização e divulgação da Dieta Mediterrânica, em feiras e certames de maior impacto no Algarve, como a Feira de Maio (Azinhal, Castro Marim); Festival das Amendoeiras em Flor (Alta Mora, Castro Marim); Fatacil (Lagoa); Feira da Dieta Mediterrânica (Tavira) e Feria VIMAR (Ayamonte), cada uma delas com mais de 10.000 visitantes.
- Produzir 2 Posters científicos em parceria envolvendo direção, formadores e alunos
- Publicar 3 publicações em parceria

### 3.1.7 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 bingo (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, a coberto dos poderes de controlo, inspeção, regulação e sancionatórios que lhe estão cometidos;
- 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 atribuições e 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 2023, relativamente à exploração de jogos de fortuna ou azar em casinos, encontravam-se em exploração 12 casinos: Estoril; Lisboa; Troia; Funchal-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 bingo fora dos casinos, encontravam-se 11 salas de bingo concessionadas e 7 em efetiva exploração, estas últimas sitas nas seguintes localidades: Setúbal, Amora, Amadora, Porto, Nazaré e Lisboa.

Para além destas salas de jogo do bingo, existiu, até junho de 2023, 1 sala em exploração no casino de Espinho.

Em 2023, no âmbito das atividades de fiscalização e inspeção, resultou um controlo de volume de jogo na ordem dos € 1.558.270.919,09, correspondendo € 1.530.326.850,09 ao volume do jogo praticado em casinos, e € 27.944.069,00 ao volume de jogo praticado nas salas de jogo do bingo

fora dos casinos, que gerou uma receita bruta de € 283.152.073,10, correspondendo € 273.408.457,46 aos casinos, e € 9.743.615,64 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 € 95.576.410,10, dos quais, nos termos legais, foram entregues diretamente nos cofres do Estado: € 18.977.504,63, ao Fundo de Fomento Cultural: € 1.950.128,46, à Câmara Municipal da Figueira da Foz: € 62.335,80, à Câmara Municipal da Póvoa de Varzim: € 217.273,99, à Infratróia: € 713.672,02 e às Misericórdias locais: € 135.322,02, 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 € 73.520.173,18, é entregue ao Turismo de Portugal, I.P. do qual, nos termos legais, constitui receita própria o montante de € 52.304.459,64, e o restante, no montante de € 21.215.713,54, constitui receita consignada, cuja afetação é feita da seguinte forma:

(Euros)

<b>Receita do Turismo de Portugal, I.P. consignada - 2023</b>	
Obras de interesse para o Turismo	15 601 027,66
Finalidades de interesse turístico	43 408,26
Instituto Português do Desporto e Juventude (IPDJ)	384 207,40
Entidades Regionais de Turismo (ERT)	1 277 167,06
Subsídios a entidades de relevância social	1 252 063,98
Requalificação ambiental (Municípios da AMAT)	323 408,38
Misericórdias Locais	150 286,93
Fundo dos Pagadores de Banca	2 184 143,87
<b>TOTAL</b>	<b>21 215 713,54</b>

Importa referir que do montante de € 73.520.173,18, que deveria ter sido entregue ao Turismo de Portugal, I.P, não foi efetivamente rececionado o valor de € 1.097.733,56, correspondente a pagamentos das salas de jogo do bingo, e destinados € 491.858,02 a receita própria do Turismo de Portugal, I.P., € 116.967,79 consignados ao Instituto Português do Desporto e Juventude e € 488.907,74 às Entidades Regionais de Turismo.

#### **b) Jogo online**

De entre as muitas atividades desenvolvidas pelo SRIJ, pela sua relevância realçam-se as seguintes:

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 1781 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 sexta e na sétima reunião do Comité de Acompanhamento da Convenção de Macolin relativas à prevenção de viciação de resultados de eventos desportivos, denominada de match fixing, organizadas pelo Conselho da Europa e realizadas, respetivamente, em 9 – 10 maio e 29 - 30 de novembro de 2023.

Organização e participação, em 19 de setembro de 2023, da reunião das Entidades Reguladores do Jogo Online realizada em Lisboa.

Desenvolvimento, em conjunto com o departamento de engenharia informática da Universidade do Minho de um protótipo para uma aplicação de pré validação dos relatórios de jogo online. Esta aplicação pretende mudar o paradigma da validação dos dados gerados pela atividade, colocando o foco da validação no momento anterior à submissão, evitando dessa forma a recolha de informação de baixa integridade, minimizando a necessidade de reprocessamentos dos relatórios recebidos e maximizando a sua eficiência.

Disponibilização de um portal de gestão de contactos com as entidades exploradoras de jogo online, onde são concentradas a maioria das iterações relacionadas com a gestão de alterações dos sistemas técnicos de jogo, a certificação de novos jogos e os incidentes técnicos da atividade operacional da infraestrutura de entrada e registo. Este portal foi desenvolvido na sua totalidade pela equipa do SRIJ em tecnologia APEX.

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 SRIJ.

A atividade de jogos e apostas online gerou, em 2023, cerca de 844,9 milhões de euros de receita bruta, sendo que 324,3 milhões de euros foram da responsabilidade das entidades exploradoras de apostas desportivas à cota e 520,6 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, 268 511 438,65€, tendo sido distribuídos 262 357 783,23€ correspondentes a onze meses daquele imposto de 2023 (janeiro a novembro) no valor de 240 231 550,61€ e de 22 126 232,62€ de IEJO do mês de dezembro de 2022, também cobrado em 2023.

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

<b>Distribuição do IEJO em 2023</b>	
Turismo de Portugal, I.P.	139 514 976,27 €
Região Autónoma da Madeira	3 170 974,44 €
Região Autónoma dos Açores	2 995 753,58 €
Estado	16 777 399,63 €
Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	23 244 497,99 €
Ministério da Administração Interna	2 534 883,86 €
Min. Adjunto e dos Assuntos Parlamentares	9 994 408,50 €
Ministério da Saúde	10 957 664,37 €
Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências	491 780,77 €
Fundo de Fomento Cultural	1 905 486,46 €
Federações Desportivas, Liga de Futebol e Comité Olímpico de Portugal	50 769 957,37 €

Para a execução das suas atividades, no cumprimento da sua missão, o SRIJ contava, no final do ano 2023, com 115 Recursos Humanos (conforme apurado na base de dados da Direção de Pessoas e Talentos) e gastou, naquele ano, 7 286 226,95 € em gastos diretos (valor eventualmente a ser corrigido após encerramento da conta de gerência), conforme se ilustra nos quadros seguintes:

	Dirigente	Inspetor	Técnico Superior	Assistente Técnico	Técnico de Informática	Total Geral
<b>SRIJ</b>	<b>1</b>		<b>2</b>			<b>3</b>
<b>SRIJ/DERJ</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>			<b>9</b>
<b>SRIJ/DGPJ</b>	<b>1</b>	<b>9</b>				<b>10</b>
<b>SRIJ/DJOL</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>3</b>			<b>11</b>
<b>SRIJ/DPCJ</b>	<b>1</b>	<b>64</b>	<b>1</b>	<b>8</b>		<b>74</b>
AJCCentro		11				11
AJLisboa		15				15
AJNorte		12				12
AJSul		13				13
Póvoa St.ª Iria		7		6		13
Sede		6	1	2		9
<b>SRIJ/DGPJ - EMITJ</b>			<b>2</b>		<b>2</b>	<b>4</b>
<b>SRIJ/DPCJ - EMPIJ</b>		<b>3</b>	<b>1</b>			<b>4</b>
<b>Total Geral</b>	<b>5</b>	<b>89</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>115</b>

Descrição	2023
Remunerações certas e permanentes e abonos variáveis ou eventuais	4 864 769,00
Segurança social	1 013 296,00
Aquisição de bens e serviços	261 529,36
Transferências ASAE	536 880,00
Investimentos	606 852,59
Pagamento Serviços IRN	2 500,00
Pagamento GREF	400,00
<b>Total</b>	<b>7 286 226,95</b>

### c) Transversal

Desenvolvimento e implementação dos módulos de “Gestão de Alterações” e de “Base de Conhecimento” para a plataforma de Gestão de Tecnologias Informáticas (GTI) do SRIJ. As funcionalidades implementadas permitem uma melhor qualidade na prestação dos serviços informáticos do SRIJ, como um todo, com especial enfoque na partilha de informação técnica e na aprovação das alterações que envolvem as diferentes equipas de especialização.

Construção do protótipo da plataforma de Gestão de Pedidos do SRIJ (GPS), que permitirá a receção automatizada das reclamações, denúncias e outros pedidos dirigidos ao regulador por parte do cidadão, permitindo o tratamento desmaterializado e colaborativo com todos os departamentos do SRIJ.

Para além das atividades anteriormente elencadas o SRIJ foi responsável, também, pela análise quer das propostas e reformulações dos Planos de Obra de 2023 quer dos Relatórios Finais dos Planos de Obras de 2022.

### 3.1.8 DEPARTAMENTO DE INTERNACIONALIZAÇÃO

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

- Processo de transição da Rede Externa, para o Turismo de Portugal;
- 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; 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 do Departamento 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

#### **Cimeiras (bilaterais/multilaterais)**

- XXXIV Cimeira Luso-Espanhola (Lanzarote, 14-15 março 2023);
- 6.º Encontro de Alto Nível Portugal-França (Paris, 28 junho 2023);
- XIII Cimeira Luso-Brasileira (Lisboa, 22 abril 2023);
- XIV Cimeira Luso-Marroquina (Lisboa, 12 maio 2023);
- XIV Cimeira da CPLP (São Tomé, 27 agosto 2023).

#### **Comissões Mistas**

- 49.ª Reunião da Comissão Bilateral Permanente Portugal-EUA (Washington, 9 maio 2023);
- 50.ª Reunião da Comissão Bilateral Permanente Portugal-EUA (Angra do Heroísmo, Açores, 5 dezembro 2023);
- 3.ª Comissão Mista Intergovernamental Portugal-Angola (Luanda, 2 maio 2023);
- 3.ª Comissão Mista Luso-Senegalesa (Dakar, 11-13 abril 2023);
- 6.ª Reunião do Grupo de Trabalho Económico Luso-Argelino (Argel, 14-15 maio 2023);
- 6.ª Comissão Mista Portugal/Arábia Saudita (Lisboa, 2-3 outubro 2023).

#### **Instrumentos jurídicos assinados:**

- Memorando de Entendimento entre o Turismo de Portugal e a Embratur
- Memorando de Entendimento entre Turismo de Portugal e CAF

- Assinatura Projeto CAF – Turismo de Portugal e Vice Ministério de Turismo da Colômbia - Transferência de conhecimento em Turismo Sustentável de Portugal para os municípios de Nuquí e Guapi do “Choco Biogeográfico na Colômbia”
- Memorando de Entendimento no Domínio do Turismo entre o Ministério da Economia e o Ministério do Turismo do Reino da Arábia Saudita

#### **Ações de Cooperação:**

- Organização de diversas ações de cooperação nas áreas de competência do Turismo de Portugal – Angola, C. Verde, S. Tomé e Príncipe, Brasil e Quênia (projeto Go Blue);
- Elaboração dos contributos na área do turismo para atividade de coordenação da DGAE/ME para dossiers e agendas oficiais, visitas oficiais do PR e PM e visitas oficiais a Portugal de representantes internacionais;
- Articulação com DGAE e com MNE de todos os instrumentos jurídicos internacionais negociados pelo Turismo de Portugal nas suas diversas vertentes;
- Acompanhamento das reuniões da rede CIPE – Coordenação Interministerial Política Externa / MNE
- Contributos para as consultas políticas (MNE).

## **2. Cooperação Internacional – Multilateral**

### **2.1. OMT / UNWTO:**

- Participação e apoio à presença do SETCS nas reuniões oficiais e ministeriais da OMT:
  - 118.º Conselho Executivo (Punta Cana)
  - 68.ª CEU – Comissão Regional da Europa (Bulgária)
  - 69.ª CEU – Comissão Regional da Europa (Uzbequistão)
  - 25.ª Assembleia Geral da OMT (Uzbequistão)
  - 119.º e 120.º Conselho Executivo (Uzbequistão)

Coordenação da participação do TP nos seguintes eventos:

- 7th UNWTO Global Conference on Wine Tourism (La Rioja)
- UNWTO International Conference on Accessible Tourism (San Marino)
- 8th UNWTO World Forum on Gastronomy Tourism (San Sebastian)

- 2nd World Sports Tourism Congress (Croácia)
- Think Tank on Tourism Wine Talent (La Rioja)
- Global Tourism Innovation Forum (Israel)
- Candidatura e eleição de Portugal para os Comités de Sustentabilidade e de Estatísticas
- Preparação e coordenação da candidatura Best Tourism Villages – 3ª ed
- 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” (através da DGC)

## 2.2. CPLP

Acompanhamento e manutenção do Projeto de Cooperação no domínio do Turismo no contexto da CPLP – PECTUR/ Plano de Ação 2022-2024:

- Ações de capacitação de formadores dos países da CPLP (virtual)
- Ações de capacitação em marketing digital, dirigidas a dirigentes e técnicos – em Lisboa e Cabo Verde;
- Ação de capacitação sobre estatísticas de turismo, dirigidas a técnicos – em Lisboa
- Ações de capacitação sobre o programa REVIVE, dirigidas a dirigentes e técnicos – em Cabo Verde e Angola
- Ações de capacitação sobre desenvolvimento de produto – ação online
- Ação de capacitação de Jogo online – ação online

## 2.3. WTTC

- Reunião bilateral entre SETCS e SG da WTTC, em Lisboa

## 2.4. ETC

- Participação nas diversas reuniões estatutárias, AG e Board of Directors;
- Participação e acompanhamento dos grupos de trabalho MIG – Market Intelligence Group (através da DGC) e MKG – Marketing Intelligence Group (através da DAV);
- Participação em workshops, webinars e sessões temáticas;
- Portugal assumiu a presidência da ETC desde Set 2020 ate Maio 2023

### 3. União Europeia

Acompanhamento 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;
- Dossiers legislativos e não-legislativos:
  - negociação da proposta de regulamento sobre a recolha e partilha de dados relativos aos serviços de arrendamento de curta duração – Short Term Rental
  - revisão da diretiva de Package for Travel
  - negociação da diretiva “green claims” – aumento de exigência para atribuição de certificações, para estabelecer aumento de confiança para consumidores
  - revisão intercalar do QFP 2021-2027 – reiteramos necessidade de linha exclusiva para turismo
  - desenvolvimento de plataforma digital para acesso da financiamento EU / balcão único para empresas turismo
  - reserva de talentos – criação de plataforma para agilizar e facilitar o recrutamento internacional, para garantir condições de recrutamento de trabalho justas
  - desenvolvimento de ações da Agenda Europeia Turismo 2030 – criação de “espaço europeu de dados”/turismo
  - implementação do Tourism Transition Pathway – PT integra o grupo de monitorização dos 3 subgrupos: verde, digital e resiliência
- Identificação e divulgação de oportunidades de financiamento da EU:
  - Elaboração de boletim informativo, quinzenal, com divulgação de oportunidades de financiamento europeu para setor do turismo;
  - Realização de ações de capacitação sobre programas de financiamento europeu: Horizonte Europa; Europa Criativa; LIFE; Interreg; COSME
- Apoio à preparação e estabelecimento de parcerias em candidaturas europeias:
  - candidatura ECTN – Destination of Sustainable Cultural Tourism

- candidatura New European Bauhaus
- - candidatura Crisis Management and Governance in Tourism
- - candidatura Clusters meet Regions
- Participação nas diversas reuniões do GT Competitividade de Crescimento/Turismo e da TAC (Tourism Advisory Committee);
- Participação no European Tourism Forum e Reunião de DG's Turismo
- Apoio à tutela e elaboração de documentação e dossiers para as diversas reuniões/sessões;

#### **4. Participação em Grupos de Trabalho**

- Participação como “Curador” na Task Force 2, no quadro da Política Industrial, que se encontra a definir os critérios para auxiliar as transições em todos os ecossistemas, especialmente na transição verde e digital
- Dinamização das reuniões com EM like-minded, promovendo coordenação interna na definição de temas prioritários e assinalar posições comuns

### **3.1.9 DIREÇÃO FINANCEIRA E DE TECNOLOGIAS**

No ano de 2023, a atividade desenvolvida pela Direção Financeira e de Tecnologias, numa perspetiva de continuidade, teve como princípios orientadores a legalidade, a economia, a eficiência e eficácia, a sustentabilidade, 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. Gestão das Infraestruturas:**

- Manutenção das infraestruturas das instalações, sede e Escolas de Hotelaria e Turismo (EHT): manutenção de sistemas de elevação, manutenção de instalações elétricas, manutenção de segurança contraincêndio, manutenção de segurança eletrónica, manutenção de sistemas climatização, gestão de combustíveis, etc. As medidas previstas foram totalmente realizadas.
- Execução de empreitadas de obras públicas realizadas nas instalações da sede e Escolas de Hotelaria e Turismo (EHT): eficiência energética (EHTVRSA), reparação rede água (EHTE) reparação cobertura e água quente (EHTC), reparações urgentes (EHTE, EHTS e

EHTVRS). As medidas previstas não foram totalmente realizadas atendendo a constrangimentos orçamentais.

## 2. Mobilidade elétrica:

- Foram preparados os procedimentos de elaboração dos projetos de especialidades para implementação de postos de carregamento de veículos elétricos nos edifícios do Turismo de Portugal e casinos. O procedimento de empreitada lançado ficou deserto por falta de resposta do mercado.
- No âmbito da renovação da frota, cujos contratos de aluguer operacional terminaram a partir do 1º trimestre de 2023, foram efetuados rent-a-car de curta duração, sendo que os veículos utilizados, com exceção de quatro veículos híbridos, foram a gasolina. Esta situação resulta da falta que se verifica no mercado para disponibilização de mais veículos híbridos, assim como da ausência de postos de carregamento elétrico nas instalações próprias do Turismo de Portugal, na medida em que a gestão da frota e a circulação dos veículos não é compatível com o carregamento prévio dos mesmos nos postos públicos.

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

- Em 2023 verificou-se um aumento em 10,9% do número de contratos em execução, a que correspondeu um aumento de 2,9% das dotações orçamentais, tendo sido verificado um aumento de 7,8% no volume de despesa paga naquele ano, comparativamente com o ano anterior, e uma maior taxa de execução financeira (87,5%, mais alta do que a sua homóloga de 2022, que ficou nos 83,6%).
- Em 2023, em percentagem de número de contratos em execução, predominam, por tipo de procedimento: as consultas prévias (43%), os ajustes diretos (30%) e os concursos públicos (22%).
- A execução contratual da despesa, por tipo de procedimento, apresenta a seguinte composição: 42% diz respeito a contratos ao abrigo de acordos quadro, 34% diz respeito a contratos decorrentes de concursos públicos, 14% de ajustes diretos e 10% de consultas prévias. Esta análise não tem em consideração o ajuste direto simplificado.
- As unidades orgânicas com maior número de contratos em execução no ano de 2023, foram o Departamento de Património, Aprovisionamento e Monitorização Contratual (DPAC), com 72 contratos e 22,4% da despesa executada, o Departamento de Tecnologias e Sistemas de Informação (DTSI), com 35 contratos e apenas 7,8% da despesa executada, a Direção de Apoio Venda (DAV), com 14 contratos e 39,1% da despesa executada, a Equipa Multidisciplinar para a Valorização das Infraestruturas Escolares (EMVIFR), com 17 contratos e uma execução de 14,2% e os restantes serviços, responsáveis pela execução de 106 contratos e 24,4% da despesa. O maior número de contratos sob responsabilidade

do DPAC e do DTSI, é decorrente das suas competências transversais a toda a atividade do Instituto, garantindo o normal e regular funcionamento deste organismo, assegurado pelos contratos de fornecimento de eletricidade, água, gás, combustíveis rodoviários, viagens, transportes e estadias, comunicações, acessos a redes de dados, proteção de dados, licenças e aquisição de software e hardware.

- O valor médio contratado e em execução, no ano de 2023, ronda os 296 mil euros (IVA incluído), destacando-se a DAV e o DPAC, como as unidades orgânicas com maior valor global contratado em execução (33,9 e 19,2 milhões de euros, respetivamente).
- A execução medida em termos de despesa paga, coloca em destaque a DAV, que executou 39% da despesa total com contratos em 2023, o DPAC que executou 22% e a Equipa Multidisciplinar para a Valorização das Infraestruturas Escolares (EMVIFR) que executou 14%. As restantes unidades orgânicas executaram, em conjunto, 25% da despesa.

#### 4. Gestão do Arquivo:

- 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 (4.333 pastas);
- Processamento de 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, acondicionamento e inventariação (1420 novas pastas recebidas no arquivo; 8160 novos registos integrados nos inventários do Arquivo da Póvoa de Sta. Iria e edição de 1948 registos com inventariação incompleta);
- Preparação de proposta para auto de eliminação de uma amostragem de 127 processos de contraordenação a empreendimentos turísticos que se encontram no arquivo da Póvoa de Santa Iria;
- Apoio técnico a três Escolas (Estoril, Portimão e Lisboa) para avaliação e seleção de documentação acumulada nos respetivos arquivos, a propor para eliminação, total de 427 unidades de instalação validadas;
- Continuidade no acompanhamento do projeto para a disponibilização da nova versão do sistema edoclink, consolidação de um índice de assuntos (palavras-chave) para aplicação dos novos códigos de classificação e validação da proposta de permissões.

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

- Manutenção corretiva e evolutiva dos sistemas de informação;
- Gestão e acompanhamento de projetos de desenvolvimento internos e/ou suportados em outsourcing, designadamente upgrade das plataformas de gestão documental e de reuniões

do Conselho Diretivo, salvaguardando as necessárias integrações com as restantes aplicações em funcionamento no Turismo de Portugal;

- 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 da quase totalidade do parque informático do Turismo de Portugal;
- Aquisição e manutenção de licenciamento de software;
- Aquisição e instalação de equipamento tecnológico no CIBT (campus do Estoril);
- Aquisição de equipamento de videoconferência para a escolas do Estoril e de Lisboa.

#### 6. Gestão e controlo orçamental, financeiro e patrimonial:

- Acompanhamento da execução dos Orçamentos de Receita e de Despesa do Turismo de Portugal, do Fundo de Apoio ao Turismo e ao Cinema e do Fundo de Garantia de Viagens e Turismo, assegurando os respetivos 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 consequentemente à prestação de contas.
- Conclusão da customização do novo ERP Financeiro para o Fundo de Apoio ao Turismo e ao Cinema;
- Continuação da definição das parametrizações necessárias ao desenvolvimento e implementação do novo ERP Financeiro para o Turismo de Portugal, assegurando as necessárias integrações com as restantes aplicações em funcionamento no Turismo de Portugal.

### **3.1.10 DIREÇÃO DE RECURSOS HUMANOS**

No ano de 2023 foi ainda desenvolvido todo o processo de transição das Equipas de Turismo da rede externa da AICEP, E.P.E. para o Turismo de Portugal, com a plena integração dos 19 escritórios destas Equipas (cobrindo 24 mercados externos), na esfera de atuação direta do instituto, passando a constituir, de modo definitivo, a sua rede externa, bem como foi efetivado o processo legalmente previsto de transição dos seus 39 trabalhadores para o Turismo de Portugal, os quais cessaram assim o seu vínculo à AICEP, E.P.E. com efeitos a 31 de dezembro de 2023.

Em sede de desenvolvimento e alinhamento dos Recursos Humanos ao serviço do instituto, foram dinamizadas iniciativas de partilha de informação e conhecimento, através de várias atividades, das quais se entende destacar:

- Workshops de desenvolvimento pessoal, de nutrição, aulas de ginástica laboral e postural e aulas de Pilates (84);
- Rastreios de saúde (41 participantes);
- Consultas de nutrição (16 participantes);
- Pequeno Almoço Saudável (123 participantes)
- Campanha de vacinação contra a gripe junto de todos os trabalhadores interessados (96 vacinas);
- Sorteio de bilhetes de acesso a espetáculos e eventos culturais e de lazer (30);
- Quiosque Digital – Sessões de apresentação e capacitação da Plataforma Academia Turismo de Portugal TalentUs (4);
- Atividades em férias para os filhos dos trabalhadores desenvolvidas na Horta (1);
- Encontro de trabalhadores, em Setúbal, com um programa de Capacitação Técnica para colaboradores com temas da sustentabilidade (246 participantes) ;
- Iniciativas para a distinção Colaborador + Sustentável (6);
- Nº iniciativas Biblioteca – Livro Viajante (4)
- Nº Iniciativas Café com o Presidente (1);
- Recolha de bens – 300 pares de meias para pessoas carenciadas;
- Recolha de bem para a construção de Cabazes de Natal a entregar a famílias carenciadas (17 cabazes alimentares);
- Iniciativa dos Mini Bolos Rei de oferta aos trabalhadores (175)
- Iniciativa de Voluntariado – Bairro do Zambujal (22 participantes)
- Continuidade da edição da newsletter de periodicidade semanal, com 46 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.

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

O Programa Inov Contacto – Estágios Internacionais para Jovens Quadros - é uma iniciativa promovida, gerida e executada pela AICEP, a qual visa apoiar a formação, em contexto internacional, de jovens com qualificação superior. O Turismo de Portugal tem celebrado Protocolos anuais com a AICEP, relativos a cada uma das edições, tendo sido realizadas assim já 9 edições de estágios INOV Contacto Turismo. Trata-se de matéria que se enquadra nas atribuições do Turismo de Portugal, designadamente em termos do incentivo e desenvolvimento da política de formação de recursos humanos do turismo e respetiva investigação técnico-pedagógica e de, entre outras, cumprir o desígnio de reforçar o turismo como um dos motores de crescimento da economia portuguesa, nomeadamente através da internacionalização.

Na edição que se realizou em 2023, foram atribuídos ao Turismo de Portugal 7 estágios Inov Contacto, acolhidos na Equipas de Turismo (Bélgica; Brasil; EUA; França; Holanda; Itália e Japão).

- No âmbito do Programa EstágiAP XXI, foram atribuídos ao Turismo de Portugal 10 estágios, tendo ficado afetos às seguintes unidades orgânicas:
- Gestão, Economia, Finanças (3) – DFT
- Gestão, Economia, Finanças (1) – DAI
- Design Gráfico e Multimédia (1) - DCOM
- Gestão de Recursos Humanos (1) - DRH
- Marketing, Relações-Públicas e Publicidade (1) – DAV
- Comunicação, Ciências da Comunicação (1) – DGC
- Ciências e Engenharia do Ambiente (1) – DVO
- Relações Internacionais (1) - DINT

Trata-se de estágios com a duração de 6 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.

No que se refere à formação e capacitação dos quadros do organismo, em execução do Plano de Formação previsto para 2023, realizaram-se as 5.036 ações de formação, considerando a formação interna e externa ministrada (170) e o acesso ao microlearning (4.866), num total de 25.390 horas de formação, as quais abrangeram cerca 569 trabalhadores e que representaram um total de 2.417 participações/formandos e uma taxa de trabalhadores abrangidos de 84%.

Relativamente a novos desafios de gestão de recursos humanos no Turismo de Portugal, foi aprofundada a estratégia de proporcionar a todos os colaboradores do instituto a oportunidade de se valorizarem continuamente e de desenvolverem as suas competências e talentos no âmbito da plataforma LMS designada Academia Turismo de Portugal – TalentUs, a qual 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.

O microlearning é um modelo de aprendizagem focado nas específicas e imediatas necessidades de cada trabalhador, permitindo ao Turismo de Portugal descentralizar a disponibilização de ferramentas de formação e, por esta via, abrindo espaço para as aprendizagens auto exploratórias, fomentando a formação contínua.

A diversidade de conteúdos acessíveis no microlearning permite responder aos diferentes perfis de utilizadores. Para além de conteúdos transversais a toda a organização, igualmente complementares à formação de cariz mais formal, estão disponíveis conteúdos segmentados, os quais vão desde o marketing, liderança, desenvolvimento pessoal, bem-estar pessoal e organizacional, à aprendizagem de programação e cibersegurança.

O hub do microlearning é permanentemente atualizado, correspondendo às prioridades de formação do Turismo de Portugal, e destaca, de forma regular, os conteúdos mais relevantes para os trabalhadores, os quais recebem ainda, por e-mail, semanalmente uma newsletter contendo recomendações de conteúdos e novidades, assim se garantindo uma divulgação próxima e regular da oferta formativa disponível a todos os trabalhadores.

Em 2023 registou-se um total de 4.866 conteúdos formativos em regime de microlearning, contabilizando-se um total de 562 horas, assistidas por um total de 381 trabalhadores.

Os vídeos são dos formatos mais consumidos pelos trabalhadores (4.254), pois permitem resolver pequenas dúvidas do dia-a-dia e desenvolver uma competência específica rapidamente; de seguida, na 2ª posição apresentam-se os “Shorts” conteúdos de formação ultrarrápida num minuto ou menos, dos quais se destacam temas ligados a Ferramentas da Inteligência Emocional, Liderança, Comunicação e Ferramentas Office, e na 3ª posição do tipo de formatos mais visualizados apresentam-se os cursos que visam melhorar a performance nas mais diversas áreas.

Relativamente às áreas de competências preferidas pelos trabalhadores, destacam-se as Software de Produtividade e Colaboração, nomeadamente o ChatGPT, a Produtividade; Competências Interpessoais, Comunicação e Saúde e Bem-Estar.

Importa ainda destacar, neste âmbito da formação, o programa de e-learning especificamente desenvolvido pelo Turismo de Portugal, designado Onboarding- let’s go!, desenhado não apenas para novos colaboradores, mas também muito útil como forma de refrescamento de conhecimentos e procedimentos dos atuais trabalhadores. Deste modo, este programa de Onboarding tem uma forte componente de aprendizagem relativa à Missão, Visão e Valores do Turismo de Portugal, aborda a

sua história, apresenta as diferentes unidades orgânicas e o seu propósito, a par da Estratégia Turismo 2027, detalhando os mais relevantes procedimentos internos jurídicos, financeiros e de recursos humanos, a par de outros temas que contribuam para que os trabalhadores, novos e atuais, tenham uma visão global da organização.

Em 2023 o programa Onboarding, foi atribuído a 116 trabalhadores, tendo sido concluído por 91, tendo este programa sido, entretanto, reformulado, tendo presente a alteração à lei orgânica e a entrada em vigor dos novos estatutos do Turismo de Portugal.

### **3.1.11 DIREÇÃO JURÍDICA**

No ano de 2023, na área da assessoria jurídica, manteve-se o esforço de recuperação do trabalho que, em consequência da pandemia de Covid-19 tinha ficado prejudicado, bem como a regulamentação e a implementação do canal de denúncia, com a elaboração dos respetivos formulários e plataforma associada, e, ainda, a revisão e o desenvolvimento de informação e formulários em matéria do tratamento de dados pessoais (RGPD).

Por sua vez, a atividade associada à declaração de utilidade turística mantém o acentuado decréscimo que se tem vindo a verificar desde a extinção dos benefícios fiscais que, até ao final de 2018, estavam associados a tal declaração.

No domínio da Contratação Pública o apoio prestado manteve níveis semelhantes ao dos anteriores exercícios económicos, com um ligeiro aumento em 2023 de procedimentos de aquisições públicas realizados (total de 132 procedimentos), relativamente a 2022 (110 procedimentos).

Em termos de indicadores quantitativos, os dados mais relevantes são os seguintes:

Comissão Arbitral das Agências de Viagens e Turismo:

- Sessões realizadas: 34 sessões, a funcionar em dias completos de horário laboral
- Processos decididos: 342 deliberações
- Reclamações recebidas: 796 requerimentos

Declaração de utilidade turística

- Prorrogação de declarações de utilidade turística a título prévio: 0 decisões
- Declaração de utilidade turística a título definitivo, incluindo confirmações: 3 decisões
- Revogação de declarações de utilidade turística: 1 decisão
- Declaração de caducidade de utilidade turística: 1 decisões

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

#### Contratação Pública

- Ajuste Direto: 47
- Consulta Prévia: 54
- Consulta Prévia Simplificada (DL 30/2021): 1
- Concurso Público sem publicidade internacional: 12
- Concurso Público com publicidade internacional: 12
- Procedimentos no âmbito de Acordos-Quadro ESPAP – 6

### 3.1.12 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 Instituto 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 2023 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 2023, os dois portais contabilizaram um total de 629.646 sessões no 1.º semestre e 2.592.376 eventos no 2.º semestre\*, bem como um total de 2.121.027 visualizações, representando um ligeiro

decréscimo em relação ao ano transato sendo, contudo, mais elevados do que em 2019 (ano anterior à pandemia).

\* Indicadores que sofreram alteração na designação e no conteúdo, a partir de jul. 2023, decorrente das regras impostas pela UE à ferramenta “Google Analytics”.

A gestão das Redes sociais do Turismo de Portugal está integrada na comunicação institucional. Em 2023, a página de Facebook registou um aumento da sua base de seguidores, atingindo 315.515 (+3.511 relativamente a 2022). A página do Twitter terminou o ano com 196.672 seguidores (um decréscimo de 354). Para estas duas redes foram produzidos e publicados 339 conteúdos em 2023. A Company Page do LinkedIn, manteve o já habitual crescimento regular e progressivo, tendo fechado o ano de 2023 com 159.879 seguidores (+9% quando comparado com 2022), tendo nesta rede e ao longo do ano sido divulgados 125 conteúdos.

No relacionamento com os Órgãos de Comunicação Social (OCS), o Turismo de Portugal continuou a afirmar-se como principal fonte de informação. Para tal, foram produzidos 20 press releases e publicadas 9.769 notícias nos meios de comunicação nacionais, generalistas e do setor, representando um Advertising Added Value (AAV) de 46,70M€. O DCOM também assegurou todas as respostas a questões e/ou pedidos de esclarecimento colocados pelos OCS. Os serviços de assessoria de comunicação institucional prestados pela LPM durante 2023 foram assegurados ao abrigo de um novo contrato que se iniciou em 16 de novembro de 2022.

As Relações Públicas institucionais em 2023 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 27 iniciativas.

Relativamente à Comunicação interna, em 2023 foram criados 2.957 novos conteúdos para a Intranet que mantém sempre uma atualização diária ou bi-diária, e produzidas 54 Newsletters (NewsTdP#TodosLigados), com um total de 670 conteúdos, o que representa uma ligeira subida relativamente ao ano anterior (cerca de 10%). Adicionalmente, iniciou-se uma nova fase no que diz respeito à comunicação interna. Foram assim lançadas várias iniciativas de dinamização, associadas e ancoradas na Intranet colaborativa, com o objetivo de envolver e de promover a participação de toda a comunidade do Turismo de Portugal. Em 2023 foram os seguintes os projetos implementados:

\_ Fototeca Colaborativa PIC ME! – Lançamento a 06 abr 2023 - autores e fotografias submetidas: 27 autores e 523 fotografias

(Esta iniciativa/projeto foi submetida aos Prémios de Comunicação M&P2023 - Categoria Comunicação Interna / subcategoria Ação de Motivação - 12 out 2023)

\_ SERÁ QUE SEI? - Lançamento a 27 set 2023 – 13 perguntas lançadas em 2023 - Média de respostas: 70

\_ Procuramos Vozes - Lançamento a 23 out 2023 - Número de candidatos: 16

\_ Pelos Olhos de... - Lançamento a 29 dez 2023.

No ano de 2023, verificou-se a estabilização e uma clara consolidação da utilização da Intranet colaborativa no trabalho e na vida quotidiana do Turismo de Portugal. Esta é cada vez mais a plataforma de comunicação interna do Instituto, apoiada pela newsletter semanal, NewsTdP#TodosLigados, que continua a destacar e apresentar as atividades e os temas em que o Turismo de Portugal e as suas Direções, Departamentos e Equipas trabalham. Também os plasmas do elevador acompanharam esta elevada periodicidade de atualização da Intranet.

A equipa do Departamento de Comunicação, que durante o ano perdeu 1 elemento, continuou a dar resposta a todas as solicitações, a gerir as ferramentas de comunicação externa e interna do Turismo de Portugal, bem como a garantir que a resposta aos diversos desafios externos e os internos permanece ágil e que, em cada momento, a priorização das atividades e projetos planeados, bem como a incorporação de novas respostas, é a adequada às necessidades. É determinante garantir uma resposta célere e de elevado rigor e qualidade, que os canais de comunicação continuam a ter uma atualização permanente e sistemática e, em simultâneo, que continua a ser garantida a variedade, a qualidade, a atualidade e a relevância dos conteúdos disponibilizados. Garantir o envolvimento dos colaboradores passou a ser, também, uma das preocupações do DCOM no desenvolvimento de novas iniciativas e projetos em 2023.

Assim:

\_ As atividades relacionadas com o Piso 0 foram objeto de diversas ações de RP no âmbito do acolhimento de entidades nacionais e internacionais (apresentações institucionais e lançamento de livros), bem como de ações internas específicas relacionadas com a atividade do Instituto;

\_ A arquitetura dos portais institucional e business foi sendo sempre ajustada, nomeadamente para responder à necessidade de destacar todas as iniciativas e novos projetos. Durante este ano, foi reformulada a área do “Investimento e Financiamento”, indo ao encontro das necessidades transmitidas pela Equipa que assegura o atendimento. Os Programas e Projetos emblemáticos do Turismo de Portugal foram alvo de um Destaque diferenciado. No quadro da manutenção evolutiva dos portais (institucional e business) bem como da intranet colaborativa, estão em vigor os respetivos contratos de manutenção, nos quais se enquadrou o desenvolvimento de um novo layout do portal institucional, definido, desenvolvido e aprovado neste ano. Quanto à Intranet, fruto da experiência de utilização e das necessidades sentidas, foram realizados os ajustamentos conducentes à criação de novos serviços;

\_ Em 2023 iniciou-se, ainda, um caminho no sentido da uniformização da imagem institucional, tendo sido desenvolvido e aprovado pelo Conselho Diretivo, o Manual de Identidade Institucional do Turismo de Portugal;

\_ O trabalho desenvolvido junto da Imprensa centrou-se maioritariamente numa comunicação focada na resposta do Turismo de Portugal aos diversos projetos e iniciativas a que o Instituto se encontra ligado, bem como com a comunicação de projetos e iniciativas no âmbito Plano Turismo +Sustentável 20-23, da Agenda do Turismo para o Interior e da Agenda para a Valorização dos Profissionais do Turismo;

\_ Continua, ainda, tendo isso sido incorporado em todos os projetos desenvolvidos em 2023, a ser necessário promover e incentivar a colaboração e uma comunicação interna transparente, coesa e transversal, no sentido de se assegurar uma resposta assertiva às diversas solicitações e até uma resposta prospetiva, tentando antecipar necessidades do tecido empresarial e/ou da comunicação social;

\_ Como referido anteriormente, a Intranet Colaborativa está em pleno funcionamento e totalmente incorporada nas práticas profissionais dos colaboradores do Turismo de Portugal. Regista-se um total anual de 402.219 visitas ao site e uma média de 606 utilizadores exclusivos;

O DCOM, além da sua atividade corrente, continuou em 2023 a dar apoio e a assegurar a revisão e curadoria de todos os conteúdos que são inseridos na Intranet, alinhando-a também com a comunicação externa e garantindo o acesso à informação mais relevante e atualizada.

## **4. RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS**

### **4.1 RECURSOS HUMANOS**

A gestão dos recursos humanos do instituto incidiu, em 2023, sobre um universo total 732 trabalhadores em exercício de funções a 31 de dezembro de 2023, nos serviços centrais e desconcentrados do Turismo de Portugal, I.P, dos quais 103 em regime de contratação a termo para as funções de Técnico Especializado na rede de escolas de hotelaria e turismo ao abrigo do Protocolo vigente com o Ministério da Educação, acrescendo ainda 560 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 123 entradas e 115 saídas de colaboradores, nestas se incluindo todas as alterações de carreira e categoria.

Em sede de recrutamento, foram lançados 9 procedimentos concursais, referentes a 11 vagas por preencher no mapa de pessoal do instituto. Dois dos procedimentos apenas foram concluídos em janeiro de 2024 (os respetivos períodos experimentais terão lugar em 2024), e um terceiro (referentes

a três vagas) encontra-se ainda a decorrer. Para os 9 procedimentos foram rececionadas um total de 67 candidaturas.

Foram, ainda, abertos e concluídos seis procedimentos para postos de Direção Intermédia de 2.º Grau, para os cargos de Diretores das Escolas de Hotelaria e Turismo de Viana do Castelo, Porto, Douro-Lamego, Coimbra, Oeste e Portalegre.

Desenvolveu-se o acompanhamento dos processos relativos a 5 períodos de estágio da carreira de inspetor superior (iniciados em 2022) e 12 períodos experimentais, dos quais 4 iniciados ainda no decorrer de 2022 e concluídos em 2023; seis iniciados e concluídos em 2023, e dois iniciados em 2023, um concluído no início de 2024 e outro que se encontra a decorrer. Encontra-se, também, em fase de conclusão o período de estágio de um inspetor-estagiário, iniciado a 1 de fevereiro de 2023.

Igualmente em sede de recrutamento, com recurso à mobilidade interna, foram acompanhados 74 processos de recrutamento, com a verificação de 33 admissões e 28 consolidações, das quais quatro se enquadram na modalidade de consolidação de mobilidade intercarreiras.

No que diz respeito às saídas do instituto, foram acompanhados 18 processos de saída, dos quais 2 se reportam a cessações de mobilidade.

#### **4.1.1 BALANÇO SOCIAL**

O Balanço Social é realizado todos os anos tendo sempre em consideração, os indicadores de síntese estipulados pela DGAEP (Direção-Geral da Administração e do Emprego Público).

Em anexo, consta a tabela que representa de forma sintética os resultados destes indicadores nos anos 2021, 2022 e 2023, anos esses que refletem a recuperação da situação pandémica mundial e consequentes constrangimentos.

Ainda assim, é de destacar a diminuição gradual da taxa de reposição nos últimos anos, que se refletiu igualmente na diminuição do índice de rotação de colaboradores, bem como o aumento exponencial da taxa de saúde ocupacional no ano 2022 resultado também, da política implementada pelo Instituto para manter um equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal onde, se inclui a saúde do indivíduo.

#### **4.2 RECURSOS FINANCEIROS**

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

Destacam-se, neste campo, as verbas provenientes do imposto especial sobre o jogo, do imposto especial sobre o jogo online, bem como as restantes contrapartidas pecuniárias decorrentes da aplicação da Lei do Jogo<sup>5</sup>, os 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 2023, um resultado líquido do exercício positivo de 73,8

---

<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 114/2011, de 30 de novembro. 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.

Para além disso, são ainda receitas próprias do Turismo de Portugal, I.P. as contrapartidas fixas anuais previstas nos novos contratos de concessão das zonas de jogo.

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

milhões de euros. Comparativamente ao exercício anterior, verificou-se um aumento significativo do resultado líquido, o qual, em 2022, foi negativo em cerca de 32,96 milhões de euros. Para esta variação contribuíram, maioritariamente, o aumento do montante cobrado de imposto especial sobre o jogo e de imposto especial sobre o jogo online, as contrapartidas dos novos contratos de concessão das zonas de jogo do Estoril e da Figueira da Foz e a redução de provisões para investimentos financeiros.

Em 2023, 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	2023	2022	Varição
Vendas e prestações de serviços	388 462	425 909	✗ -8,8%
Impostos, taxas e outros	251 457 736	164 140 360	✓ 53,2%
Proveitos suplementares	841 879	583 046	✓ 44,4%
Transferências e subsídios correntes obtidos	36 723 096	115 721 719	✓ 3,1%
	<u>289 022 711</u>	<u>280 445 125</u>	✓ 3,0%
Proveitos e ganhos financeiros	1 444 165	1 295 924	✓ 11,4%
	<u>290 855 338</u>	<u>282 166 957</u>	✓ 3,1%
Proveitos e ganhos extraordinários	4 213 179	3 217 863	✓ 30,9%
	<u>295 068 517</u>	<u>285 384 820</u>	✓ 3,4%

No que respeita aos proveitos operacionais do exercício, regista-se um acréscimo dos mesmos face aos valores apurados em 2022 (+8,5 milhões de euros, ou seja, +3%).

No respeitante aos proveitos financeiros do exercício, regista-se um acréscimo face aos valores apurados em 2022 (+8,7 milhões euros, representando um aumento de +3,1%).

Para os proveitos extraordinários do exercício, apura-se o montante de 4,2 milhões de euros, registando-se um acréscimo significativo face aos valores apurados em 2022, ou seja, uma variação positiva face ao apurado em 2022 de 30,9%.

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 e do imposto especial sobre o jogo online. Comparativamente a 2022 estas receitas aumentaram cerca de 4,3 milhões de euros e 38 milhões de euros, respetivamente (*ou seja +10,7% e +36%*). Nesta rubrica importa, igualmente, referir a cobrança de cerca de 43 milhões de euros resultantes das contrapartidas dos novos contratos de concessão das zonas de jogo do Estoril e da Figueira da Foz;
- Decréscimo dos proveitos operacionais, determinado pela diminuição das transferências e subsídios correntes obtidos. Com efeito, verificou-se um decréscimo nesta rubrica de 2022 para 2023, a qual resulta de, excecionalmente, em 2022 ter sido recebida uma verba, no montante de 70M€, com origem em transferências do OE, decorrente do “Acordo de médio prazo para a melhoria dos rendimentos, dos salários e da competitividade”, destinada à área temática de intervenção “Simplificação Administrativa e Custos de Contexto”, tendo em conta a necessidade de melhoria da relação entre o Estado e os Cidadãos e as empresas, foi identificada como medida prioritária o “Reforço da medida APOIAR.PT” dirigida ao setor do alojamento, restauração e similares, e de outras atividades turísticas.
- Custos e Perdas do Exercício

CUSTOS E PERDAS	2023	2022	Varição
<b>Fornecimentos e serviços externos</b>	28 861 561	26 681 790	✗ 8,2%
<b>Custos com o pessoal:</b>			
Remunerações	26 500 395	23 793 806	✗ 11,4%
Encargos sociais	5 221 143	4 709 619	✗ 10,9%
Fundo de pensões	282 744	-	
Outros custos com o pessoal	298 573	237 072	✗ 12,4%
<b>Transferências correntes concedidas e prestações sociais</b>	130 592 700	202 341 728	✓ -35,5%
<b>Amortizações do exercício</b>	4 133 187	4 137 997	✓ -0,1%
<b>Ajustamentos do exercício</b>	4 133 187	4 137 997	✓ -0,1%
Outros custos e perdas operacionais	445 680	441 170	✗ 1,0%
	196 335 985	262 343 182	✓ -25,2%
Custos e perdas financeiras	2 999 198	37 331 085	✓ -92,0%
	199 335 183	299 674 266	✓ -33,5%
Custos e perdas extraordinários	21 949 602	18 669 096	✗ 17,6%
	221 284 785	318 343 363	✓ -30,5%
Resultado líquido do exercício	73 783 732	(32 958 542)	✗ -323,9%
	295 068 517	285 384 820	✗ 3,4%

Verifica-se em 2023 uma diminuição dos custos totais, face a 2022, de 97,1 milhões de euros (-30,5%). Esta variação, em termos relativos, reflete uma redução de custos face ao verificado em 2022 e é justificada pelos seguintes fatores:

- Do lado dos custos correntes do exercício, verifica-se um aumento de custos ao nível dos fornecimentos e serviços externos (+8,2% face aos valores registados em 2022) e um aumento dos custos com pessoal (cerca de 11,4% face aos valores registados em 2022);
- Verifica-se uma diminuição dos custos operacionais, determinado pela redução registada nas transferências correntes concedidas (-35,5% face aos valores registados em 2022). Esta redução, próxima dos 72 milhões de euros explica-se, fundamentalmente, por, em 2023, as medidas que visaram apoiar as empresas no esforço de adaptação da sua atividade ao contexto da doença COVID 19 e a medida APOIAR.PT dirigida ao setor do alojamento, restauração e similares, e de outras atividades turísticas, que estiveram em vigor em anos anteriores, nomeadamente em 2020, 2021 e 2022, já não se encontrarem ativas;
- Diminuição significativa dos custos e perdas financeiras, em cerca de 34,3 milhões de euros (-92% face aos valores registados em 2022), decorrente, sobretudo, da diminuição das provisões para investimentos financeiros.
- Para os custos e perdas extraordinários do exercício, apura-se o montante de 21,9 milhões de euros, isto é, uma variação positiva face ao apurado em 2022 na ordem dos 17,6%, muito justificada pelo reforço das provisões relativas a créditos vencidos e vincendos.

No que se refere às rubricas de Balanço, registou-se no período entre 2023 e 2022 a seguinte evolução:

	2023	2022	Var 23/22	Var (%)
Resultado Líquido do Exercício	73 783 732	(32 958 542)	106 742 274	✓ 323,9%
Total Ativo	1 267 391 462	1 257 197 936	10 193 526	✓ 0,8%
Total Passivo	577 471 337	621 605 978	(44 134 641)	✓ -7,1%
Total Fundos Próprios	689 920 125	635 591 957	54 328 167	✓ 8,5%

Analisando em pormenor as variações face ao exercício de 2022 temos:

- Aumento do Ativo Líquido

Em 2023 o Ativo líquido registou um aumento de 10,2 milhões de euros face a 2022 (0,8%). Esta variação assenta, sobretudo, numa redução registada nas rubricas relativas a depósitos em instituições financeiras e caixa compensada por um aumento registado nas rubricas de investimentos financeiros, aplicações de tesouraria e outros devedores.

- Diminuição do Passivo

Registou-se, face a 2022, uma redução do Passivo em 44,1 milhões de euros (-7,1%). Esta variação é explicada, essencialmente, pela diminuição na rubrica de Outros Credores.

- Variação dos Fundos Próprios

Em 2023 verificou-se um aumento de 54,3 milhões de euros no total dos fundos próprios (+8,5% que em 2022). Os movimentos ocorridos nas rubricas do fundo patrimonial e que justificam essa variação encontram-se espelhados no quadro seguinte:

Rubricas	Saldo Inicial	Resultado do Ano	Aumento	Diminuição	Aplicação dos Resultados	Saldo Final
<b>Fundos Próprios</b>						
Património	383 294 639	-	-	-	-	383 294 639
Ajustamentos de Partes de Capital	6 418 235	-	-	-	-	6 418 235
Subsídios	42 285 456	-	-	4 246 673	-	46 532 129
Investimentos Financeiros	67 380 444	-	-	-	-	67 380 444
Investimentos Financeiros - Provisões	(25 094 988)	-	-	4 246 673	-	(20 848 315)
Doações	489 080	-	-	-	-	489 080
Resultados Transitados	236 063 090		1 243 917	(57 904 697)	-	179 402 310
Resultado Líquido do Exercício	(32 958 542)	73 783 732		(32 958 542)	-	7 866 647
	<b>635 591 957</b>	<b>73 783 732</b>	<b>1 243 917</b>	<b>(86 616 567)</b>		<b>624 003 040</b>

A variação referida resulta, assim, do resultado líquido apurado no exercício (positivo em 73,7 milhões de euros) e de uma diminuição de 4,2 milhões de euros de provisões em investimentos financeiros.

#### 4.2.1. 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. MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA**

Relativamente a projetos de modernização administrativa previstos no âmbito das medidas SIMPLEX, de referir a medida “**TravelBI 4.0**”, cujo objetivo é facilitar a disponibilização e disseminação de dados estatísticos e de outras fontes de conhecimentos pelos agentes do setor e a medida **Portal “My Turismo de Portugal”**, ponto de acesso único a todos os serviços digitais disponíveis para as empresas e beneficiários do setor do turismo, e que tinham sido fortemente prejudicadas e impactadas no ano do 2022 pelos graves constrangimentos no funcionamento dos sistemas informáticos do Instituto, viram em 2023 o início dos seus processos de contratação concluídos e início dos respetivos desenvolvimentos das aplicações tecnológicas que as irão suportar, sendo expectável que se encontrem terminadas durante o quarto trimestre de 2024.

## **6. INICIATIVAS DE PUBLICIDADE INSTITUCIONAL**

Durante o ano de 2023, não foram implementadas quaisquer campanhas ou iniciativas de publicidade institucional enquadradas na Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto.

## **7. GESTÃO DO PATRIMÓNIO IMOBILIÁRIO DO ESTADO**

Foi efetuada em 2023 a atualização da informação disponível no SIIE (Sistema de Inventário de Imóveis do Estado) nos termos definidos no art.º 113-A do Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.

## **8. AVALIAÇÃO DO PLANO DE ATIVIDADES**

### **8.1 ATIVIDADES PREVISTAS NÃO DESENVOLVIDAS**

Como se poderá constatar da análise do capítulo 9 - Avaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização, foram cumpridos e, em alguns casos, superados os grandes objetivos estratégicos e operacionais que o Turismo de Portugal se propôs realizar durante o ano de 2023.

Relativamente às atividades extra-QUAR e como sucede em qualquer exercício de planeamento, existiram atividades cuja execução sofreu atrasos face ao inicialmente previsto, devido sobretudo a questões orçamentais, à complexidade e morosidade dos processos de contratação pública e, ainda,

a alterações que resultam do próprio ajustamento de prioridades de atuação do Instituto, atento o contexto de elevada incerteza que enquadra a atividade do Turismo de Portugal enquanto organização global e que atua em forte parceria com as empresas do setor e com os destinos turísticos.

Sem prejuízo disso, considera-se que o grau de cumprimento do plano de atividades foi muito elevado e que as atividades mais importantes, tanto as constantes do QUAR como as extra-QUAR, foram executadas na sua totalidade.

## 9. AVALIAÇÃO DO QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

### 9.1 ANÁLISE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS E DOS DESVIOS

No Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 2023 foram identificados os objetivos operacionais para os quais se construíram 24 indicadores de desempenho e respetivas metas a alcançar. Assim, apresenta-se na tabela, Anexo B, a expressão quantitativa do QUAR de 2023.

Da análise aos resultados constantes do QUAR verifica-se que, em termos quantitativos, a avaliação final do serviço foi de 132%.

Concretizando a autoavaliação dos resultados, importa referir que, dos 24 indicadores definidos para medir a execução dos 10 objetivos operacionais, constata-se que 12 deles viram as suas metas superadas e os restantes indicadores atingiram a meta proposta.

Salienta-se que os objetivos mais relevantes (5,7,8,9 e 10) foram todos atingidos ou superados.

Em relação aos parâmetros Eficácia, Eficiência e Qualidade, com pesos relativos de 25%, 20% e 55%, respetivamente, os resultados obtidos foram todos superados (31%, 21% e 80%, respetivamente).

Os seguintes indicadores obtiveram uma taxa de realização superior a 125%, tendo em conta as seguintes circunstâncias:

Ind.13 - As oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas dependem das companhias aéreas que decidem lançar novas rotas ou operações consoante os níveis de procura e outras variáveis de ordem operacional, conjuntura macroeconómica, etc. Ou seja, está sempre dependente da evolução dos mercados. O mercado recuperou da pandemia melhor do que estávamos à espera, e por isso surgiram mais oportunidades de parceria com os promotores do que o inicialmente previsto. De referir que quando definimos os objetivos, neste caso é sempre imprevisível o que vai de facto acontecer no mercado.

Ind. 14 - O número de empresas participantes, 708 no total, superou largamente as expetativas, o que demonstra o interesse e a pertinência desta importante ferramenta de negócios que possibilita o contacto das empresas portuguesas com os principais agentes turísticos dos mercados emissores.

De referir, igualmente, que foi possível organizar a participação em mais 5 feiras (ILTM Latin America, ILTM APAC, ILTM North America, ILTM Cannes e TTG Itália) e se organizou um reverse WS do mercado EUA e Canadá.

Ind. 15 - As medições de alcance são realizadas em modelo trimestral agregado, correspondente ao número de pessoas únicas impactadas pelas campanhas de marketing digital nos últimos 90 dias do

reporting. No trimestre de Outubro – Dezembro houve um reforço orçamental que permitiu alargar a campanha a novos mercados e, por isso, melhorar o alcance da mesma.

Ind. 17 - O valor base definido estava de acordo com o número de candidaturas apresentado em 2022.

No entanto, em 2023, verificou-se um afluxo de candidaturas que superou claramente o esperado, o que vai de encontro aos objetivos definidos para o programa no que concerne à captação de eventos que, pelo seu posicionamento e notoriedade, contribuiu para a criação de dinâmicas territoriais, diversificação da experiência turística e consequente dispersão no espaço e no tempo, potenciem a dinamização das economias locais (particularmente nos Territórios de Baixa Densidade) ou favoreçam a projeção internacional do país e das suas regiões.

Ind. 23 - Numa altura em que o regime de trabalho híbrido e, em determinadas situações, o teletrabalho integral é uma realidade no Turismo de Portugal, a aposta pela formação online tem garantido que todos os trabalhadores possam continuar a ter acesso a informações estruturantes para a sua atividade, que são, nesta fase, fundamentais para atualizar e preparar todos os colaboradores para questões que esta nova realidade está a impor ao setor do Turismo.

Neste âmbito, o TdP em 2023 deu continuidade à jornada de uma nova cultura de aprendizagem dos seus trabalhadores, adaptando-o a um contexto remoto, assente numa estrutura diversificada e necessariamente flexível para permitir elevar os conhecimentos em áreas de competência-chave, alargando o âmbito de incidência da mesma, abrangendo todos os serviços centrais e descentralizados, através do recurso a ativos de digital learning que combinassem métodos pedagógicos eficazes em ambientes online, síncronos ou assíncronos, que permitissem assegurar todo o potencial de aprendizagem dos trabalhadores do TdP.

O acesso aos ativos digital learning é feito através da Plataforma de Gestão de Formação, a Academia Turismo de Portugal TalentUs que tem o intuito de facilitar a aquisição de novas competências e apoiar os trabalhadores a adaptarem-se às novas formas de trabalho. Os conteúdos formativos estão disponíveis a todos os trabalhadores em regime de autoformação ou atribuídos individualmente no âmbito do plano de formação do Instituto. A adesão dos trabalhadores a esta nova forma de aprendizagem tem vindo a aumentar a frequência em ações de formação.

Importa ainda referir que, no âmbito da implementação de uma estratégia antifraude no Turismo de Portugal, no 2º semestre do ano 2023, foram desenvolvidas várias ações de formação, junto dos trabalhadores do Instituto para o tema da Ética e Prevenção de Fraude, destinadas a Técnicos Superiores/Inspetores e Dirigentes, contribuindo, assim, para um aumento do nº de trabalhadores abrangidos com formação.

## 9.2 APRECIÇÃO, POR PARTE DOS UTILIZADORES, DA QUANTIDADE E QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

No que 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 2024, um inquérito de satisfação aos serviços prestados junto dos seus clientes.

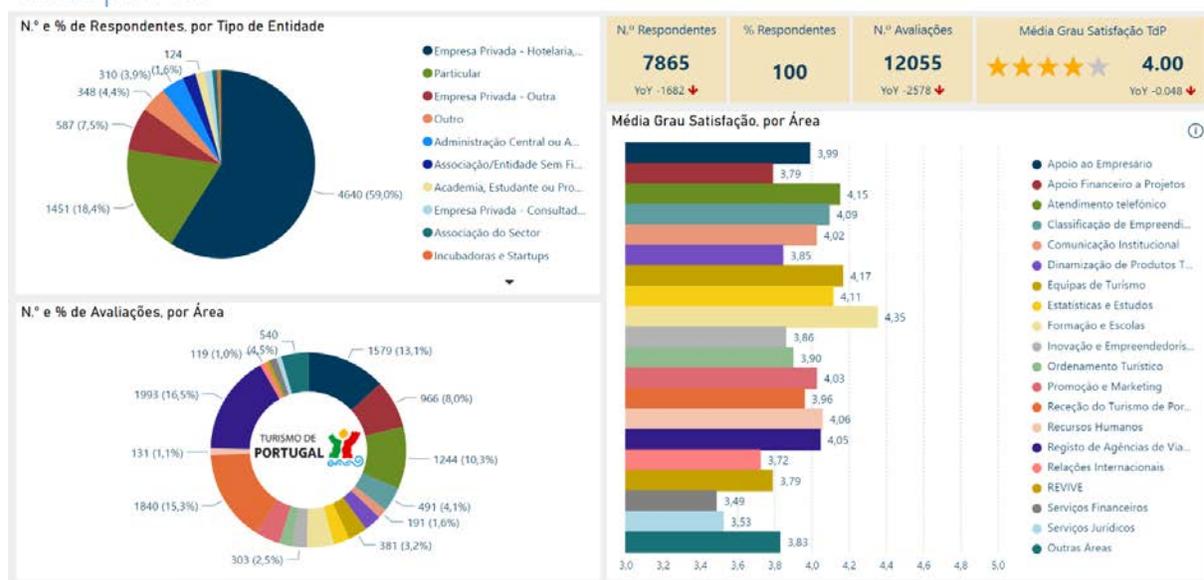
O inquérito esteve disponível entre 31 de janeiro e 23 de fevereiro de 2024, tendo sido remetido a um universo de cerca de 32.000 clientes do Turismo de Portugal, tendo sido obtidas 7.865 respostas válidas.

O Turismo de Portugal, I.P. obteve assim, uma classificação global no que refere ao grau de satisfação médio dos seus clientes de 4,00 pontos num máximo de 5, apesar de e, comparativamente aos anos de 2021 e 2022, o valor ser inferior e o número de respondentes também, o universo de inquirição também foi mais reduzido, tendo sido inquiridos menos 30% do que em 2022.

Ainda assim, confirma-se por parte deste Instituto a orientação para o cliente e o esforço na prestação de um serviço de qualidade aos stakeholders do setor do turismo.

### Inquérito de Avaliação da Qualidade de Serviço

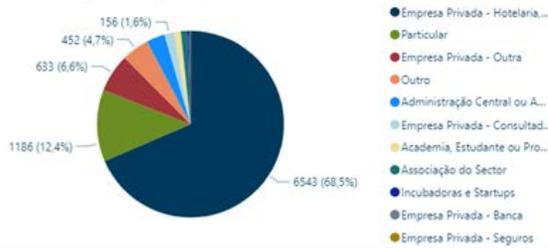
Ano 2023 | Áreas Geral



## Inquérito de Avaliação da Qualidade de Serviço

Ano 2022 | Áreas Geral

N.º e % de Respondentes, por Tipo de Entidade

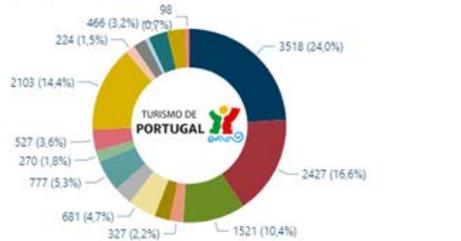


N.º Respondentes	% Respondentes	N.º Avaliações	Média Grau Satisfação TdP
9547	100	14633	4.05
YoY 5235 ↑		YoY 7885 ↑	YoY -0.004 ↓

Média Grau Satisfação, por Área



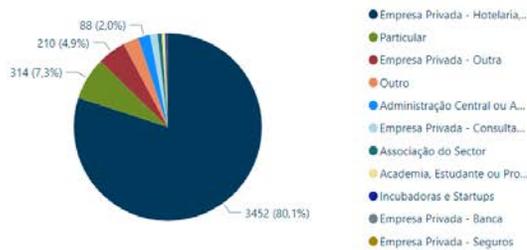
N.º e % de Avaliações, por Área



## Inquérito de Avaliação da Qualidade de Serviço

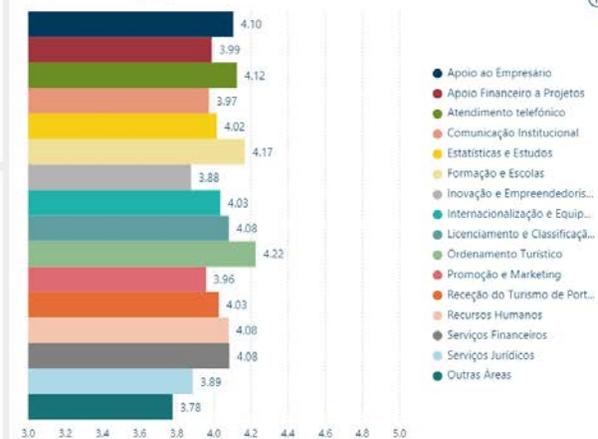
Ano 2021 | Áreas Geral

N.º e % de Respondentes, por Tipo de Entidade

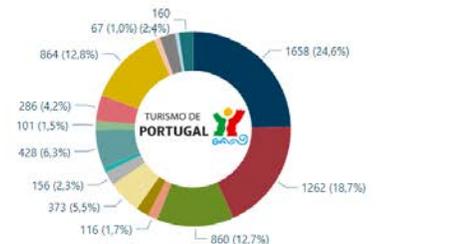


N.º Respondentes	% Respondentes	N.º Avaliações	Média Grau Satisfação TdP
4312	100	6748	4.06
YoY -460 ↓		YoY -1032 ↓	YoY -0.05 ↓

Média Grau Satisfação, por Área



N.º e % de Avaliações, por Área



### 9.3 AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E DEMAIS TRABALHADORES NA AUTOAVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

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

A presente autoavaliação reflete assim essa audição.

No que diz respeito à avaliação dos trabalhadores, importa referir que o Turismo de Portugal participou, em 2023, num estudo de clima organizacional e desenvolvimento do capital humano realizado – o Índice de Excelência. O estudo foi desenvolvido pela Neves de Almeida HR Consulting em parceria com a Human Resources Portugal, a CEGOC, com a coordenação Científica do ISCTE Executive Education e teve como principal objetivo analisar as perceções dos colaboradores e as práticas de Gestão de Pessoas em Portugal, permitindo uma comparação com o *benchmark*.

Este ano, foram reforçadas componentes críticas para o contexto atual, como o nível de envolvimento para com a Organização, a capacidade de identificar os riscos de saída, possível *turnover*, e temas relacionados com o stress e *wellbeing*.

Em 2020 o Turismo de Portugal tinha sido vencedor do Índice da Excelência na categoria setor público, na qual o organismo se destacou pelo seu “clima corporativo e como uma organização de excelência no panorama nacional”, o que permitiu ao instituto alcançar o 8.º lugar nas grandes empresas.

Na edição do ano de 2023, por indicação do INDEG/ISCTE, não foi considerado um macro setor específico para as empresas públicas (ao contrário do que se verificou na última edição em que participámos) e por isso as organizações foram todas classificadas de acordo com os CAE nos macro setores de atividade correspondentes e, no nosso caso, consideraram-nos no Macro Setor HTDESE – Hotelaria, Turismo, Desporto, Ensino e Serviços Comunitários, o que torna difícil a comparação dos atuais resultados com os de 2020.

Na análise global, o Índice de Excelência Global atingido pelo Turismo de Portugal foi de 71,7 pontos (sendo a média do benchmark de 60,7), salientando que o Turismo de Portugal ficou em **6.º lugar na categoria de Grandes Empresas (mais de 251 colaboradores)**.

 ÍNDICE DA  
**EXCELÊNCIA**  
2023



A EXCELÊNCIA GLOBAL

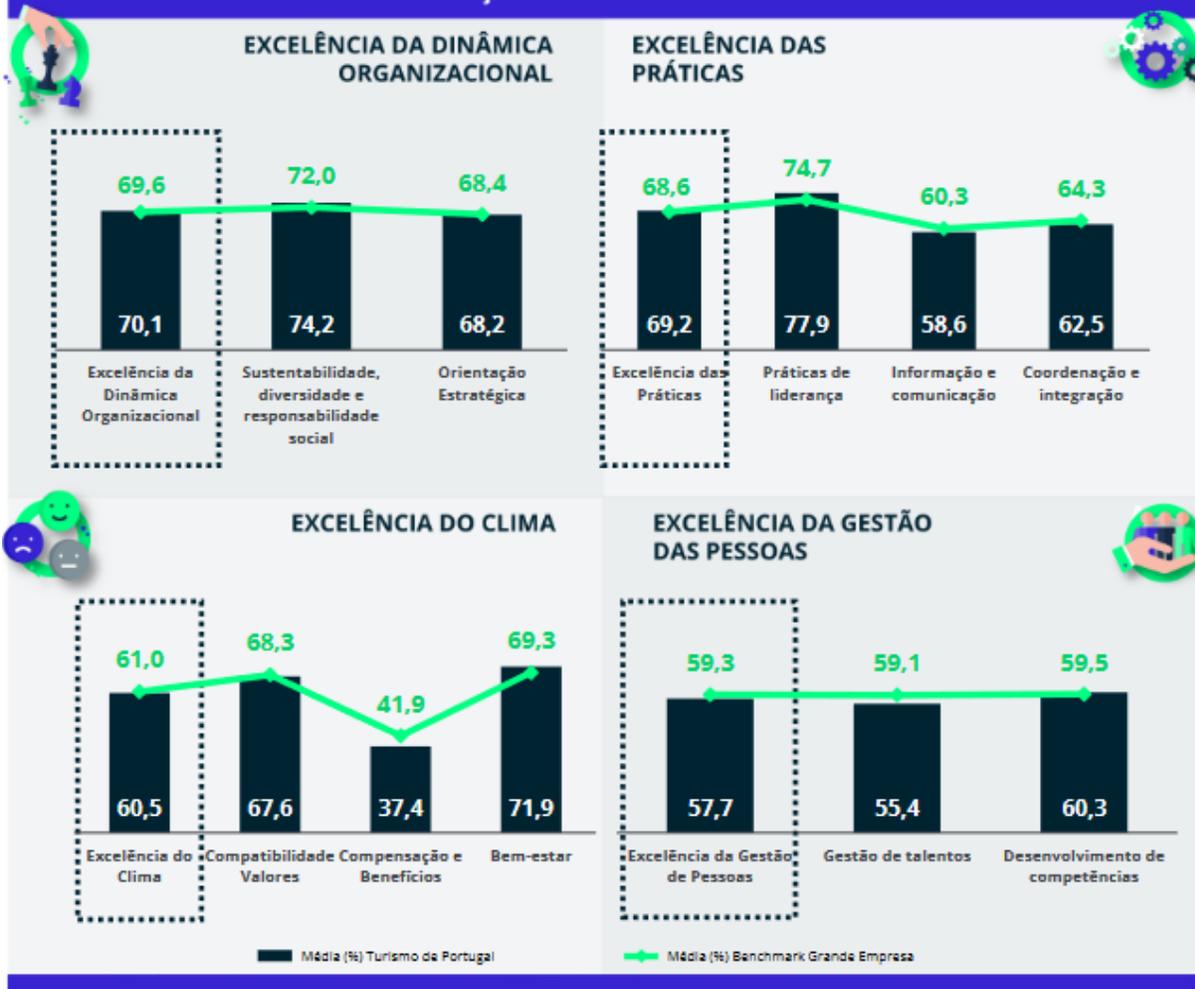
**71,7**

MÉDIA DO BENCHMARK

**67,0**

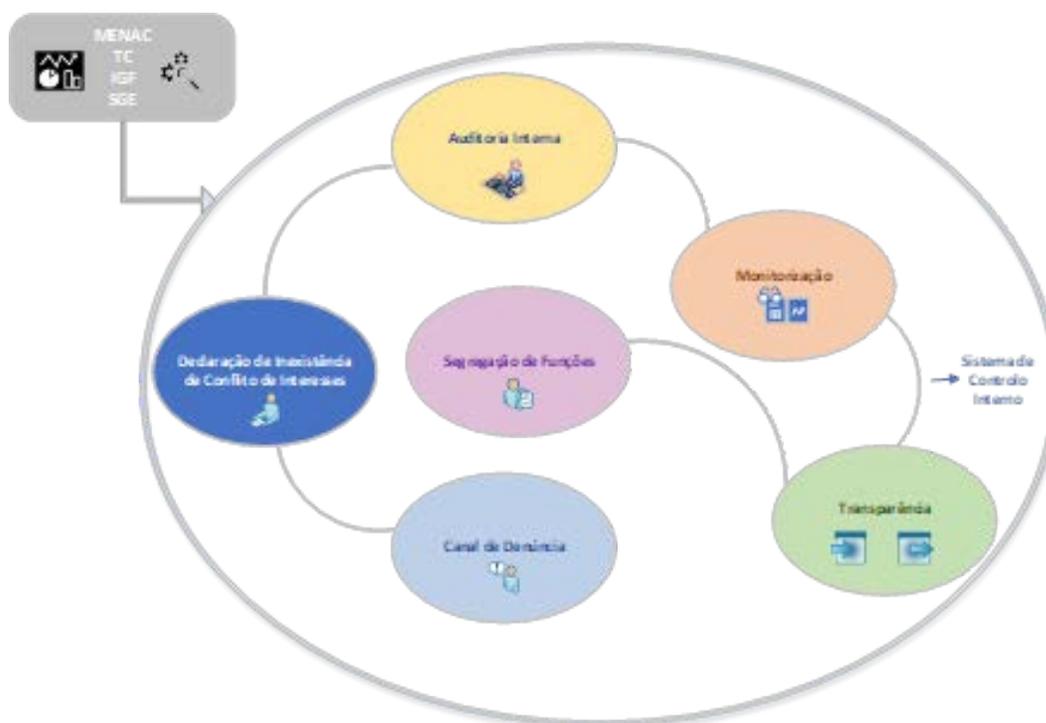
	Organização	Benchmark
 Satisfação (50%)	64,7	65,1
 Envolvimento Organizacional (20%)	71,5	70,5
 Taxa de Participação (10%)	62,7	55,2
Universo: 724   Respostas: 454		
 Práticas de Gestão (20%)	87,5	63,6

**MÉDIA DA ORGANIZAÇÃO E DESVIOS FACE AO BENCHMARK**



## 9.4 AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

O Turismo de Portugal tem implementados diferentes níveis de defesa de controlo interno, conforme se ilustra na figura seguinte:



Fonte: Departamento de Auditoria Interna/Turismo de Portugal, I.P.

Em primeira linha, o controlo interno do TdP é assegurado pelas diferentes unidades orgânicas que o compõem, embasado nos instrumentos de gestão aprovados, designadamente através da monitorização, dos indicadores definidos anualmente no Plano de Atividades e, das medidas de prevenção inscritas no Plano de Prevenção de Riscos.

Tendo presente que existe um departamento de auditoria interna, anualmente são efetuadas auditorias no âmbito do sistema de controlo interno, de modo a aferir a sua eficácia e propor melhorias, sempre que se justifique.

No que concerne à segregação de funções, a mesma tem sido acautelada por todas as unidades orgânicas, sempre que se releve possível, já a declaração de inexistência de conflito de interesses foi subscrita por todos os colaboradores após aprovação do Código de Conduta e Compromisso Ético, posteriormente, sempre que entrem novos colaboradores e/ou as suas funções se alterem.

Quanto ao acompanhamento do canal de denúncias, existe uma equipa multidisciplinar que assegura o seu tratamento.

Autoavaliação do SCI				
QUESTÕES	APLICADO			FUNDAMENTAÇÃO
	S	N	NA	
<b>1 – Ambiente de controlo</b>				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo Interno?			X	Procedimentos de controlo interno instituídos em cada u.o. O TdP dispõe de um Departamento de Auditoria Interna.
1.2 É efectuada internamente uma verificação efectiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			Auditorias internas.
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	X			
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			Código de Conduta e Compromisso Ético do TdP; Código de Conduta Ética do Departamento de Auditoria e Código de Códuta do SRIJ
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			Regulamento interno de Formação e Plano anual de Formação
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direcção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			Reuniões de direcção mensais
1.7 O serviço foi objecto de acções de auditoria e controlo externo?	X			Auditoria desenvolvida pela Secretária-geral do MEM, no âmbito do Programa Newton 4.0
<b>2 – Estrutura organizacional</b>				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X			100% do instituto está sujeito ao SIADAP
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma acção de formação?	X			84%
<b>3 – Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço</b>				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			A maioria das direcções de serviços dispõe Manuais de Procedimentos.
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			Existência de delegações de competências.

3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?			<p>O plano de compras do Turismo de Portugal no período indicado foi desenvolvido e executado de acordo com as necessidades do Instituto identificadas pelas diversas unidades orgânicas, de acordo com o previsto no respetivo Plano de Atividades.</p> <p>Na sequência da alteração da orgânica do Instituto, pelos DL n.º51/2023 e 127/2023, de, respetivamente, 3 de julho e 26 de dezembro, e da publicação da Portaria n.º 413/2023, de 7 de dezembro, que aprova os estatutos do Turismo de Portugal, e da Deliberação n.º INT/431/2024, que aprova a nova estrutura orgânica do Instituto-Serviços Centrais, foi criado, na área de suporte, o Departamento de Planeamento e Compras Centralizadas (DPCC), integrado na Direção Jurídica (DJU), que compreende entre as suas competências, designadamente, as seguintes:</p> <p>a) Coordenar, anualmente o levantamento das necessidades do Turismo de Portugal a identificar pelas respetivas unidades orgânicas(...).</p> <p>b) Proceder à elaboração do Plano Anual de Compras do Turismo de Portugal, em articulação com a Direção Financeira e de Tecnologias e submetê-lo ao Conselho Diretivo para aprovação até 31 de dezembro de cada ano.</p>
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X		<p>Mobilidade interna ao abrigo da plataforma Crescer do TdP. Os estatutos do TdP prevêm a criação de equipas multidisciplinares, consoante as necessidades, com recurso aos trabalhadores do Instituto, e são criadas por deliberação do Conselho Diretivo.</p>
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X		<p>As funções/atividades estão adequadamente segregadas nas Unidades Organicas e entre os membros das equipas.</p>
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X		
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X		
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas?	X		<p>Tem a sua vigência entre 2022-2026</p>

3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas é executado e monitorizado?	X			São elaborados relatórios intercalar e anual, de acordo com o previsto no Regime de Prevenção da Corrupção
<b>4 – Fiabilidade dos sistemas de informação</b>				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			ERP Financeiro desenvolvido à medida, encontrando-se o TP em fase de migração para novo ERP SINGAP; Gestão Documental solução edoclink.
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	X			
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	X			

**Nota:** as respostas devem ser dadas tendo por referência o ano em avaliação. Legenda: S – Sim; N – Não; NA – Não aplicável.

## 9.5 MELHORIAS A IMPLEMENTAR

A dimensão e amplitude da atividade do Turismo de Portugal exige uma melhoria do sistema de planeamento e monitorização da atividade interna.

Neste contexto, estão em desenvolvimento novas ferramentas tecnológicas para registo e monitorização da performance do Instituto em diversas dimensões, que permitam monitorizar a atividade das diferentes unidades orgânicas, a execução das medidas de política em curso e respetivos indicadores de realização e ainda a performance do Instituto em matéria de sustentabilidade.

Algumas destas ferramentas já suportarão o exercício de planeamento de 2025, servindo de base à elaboração do plano de atividades e QUAR 2025 e ancorar o desenvolvimento dos instrumentos de avaliação de desempenho do organismo.

## 9.6 AVALIAÇÃO FINAL

Da análise aos resultados constantes do QUAR, em anexo, verifica-se que, em termos quantitativos, a avaliação final do serviço foi de 132%.

Dos 24 indicadores definidos para medir a execução dos 10 objetivos operacionais, constata-se que 12 deles viram as suas metas superadas e os restantes indicadores atingiram a meta proposta.

Em relação aos parâmetros Eficácia, Eficiência e Qualidade, com pesos relativos de 25%, 20% e 55%, respetivamente, os resultados obtidos foram todos superados (31%, 21% e 80%, respetivamente).

Assim, nos termos do n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, atendendo aos resultados apresentados, propõe-se que a menção a atribuir como resultado da autoavaliação do desempenho do Turismo de Portugal seja de “**Desempenho Bom**”.

### **Superou os objetivos:**

OE1 | OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas

OE1 | OP5. Gerar Redes e Conectividade

OE1 e OE2 | OP6. Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor

OE3 | OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos

OE4 | OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo

OE3 | OP9. Operacionalizar novas medidas de política de emprego publico

OE3 | OP10. Avaliar a qualidade dos serviços prestados ao cliente

### **Atingiu os objetivos:**

OE1 e OE2 | OP1. Coesão — Alargar a atividade turística a todo o território durante todo o ano

OE1 e OE2 | OP2. Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local

OE1 e OE2 | OP3. Dinamizar o investimento- estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros

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

**\_ Prémios Eficácia 2023**

Turismo de Portugal distinguido com ouro com a campanha CloseToUS na categoria “Ativação e patrocínios” e prata na categoria "Utilização criativa de meios"

**\_ 10.ª edição World Golf Awards**

Portugal distinguido como o Melhor Destino de Golfe do Mundo e Melhor Destino de Golfe da Europa

**\_ ECTN 2023**

Programa REVIVE do Turismo de Portugal vence Prémios ECTN 2023 na categoria História e Património

**\_ World Travel Awards 2023 - edição Europa**

Portugal eleito o Melhor Destino Turístico do Europa

**\_ Prémios AHRESP 2023**

A rede de escolas do Turismo de Portugal, foi vencedora da 7.ª edição dos prémios da AHRESP, na categoria de Entidade Formadora.

**\_ Prémio Human Resources 2023**

Turismo de Portugal conquista o Prémio Human Resources, na categoria de Empresa Pública e SPE (Setor Público Empresarial)

## 10. ANEXO A – BALANÇO SOCIAL RESUMO

Indicador	Fórmula de Cálculo	Valor		
		2021	2022	2023
Taxa de feminização (%)	$\frac{\text{Total de trabalhadores do sexo feminino}}{\text{Total de trabalhadores do sexo feminino}} \times 100$	64,1457	64,3646	65,16393443
Nível Etário Médio (anos)	$\frac{\text{Somatório das idades de todos os trabalhadores}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	49,7801	50,1022	50,39617486
Leque Etário	$\frac{\text{Idade do trabalhador mais idoso}}{\text{Idade do trabalhador mais jovem}} \times 100$	2,83333	3,13636	3
Taxa de envelhecimento (%)	$\frac{\text{Total de trabalhadores com mais de 55 anos}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	28,8515	30,663	32,5136612
Rácio de trabalhadores por dirigentes (%)	$\frac{\text{N.º de Dirigentes}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	6,86275	6,76796	6,693989071
Índice de Tecnicidade (em sentido lato) (%)	$\frac{\text{Total de trabalhadores em cargos e carreiras que exigem habilitação de ensino superior}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	76,3305	77,4862	78,1420765
Nível médio de antiguidade (anos)	$\frac{\text{Somatório das antiguidades de todos os trabalhadores}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	19,2269	19,3646	19,65027322
Taxa de admissões (%)	$\frac{\text{N.º de trabalhadores que entraram (admitidos e regressados)}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	20,028	17,4033	16,80327869

Taxa de saídas (%)	$\frac{\text{N.º de trabalhadores que saíram}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	14,8459	16,0221	15,71038251
Índice de rotação	$\frac{\text{N.º de trabalhadores em 31 de dezembro}}{\text{N.º de trabalhadores em 1 janeiro + entradas + saídas}} \times 100$	0,77106	0,75732	0,760914761
Taxa de reposição (%)	$\frac{\text{N.º de trabalhadores que entraram}}{\text{N.º de trabalhadores que saíram}} \times 100$	134,906	108,621	106,9565217
Taxa de absentismo (%)	$\frac{\text{Total de dias de ausência de todos os trabalhadores (não incluindo férias)}}{\text{Total de dias potenciais de trabalho (= dias úteis do ano x Total de trabalhadores)}} \times 100$	4,05948	5,27998	4,913239383
Taxa de trabalhadores portadores de deficiência (%)	$\frac{\text{N.º trabalhadores portadores de deficiência}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	4,48179	4,83425	4,918032787
Taxa de trabalhadores estrangeiros (%)	$\frac{\text{N.º de trabalhadores estrangeiros}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	2,10084	1,9337	1,639344262
Leque Salarial Iliquido	$\frac{\text{Maior Remuneração base Iliquidada}}{\text{Menor Remuneração base Iliquida}} \times 100$	8,63146	8,21501	7,368902756
Taxa de participação em ações de formação (%)	$\frac{\text{N.º de participantes em ações de formação}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	63,5854	87,4309	77,73224044
Taxa de tempo investido em formação (%)	$\frac{\text{N.º de horas investidas em formação}}{\text{Potencial Anual de horas trabalháveis}} \times 100$	1,05	0,92	0,453832669
Taxa de investimento em formação (%)	$\frac{\text{Total de despesas anuais com formação}}{\text{Total de encargos com pessoal}} \times 100$	0,53167	0,38195	0,522544909

Taxa de incidência de acidentes de trabalho(%)	$\frac{\text{N.º de acidentes de trabalho}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	0,56022	0,69061	0,546448087
Taxa de saúde ocupacional (%)	$\frac{\text{Total de exames médicos efetuados}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	39,916	54,0055	35,79234973
Taxa de Indisciplina (%)	$\frac{\text{Total de ações disciplinares}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	0	0	0

## 11. ANEXO B – QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO DE 2023

### QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2023

Data: 2024-04-30

**Tutela:** Ministério da Economia e Mar

**Serviço:** Turismo de Portugal, IP

**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 sector do turismo como um dos motores de crescimento da economia portuguesa

#### Objectivos Estratégicos

<b>OE1:</b>	Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro
<b>OE2:</b>	Dinamizar a inovação em Turismo e incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal
<b>OE3:</b>	Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do sector
<b>OE4:</b>	Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo

## Objectivos Operacionais

Objectivos Operacionais										Ponderação	25%
<b>Eficácia</b>											
OE1 e OE2	OP1. Coesão — Alargar a atividade turística a todo o território durante todo o ano									Peso	10%
INDICADORES		2021	2022	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 1. N.º ações de estruturação e diversificação de produtos para valorização da oferta e dos recursos endógenos		13	14	20	5	27	100%	11	20	100%	<b>Atingiu</b>
OE1 e OE2	OP2. Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local									Peso	10%
INDICADORES		2021	2022	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 2. % de iniciativas/projetos lançadas no âmbito do Plano Turismo + Sustentável 2020-2023		n/a	60%	90%	5%	100%	50%	94%	95%	100%	<b>Atingiu</b>
Ind 3. N.º de concursos lançados e contratos adjudicados no âmbito do programa REVIVE		7	9	8	2	11	50%	4	6	100%	<b>Atingiu</b>
OE1 e OE2	OP3. Dinamizar o investimento- estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros									Peso	20%
INDICADORES		2021	2022	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 4 - Grau de execução das ações e iniciativas previstas no âmbito do Apoio às Empresas e ao Investimento		80%	90%	85%	10%	100%	50%	78%	89%	100%	<b>Atingiu</b>
Ind 5. N.º de Programas de promoção da transição digital no setor do Turismo		n/a	2	2	1	4	25%	1	2	100%	<b>Atingiu</b>

Ind 6. N.º de empresas parceiras do setor do Turismo participantes no Programa FIT (Inovação Aberta)	n/a	n/a	18	5	24	25%	20	21	100%	<b>Atingiu</b>	
<b>OE1</b>	<b>OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas</b>									<b>Peso</b>	<b>20%</b>
<b>INDICADORES</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>META 2023</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor crítico</b>	<b>PESO</b>	<b>Monitorização (30 de junho)</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>TAXA REALIZAÇÃO</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	
Ind. 7- Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo	87%	94%	83%	2%	94%	45%	94%	94%	125%	<b>Superou</b>	
Ind. 8 - N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos	1468	922	650	150	880	10%	283	732	100%	<b>Atingiu</b>	
Ind. 9– Nº de pessoas formadas nos diversos programas de formação e capacitação	25000	42451	30000	5000	40000	45%	28 549	36524	116%	<b>Superou</b>	
<b>OE1</b>	<b>OP5.Gerar Redes e Conectividade</b>									<b>Peso</b>	<b>20%</b>
<b>INDICADORES</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>META 2023</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor crítico</b>	<b>PESO</b>	<b>Monitorização (30 de junho)</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>TAXA REALIZAÇÃO</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	
Ind. 10- Número de empresas aderentes ao selo Clean & Safe	n/a	23900	25000	3000	30000	25%	22 341	22777	100%	<b>Atingiu</b>	
Ind. 11 - N.º de ações de cooperação internacional concretizadas	19	14	12	2	18	25%	8	13	100%	<b>Atingiu</b>	
Ind. 12- N.º de Iniciativas/projetos de internacionalização da formação	10	19	20	5	31	25%	14	22	100%	<b>Atingiu</b>	
Ind. 13- N.º de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas	35	81	40	10	63	25%	45	71	134%	<b>Superou</b>	
<b>OE1 e OE2</b>	<b>OP6. Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor</b>									<b>Peso</b>	<b>20%</b>

INDICADORES	2021	2022	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 14 - N.º de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do destino turístico	877	3053	500	20	650	25%	385	708	135%	Superou
Ind. 15- N.º de pessoas impactadas pelas iniciativas de marketing digital (promoção Nacional e Internacional do Destino) n- média mensal	n/a	92 000 000	100 000 000	3 000 000	120 000 000	30%	90 217 506	194 900 000	219%	Superou
Ind. 16- N.º de artigos resultado das ações executadas durante o ano para divulgação do Destino Portugal nos meios de comunicação e junto de opinon makers	n/a	43 902	40 000	1 000	51 250	20%	26 549	44 801	111%	Superou
Ind. 17 - Portugal Events - Número de Projetos analisados, seleccionados e acompanhados	n/a	n/a	150	5	160	25%	109	237	318%	Superou
<b>Eficiência</b>									Ponderação	20%
OE3	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos								Peso	100%
INDICADORES	2021	2022	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 18- 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	113	111	150	20	175	50%	67	163	100%	Atingiu
Ind.19 - N.º Conteúdos publicados em vários formatos nos diversos canais de comunicação (interna e externa) tendo subjacente a divulgação da concretização do Plano RT CF	n/a	582	500	50	688	25%	370	649	120%	Superou
Ind.20- N.º de novos serviços a implementar no âmbito do apoio ao empresário e apoio ao cliente	1	2	2	1	4	25%	0	3	100%	Atingiu

<b>Qualidade</b>										Ponderação	55%
OE4	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo									Peso	10%
INDICADORES		2021	2022	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 21- N.º de casinos com adaptação da infraestrutura de comunicações e redes ao novo modelo de monitorização do jogo de base territorial.		n/a	n/a	2	0	3	100%	0	3	125%	Superou

OE3	OP9. Operacionalizar novas medidas de política de emprego publico									Peso	40%
INDICADORES		2021	2022	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 22 - Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar		100%	99%	95%	2%	100%	50%	99%	99%	120%	Superou
Ind. 23- Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional		64%	87%	40%	5%	48%	50%	46%	84%	238%	Superou
OE3	OP10. Avaliar a qualidade dos serviços prestados ao cliente									Peso	50%
INDICADORES		2021	2022	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 24- Nº de dias até à conclusão da implementação de sistema de avaliação da satisfação pelos clientes		100	120	90	30	55	100%	90	59	122%	Superou

**Objectivos Relevantes:** 5 | 7 | 8 | 9 | 10

#### JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

IND 1	N.º ações de estruturação e diversificação de produtos para valorização da oferta e dos recursos endógenos	Tendo em conta o comportamento histórico de crescimento do indicador, as novas tendências da procura turística bem como o incremento proposto na meta, este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar em alinhamento com os objetivos da Estratégia Turismo 2027 e do Plano Turismo + Sustentável 2020-2023
IND 2	% de iniciativas/projetos lançadas no âmbito do Plano Turismo + Sustentável 2020-2023	O histórico do indicador permite concluir que o valor crítico deverá corresponder a um desempenho perto dos 100% considerando que o Plano Turismo + Sustentável 2020-2023 deverá estar concretizado em 2023
IND 3	N.º de concursos lançados e contratos adjudicados no âmbito do programa REVIVE	O histórico do indicador permite concluir que o valor crítico deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar considerando o alinhamento que se pretende com os valores de excelência da Estratégia Turismo 2027 e ao número de imóveis do património do Estado que poderão vir a ser disponibilizados
IND 4	Grau de execução das ações e iniciativas previstas no âmbito do Apoio às Empresas e ao Investimento	Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar considerando que, no ano de 2023 se pretende consolidar a trajetória de retoma que se vem verificando desde 2021.
IND 5	N.º de Programas de promoção da transição digital no setor do Turismo	A aposta deste Instituto na transição digital e na necessidade de consolidação da retoma iniciada em 2021 que apontam para que este valor que deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar
IND 6	N.º de empresas parceiras do setor do Turismo participantes no Programa FIT (Inovação Aberta)	Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, considerando o plano de desenvolvimento da Estratégia de Promoção da Inovação no Turismo.
IND 7	Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo	Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, o mais próximo possível de uma taxa de 100%
IND 8	N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos	Tendo em conta o comportamento histórico do indicador no contexto do phasing out do Portugal 2020 conjugado com as medidas do Programa Recuperar o Turismo este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar através das medidas a lançar em 2023
IND 9	N.º de pessoas formadas nos diversos programas de formação e capacitação	Tendo em conta o comportamento histórico do indicador e as propostas formativas específicas e crescentes para as empresas, em regime online através da Academia Digital do Turismo de Portugal, este é o valor que pode corresponder ao melhor desempenho que se pretende alcançar.
IND 10	Número de empresas aderentes ao selo Clean & Safe	Considerando que certificação surgiu em 2020, tendo em conta o universo de empresas que não aderiram ao Selo Clean&Safe este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar com vista a um resultado de excelência no contexto da manutenção da confiança da procura quanto à segurança pós pandemia que as empresas se propõem manter
IND 11	N.º de ações de cooperação internacional concretizadas	O histórico do indicador e o valor já estabelecido como meta e a atividade do Instituto permite concluir que os valores deverão corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, considerando o alinhamento que se pretende com os valores de excelência da Estratégia Turismo 2027 e do Plano Turismo + Sustentável 2020-2024

IND 12	N.º de Iniciativas/projetos de internacionalização da formação	O histórico do indicador e o valor já estabelecido como meta e a atividade do Instituto permite concluir que os valores deverão corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, considerando o alinhamento que se pretende com os valores de excelência da Estratégia Turismo 2027 e do Plano Turismo + Sustentável 2020-2025, no que diz respeito à internacionalização da formação.
IND 13	N.º de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas	O histórico do indicador e o valor já estabelecido como meta e a atividade do Instituto permite concluir que os valores deverão corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, considerando o alinhamento que se pretende com os valores de excelência da Estratégia Turismo 2027 e do Plano Turismo + Sustentável 2020-2026
IND 14	Nº de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do destino turístico	O histórico do indicador e o valor já estabelecido como meta e a atividade do Instituto permite concluir que os valores deverão corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, considerando o alinhamento que se pretende com os valores de excelência da Estratégia Turismo 2027 e do Plano Turismo + Sustentável 2020-2027
IND 15	Nº de pessoas impactadas pelas iniciativas de marketing digital - média mensal	O histórico dos indicador e o valor já estabelecido como meta e a atividade do Instituto permite concluir que os valores deverão corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, considerando o alinhamento que se pretende com os valores de excelência da Estratégia Turismo 2027 e do Plano Turismo + Sustentável 2020-2028
IND 16	N.º de artigos resultado das ações executadas durante o ano para divulgação do Destino Portugal nos meios de comunicação e junto de opinon makers)	O histórico do indicador e o valor já estabelecido como meta e a atividade do Instituto permite concluir que os valores deverão corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, considerando o alinhamento que se pretende com os valores de excelência da Estratégia Turismo 2027.
IND 17	Portugal Events - Número de Projetos analisados, seleccionados e acompanhados	Considerando que se trata de um novo indicador foi apurado por convenção o melhor resultado desejável face às candidaturas expectáveis
IND 18	Nº de reuniões para apoio técnico na elaboração de projetos de empreendimentos turísticos , na perspetiva da valorização da oferta e da simplificação dos procedimentos	Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, sempre considerando as condições exógenas designadamente a solicitação de empresários.
IND 19	N.º Conteúdos publicados em vários formatos nos diversos canais de comunicação (interna e externa) tendo subjacente a divulgação da concretização do Plano RT CF	Tendo em conta o facto de o Plano RT/CF entrar em 2023 numa fase de estabilização e apresentar já taxas de execução significativas, as oportunidades de comunicação tendem a estabilizar. Motivo pelo qual se mantém a Meta indicada.
IND 20	N.º de novos serviços a implementar no âmbito do apoio ao empresário e apoio ao cliente	Este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar com vista a um resultado de excelência no âmbito do funcionamento interno do instituto conjugado com os outputs para o cliente externo.

IND 21	N.º de casinos com adaptação da infraestruturas de comunicações e redes ao novo modelo de monitorização do jogo de base territorial.	Considerando que se trata de um novo indicador foi apurado o melhor resultado desejável face à experiência de gestão de outros projetos similares.
IND 22	Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar	Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar com vista a um resultado de excelência no âmbito do funcionamento interno do instituto e da compatibilização entre vida profissional e pessoal
IND 23	Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional	O histórico do indicador e o valor já estabelecido como meta e a atividade do Instituto permite concluir que os valores deverão corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar
IND 24	Nº de dias até à conclusão da implementação de sistema de avaliação da satisfação pelos clientes	O histórico do indicador e o valor já estabelecido como meta e a atividade do Instituto permite concluir que os valores deverão corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar

Nº indicador	Descrição	Fórmula de cálculo	Fonte de Verificação
IND 1	Nº ações de estruturação e diversificação de produtos para valorização da oferta e dos recursos endógenos	Nº ações de estruturação	Portais do Turismo de Portugal
IND 2	% de iniciativas/projetos lançadas no âmbito do Plano Turismo + Sustentável 2020-2023	% de iniciativas ou projetos lançados/ projetos inscritos em plano	Sistema de Gestão Documental
IND 3	Nº de concursos lançados e contratos adjudicados no âmbito do programa REVIVE	Nº de concursos lançados e contratos adjudicados	Sistema de Gestão Documental

IND 4	% de execução das ações e iniciativas previstas no âmbito do Apoio às Empresas e ao Investimento	% de execução das ações e iniciativas / medidas determinadas pelo Governo para o ano 2023	Sistema de Gestão Documental e SGPI, Sistema de Gestão de Projetos de Investimento
IND 5	N.º de Programas de promoção da transição digital no setor do Turismo	N.º de Programas de promoção da transição digital	Sistema de Gestão Documental e SICGEST, Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal
IND 6	N.º de empresas parceiras do setor do Turismo participantes no Programa FIT (Inovação Aberta)	N.º de empresas parceiras do setor do Turismo participantes no Programa FIT (Inovação Aberta)	Sistema de Gestão Documental e SICGEST, Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal
IND 7	Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo	Nº de alunos que respondem aos inquéritos / Nº de alunos que se empregam no setor do turismo e dos que prosseguem estudos nesta área	Estudo de Inserção Profissional
IND 8	N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos	N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos / os postos previstos em projeto e os postos trabalho mantidos	SGPI, Sistema de Gestão de Projetos de Investimento
IND 9	Nº de pessoas formadas nos diversos programas de formação e capacitação	Nº de pessoas formadas	Plataforma Academia Digital
IND 10	Número de empresas aderentes ao selo Clean & Safe	Nº de estabelecimentos com Selo Clean&Safe	Sistema de Gestão Documental e Listas de Inscrição por ação
IND 11	N.º de ações de cooperação internacional concretizadas	Nº de ações concretizadas	Sistema de Gestão Documental e SICGEST, Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal
IND 12	N.º de Iniciativas/projetos de internacionalização da formação	N.º de Iniciativas	Sistema de Gestão Documental
IND 13	N.º de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas	Nº de ações de fomento de oportunidades	Sistema de Gestão Documental e SICGEST, Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal

IND 14	N.º de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do destino turístico	N.º de empresas impactadas	Sistema de Gestão Documental e SICGEST, Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal
IND 15	N.º de pessoas impactadas pelas iniciativas de marketing digital - média mensal	N.º de pessoas impactadas	Sistema de Gestão Documental e SICGEST, Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal
IND 16	N.º de artigos resultado das ações executadas durante o ano para divulgação do Destino Portugal nos meios de comunicação e junto de opinon makers)	N.º de artigos	Sistema de Gestão Documental e SICGEST, Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal
IND 17	Portugal Events - Número de Projetos analisados, seleccionados e acompanhados	N.º de projetos analisados	SGPI - Sistema de Gestão de Projetos de Investimento
IND 18	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.º de reuniões realizadas	Sistema de Gestão Documental e SICGEST, Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal
IND 19	N.º Conteúdos publicados em vários formatos nos diversos canais de comunicação (interna e externa) tendo subjacente a divulgação da concretização do Plano RT CF	N.º de conteúdos publicados	Plataformas com presença institucional Turismo de Portugal e geridas pelo DCOM
IND 20	N.º de novos serviços a implementar no âmbito do apoio ao empresário e apoio ao cliente	N.º de novos serviços implementados	Sistema de Gestão Documental e SICGEST, Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal
IND 21	N.º de casinos com adaptação da infraestrutura de comunicações e redes ao novo modelo de monitorização do jogo de base territorial.	N.º de casinos com adaptação da infraestrutura de comunicações e redes ao novo modelo de monitorização do jogo de base territorial.	Relatório da Equipa Multidisciplinar da Evolução da Infraestrutura Tecnológica do Jogo

IND 22	Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar	Nº de pedidos deferidos/ Nº total de pedidos apresentados	SINGAP, Sistema de Gestão de Recursos Humanos, Q2- Sistema de Gestão Documental e SICGEST, Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal
IND 23	Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional	Nº de publico alvo abrangido (dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras)/ Nº de ações de formação aprovadas	SINGAP, Sistema de Gestão de Recursos Humanos, Q2- Sistema de Gestão Documental e SICGEST, Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal
IND 24	Nº de dias até à conclusão da implementação de sistema de avaliação da satisfação pelos clientes	Nº de dias para conclusão de implementação do sistema	Sistema de Gestão Documental e SICGEST, Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal

#### Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	N.º EFECTIVOS PLANEADOS (Mapa de Pessoal)	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	N.º EFETIVOS (31 dez 2023)	DESVIO/ Pontos
Dirigentes - Direção Superior	20	4	80	80	4	0
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	76	1216	912	57	-304
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	325	3900	3300	275	-600
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	128	1024	928	116	-96
Assistente operacional	5	41	205	175	35	-30
Inspetor	12	120	1440	1020	85	-420
Subsistente	8	7	56	48	6	-8
Professor	12	45	540	612	51	72
Total		746	8461	7075	629	-1386

Recursos Financeiros		Unidade: euros			
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS (30 jun 2023)	EXECUTADOS (31 dez 2023)	DESVIO
<b>Orçamento de funcionamento (OF)</b>	<b>346 397 094</b>	<b>406 918 213</b>	<b>127 148 027</b>	<b>367 252 368</b>	<b>-39 665 845</b>
Despesas c/Pessoal	35 840 492	32 340 492	15 885 154	30 713 809	-1 626 683
Aquisições de Bens e Serviços	36 584 835	36 643 779	7 223 285	26 915 014	-9 728 765
Tranferências correntes	130 093 344	180 708 489	46 958 362	178 570 903	-2 137 586
Outras despesas correntes	7 506 604	1 494 127	472 247	1 191 648	-302 479
Outras	136 371 819	155 731 326	56 608 979	129 860 993	-25 870 333
<b>Orçamento de Investimento (OI)</b>	<b>1 357 442</b>	<b>1 357 442</b>	<b>0</b>	<b>62 240</b>	<b>-1 357 442</b>
Aquisições de Bens e Serviços	1 229 886	1 240 099	0	58 854	-1 240 099
Outras	127 556	117 343	0	3 387	-117 343
<b>Outros</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL (OF+OI+Outros)</b>	<b>347 754 536</b>	<b>408 275 655</b>	<b>127 148 027</b>	<b>367 314 608</b>	<b>-41 023 287</b>

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
<b>Eficácia 25%</b>	<b>Eficiência 20%</b>	<b>Qualidade 55%</b>	
31,39%	20,99%	79,79%	132,17%

### JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS

- Ind 1 \_\_\_\_\_
- Ind 2 \_\_\_\_\_
- Ind 3 \_\_\_\_\_
- Ind 4 \_\_\_\_\_
- Ind 5 \_\_\_\_\_
- Ind 6 \_\_\_\_\_

Ind 7  
Ind 8  
Ind 9  
Ind 10  
Ind 11  
Ind 12  
Ind 13  
Ind 14  
Ind 15  
Ind 16  
Ind 17  
Ind 18  
Ind 19  
Ind 20  
Ind 21  
Ind 22  
Ind 23  
Ind 24

Justificado no relatório - Capítulo 9.1 Análise dos Resultados Alcançados e dos Desvios  
Justificado no relatório - Capítulo 9.1 Análise dos Resultados Alcançados e dos Desvios  
Justificado no relatório - Capítulo 9.1 Análise dos Resultados Alcançados e dos Desvios  
Justificado no relatório - Capítulo 9.1 Análise dos Resultados Alcançados e dos Desvios  
Justificado no relatório - Capítulo 9.1 Análise dos Resultados Alcançados e dos Desvios

#### RELAÇÃO entre OBJETIVOS ESTRATÉGICOS e OBJETIVOS OPERACIONAIS

	O Op 1	O Op 2	O Op 3	O Op 4	O Op 5	O Op 6	O Op 7	O Op 8	O Op 9	O Op 10
<b>Objetivo Estratégico 1</b>	x	x	x	x	x	x				
<b>Objetivo Estratégico 2</b>		x	x			x				
<b>Objetivo Estratégico 3</b>							x		x	x
<b>Objetivo Estratégico 4</b>								x		

## 12. ANEXO C – LISTA DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E METAS ALCANÇADAS

12. ANEXO C – LISTA DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E METAS ALCANÇADAS



OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES			RESULTADO	ALINHAMENTO ESTRATÉGICO				Unidade Orgânica		
	META	Designação	Fórmula de Cálculo		ET 2027	Medida PRT	QUAR				
							Objetivo Operacional	Objetivo Estratégico			
<b>A. PLANEAMENTO E MONITORIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA</b>											
<b>A.1.DINAMIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA ESTRATÉGIA DO TURISMO 2027</b>											
A.1.DINAMIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA ESTRATÉGIA DO TURISM	1	Dashboard de Monitorização da ET 2027 e Plano Reativar	2	Dashboards criados	N.º de dashboards criados	2	Transversal a todos os Eixos	Não aplicável	Transversal	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DGC
A.1.DINAMIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA ESTRATÉGIA DO TURISM	2	Competitive Intelligence de Destinos Turísticos Desenvolvimento de um estudo de acompanhamento de políticas de turismo de destinos concorrentes e monitorizaçõp de performance	1	Estudos desenvolvidos	Nº de estudos desenvolvidos	0	Transversal a todos os Eixos	Não aplicável	Transversal	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DGC
<b>A.2. AUDITORIA E CONTROLO DE GESTÃO</b>											
A.2. AUDITORIA E CONTROLO DE GESTÃO	3	Assegurar o controlo de gestão através da realização de auditorias	2	Nº de Auditorias Realizadas	Nº de Auditorias Realizadas	2			Transversal	N/A	DEAI
A.2. AUDITORIA E CONTROLO DE GESTÃO	4	Optimizar o funcionamento dos serviços auditados	25%	% de implementação das recomendações resultantes de auditorias internas	(nº de recomendações implementadas, por serviço / n.º de recomendações a implementar, por serviço)*100	50%			Transversal	N/A	DEAI
<b>B. OPERACIONALIZAR A ESTRATÉGIA ET 2027</b>											
<b>B.I VALORIZAR O TERRITÓRIO E AS COMUNIDADES</b>											
<b>B.I.1.PLANO TURISMO + SUSTENTÁVEL 20-23</b>											
B.I.1.PLANO TURISMO + SUSTENTÁVEL 20-23	5	Implementação do Plano	90%	%ações concluídas do Plano	ações concluídas /total ações do Plano	97%		4.4.1 Programa Turismo + Sustentável	OP2. Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DVO
B.I.1.PLANO TURISMO + SUSTENTÁVEL 20-24	6	Gestão e Monitorização	2	Nº de encontros do Grupo de Acompanhamento	Nº de encontros do Grupo de Acompanhamento	1		4.4.1 Programa Turismo + Sustentável	OP2. Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DVO
<b>B.I.2.PROGRAMAS DE REABILITAÇÃO, PATRIMÓNIO E TURISMO</b>											
B.I.2.PROGRAMAS DE REABILITAÇÃO, PATRIMÓNIO E TURISMO	7	Programa Revive Património	6	Nº de concursos lançados e contratos adjudicados	Nº de concursos lançados e contratos adjudicados	6	Eixo 1 - Valorizar Território e as ComunidadesL1.1 - Valorizar o património historico-cultural	4.4.1 Programa Turismo + Sustentável	OP2. Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DVO
B.I.2.PROGRAMAS DE REABILITAÇÃO, PATRIMÓNIO E TURISMO	8	Dinamizar Fortalezas	8	Nº de imóveis alvo de candidatura ao Programa Transformar	Nº de imóveis alvo de candidatura ao Programa Transformar	0	Eixo 1 - Valorizar Território e as ComunidadesL1.1 - Valorizar o património historico-cultural	4.4.1 Programa Turismo + Sustentável	OP2. Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DVO
<b>B.I.3.GESTÃO TERRITORIAL PARA O TURISMO</b>											
B.I.3.GESTÃO TERRITORIAL PARA O TURISMO	9	Promover a estruturação da oferta turística no território através da análise de loteamentos de empreendimentos turísticos	18	Prazo médio para emissão de pareceres	Prazo médio (em dias úteis) na emissão de pareceres	12	Eixo 1 - Valorizar Território e as ComunidadesL1.1 - Valorizar o património historico-cultural	4.3.3 Programa de Requalificação e Reposicionamento da Oferta Turística	OP2. Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DVO
B.I.3.GESTÃO TERRITORIAL PARA O TURISMO	10	Garantir a integração da ET 2027 nas políticas públicas de Ordenamento do Território	70%	N.º de conteúdos identificados	N.º conteúdos identificados / total de IGT analisados	100	Eixo 1 - Valorizar Território e as ComunidadesL1.1 - Valorizar o património historico-cultural	4.4.1 Programa Turismo + Sustentável	OP2. Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DVO
B.I.3.GESTÃO TERRITORIAL PARA O TURISMO	11	Mobilidade Elétrica - programa de descarbonização das frotas turísticas	2750	Nº de veiculos e postos carregamento em 2023	Nº de veiculos e postos de carregamento em 2023	0	Eixo 2 - Impulsionar a Economia L2.5. Estimular a economia circular no turismo	4.4.1 Programa Turismo + Sustentável	OP3. Dinamizar o investimento- estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros	OE2:Dinamizar a inovação em Turismo e incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DVO/DCE
<b>B.I.4.ATIVIDADE TURÍSTICA REGIONAL _ ERT_ENTIDADES REGIONAIS DE TURISMO</b>											
B.I.4.ATIVIDADE TURÍSTICA REGIONAL _ ERT_ENTIDADES REGIONAIS	12	Dinamizar projetos/candidaturas internacionais em parceria com as ERT e Associações	1	Nº de candidaturas ou projetos a programas internacionais, com as ERT e Associações dinamizados/desenvolvidos	nº candidaturas ou projetos submetidos	2	Eixo 5 - Projetar Portugal L5.1. Reforçar a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	3.1.1 Programa Internacionalizar Turismo	OP5.Gerar Redes e Conectividade	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DINT
B.I.4.ATIVIDADE TURÍSTICA REGIONAL _ ERT_ENTIDADES REGIONAIS	13	Acompanhamento da Gestão das Entidades Regionais de Turismo	25	N.º de pareceres emitidos	N.º de pareceres emitidos	25	Eixo 5 - Projetar Portugal L5.2. Dinamizar o turismo interno	Não aplicável	OP1. Coesão — Alargar a atividade turística a todo o território durante todo o ano	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DVO
B.I.4.ATIVIDADE TURÍSTICA REGIONAL _ ERT_ENTIDADES REGIONAIS	14	Estruturar projetos em parceria com Entidades Regionais de Turismo	10	Nº de iniciativas concretizadas	Nº de iniciativas concretizadas	10	Eixo 5 - Projetar Portugal L5.2. Dinamizar o turismo interno	4.4.1 Programa Turismo + Sustentável	OP1. Coesão — Alargar a atividade turística a todo o território durante todo o ano	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DVO
B.I.4.ATIVIDADE TURÍSTICA REGIONAL _ ERT_ENTIDADES REGIONAIS	15	Programa + Algarve	3	Nº de iniciativas concretizadas	Nº de iniciativas concretizadas	3	Eixo 1 - Valorizar Território L1.5. Criar conteúdos que respondam à procura e melhorem a experiência turística	4.4.8 Programa + Algarve	OP2. Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local	OE1+OE2 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro + Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DVO
<b>B.I.5.ESTRUTURAÇÃO DE PRODUTOS TURÍSTICOS</b>											
B.I.5.ESTRUTURAÇÃO DE PRODUTOS TURÍSTICOS	16	Redes de oferta turística ancorada em ativos do património cultural	10	Nº de ações e projetos realizados com os parceiros	Nº de ações e projetos realizados com os parceiros	10	Eixo 1 - Valorizar Território e as ComunidadesL1.1 - Valorizar o património historico-cultural	4.4.1 Programa Turismo + Sustentável	OP2. Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local	OE2:Dinamizar a inovação em Turismo e incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DVO

B.I.5. ESTRUTURAÇÃO DE PRODUTOS TURÍSTICOS	17	Redes de oferta turística ancoradas em património natural	10	Nº de ações e projetos realizados com os parceiros	Nº de ações e projetos realizados com os parceiros	10	Eixo 1 - Valorizar Território L.1.3. Potenciar o património natural e rural e dinamizar turisticamente as áreas protegidas	4.4.1 Programa Turismo + Sustentável	OP2. Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local	OE2: Dinamizar a inovação em Turismo e incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DVO
B.I.5. ESTRUTURAÇÃO DE PRODUTOS TURÍSTICOS	18	Programa All for All	6	Nº de ações realizadas	Nº de ações realizadas	6	Eixo 2 - Impulsionar a Economia L.2.6. Promover a igualdade de oportunidades e a coesão social	4.4.1 Programa Turismo + Sustentável	OP2. Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local	OE2: Dinamizar a inovação em Turismo e incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DVO
B.I.5. ESTRUTURAÇÃO DE PRODUTOS TURÍSTICOS	19	Programa Turismo Gastronómico - eixo I e II	4	Nº de ações realizadas	Nº de ações realizadas	4	Eixo 1 - Valorizar Território e as Comunidades L.1.1 - Valorizar o património histórico-cultural	4.4.1 Programa Turismo + Sustentável	OP2. Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local	OE2: Dinamizar a inovação em Turismo e incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DVO/DMM

## B.II. IMPULSIONAR A ECONOMIA

T											
B.II.1. GESTÃO DE INSTRUMENTOS DE APOIO FINANCEIRO											
B.II.1. GESTÃO DE INSTRUMENTOS DE APOIO FINANCEIRO	20	Análise e seleção de candidaturas apresentadas e acompanhamento financeiro ao Portugal 2020 Sistemas de Incentivo às empresas; Programa Valorizar; Programa Transformar Turismo; PIT; LAQO; Adaptar Turismo; Garantir Cultura e Fundo Ambiental	90%	% de candidaturas analisadas e selecionadas	candidaturas analisadas e selecionadas/total de candidaturas	82%	Eixo 2 - Impulsionar a Economia L.2.1. Capitalizar as empresas	1.1.1 Soluções para a capitalização das empresas (*)	OP3. Dinamizar o investimento- estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros	OE1: Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DAI
B.II.1. GESTÃO DE INSTRUMENTOS DE APOIO FINANCEIRO	21	Acompanhamento material, financeiro e contratual da execução dos projetos objeto de apoio (empresas e entidades públicas)	75%	% de empresas que avaliam com bom o desempenho do Turismo de Portugal, IP	% de empresas que avaliam com bom o desempenho do Turismo de Portugal, IP	76%	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L.3.4. Difundir o conhecimento para os agentes do turismo	1.1.1 Soluções para a capitalização das empresas (*)	OP3. Dinamizar o investimento- estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros	OE1: Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DAI
B.II.1. GESTÃO DE INSTRUMENTOS DE APOIO FINANCEIRO	22	Gerir a carteira de crédito do Turismo de Portugal   Acompanhar a gestão do crédito designadamente através de planos de redução do incumprimento registado na recuperação de fundos QREN/PT2020 relativamente aos valores de 2019	20%	% de planos de redução do incumprimento registado na recuperação de fundos QREN	% de planos de redução do incumprimento registado na recuperação de fundos QREN	% não possível de determinar face complexidade decorrente do impacto das medidas de	Eixo 2 - Impulsionar a Economia L.2.1. Capitalizar as empresas	1.1.1 Soluções para a capitalização das empresas (*)	OP3. Dinamizar o investimento- estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros	OE1: Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DAI
B.II.1. GESTÃO DE INSTRUMENTOS DE APOIO FINANCEIRO	23	Dinamização da dotação proveniente do Fundo Ambiental	2	Nº de avisos de concurso abertos no âmbito da dotação do Fundo Ambiental	Nº de avisos de concurso abertos no âmbito da dotação do Fundo Ambiental	0	Eixo 2 - Impulsionar a Economia L.2.1. Capitalizar as empresas	4.4.4 Programa Incentivo à Mobilidade Elétrica	OP3. Dinamizar o investimento- estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros	Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DAI
B.II.1. GESTÃO DE INSTRUMENTOS DE APOIO FINANCEIRO	24	Dinamização da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta 2021, estabelecendo-se no acesso aos investimentos condições relacionados com a temática ESG enquadrando nesta linha de financiamento	75%	% projetos contratados	% projetos contratados	100%	Eixo 2 - Impulsionar a Economia L.2.1. Capitalizar as empresas	1.1.1 Soluções para a capitalização das empresas (*)	OP3. Dinamizar o investimento- estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros	Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DAI
B.II.1. GESTÃO DE INSTRUMENTOS DE APOIO FINANCEIRO	25	Acompanhamento das participadas - Portugal Ventures, Turismo Fundos e SPMG	20	Nº de M euros transferidos para a economia	Nº de M euros transferidos para a economia	29,5	Eixo 2 - Impulsionar a Economia L.2.1. Capitalizar as empresas	1.1.1 Soluções para a capitalização das empresas (*)	OP3. Dinamizar o investimento- estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros	Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DAI
B.II.1. GESTÃO DE INSTRUMENTOS DE APOIO FINANCEIRO	26	Criação de Fundo para a internacionalização das empresas turísticas, a gerir pela Portugal Ventures (PV)	50	Nº de M euros transferidos para a economia	Nº de M euros transferidos para a economia	0,0	Eixo 2 - Impulsionar a Economia L.2.1. Capitalizar as empresas	4.1.5 Fundo para a internacionalização das empresas do turismo	OP3. Dinamizar o investimento- estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros	OE1: Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DAI
B.II.1. GESTÃO DE INSTRUMENTOS DE APOIO FINANCEIRO	27	Financiamento Europeu	3	Dinamização de sessões de informação sobre oportunidade de financiamento europeu para o setor do turismo	nº sessões realizadas	7	Eixo 2 - Impulsionar a Economia L.2.1. Capitalizar as empresas	1.1.1 Soluções para a capitalização das empresas	OP5. Gerar Redes e Conectividade	OE1: Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DINT

## B.II.2. GESTÃO DE CANDIDATURAS A APOIO FINANCEIRO EM ÁREAS TI

T											
B.II.2. GESTÃO DE CANDIDATURAS A APOIO FINANCEIRO EM ÁREAS TI	28	Dinamização do Portugal Events	150	Nº de Projetos analisados Selecionar e acompanhar a execução das candidaturas ao instrumento	Nº de Projetos analisados	194	Eixo 5 - Projetar Portugal L.5.1. Reforçar a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	3.1.3 Portugal events	OP6. Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor	OE2: Dinamizar a inovação em Turismo e incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DAV

## B.II.3. VALORIZAÇÃO DA OFERTA

T											
B.II.3. VALORIZAÇÃO DA OFERTA	30	Selo Clean and Safe 2022-24	6	Nº de ações de sensibilização para aderentes e captação de novos aderentes	Nº de ações de sensibilização para aderentes e captação de novos aderentes	6	Eixo 2 - Impulsionar a Economia L.2.3. Simplificar e desburocratizar	4.4.1 Programa Turismo + Sustentável	OP1. Coesão — Alargar a atividade turística a todo o território durante todo o ano	OE1: Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DVO
B.II.3. VALORIZAÇÃO DA OFERTA	31	Agenda de acompanhamento a promotores e equipas projetistas sobre projetos de arquitetura de ET	125	Nº de reuniões realizadas	Nº de reuniões realizadas	126	Eixo 2 - Impulsionar a Economia L.2.3. Simplificar e desburocratizar	Não aplicável	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	OE1: Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DVO
B.II.3. VALORIZAÇÃO DA OFERTA	32	Plano de auditorias aos empreendimentos turísticos	95%	Auditorias realizadas	% sobre o total de auditorias previstas e pedidas	90%	Eixo 2 - Impulsionar a Economia L.2.2. Reduzir os custos de contexto	Não aplicável	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	OE1: Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DVO
B.II.3. VALORIZAÇÃO DA OFERTA	33	Projetos de valorização do interior	4	Nº de projetos implementados	Nº de projetos implementados	4	Eixo 1 - Valorizar Território e as Comunidades L.1.1 - Valorizar o património histórico-cultural	4.4.1 Programa Turismo + Sustentável	OP1. Coesão — Alargar a atividade turística a todo o território durante todo o ano	OE1: Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DVO
B.II.3. VALORIZAÇÃO DA OFERTA	34	Programa Autocaravanismo Responsável	2	Nº de ações realizadas	Nº de ações realizadas	2	Eixo 1 - Valorizar Território L.1.3. Potenciar o património natural e rural e dinamizar turisticamente as áreas protegidas	Não aplicável	OP2. Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local	OE1: Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DVO
B.II.3. VALORIZAÇÃO DA OFERTA	35	Desenvolvimento de produtos turísticos diversificados qualificadores da oferta	4	Nº de ações realizadas	Nº de ações realizadas	4	Eixo 1 - Valorizar Território L.1.3. Potenciar o património natural e rural e dinamizar turisticamente as áreas protegidas	Não aplicável	OP1. Coesão — Alargar a atividade turística a todo o território durante todo o ano	OE1: Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DVO

## B.II.4. CAPTAÇÃO DE INVESTIMENTO

T											
B.II.4. CAPTAÇÃO DE INVESTIMENTO	37	Dinamização da Plataforma Oportunidades de Investimento - invest in tourism - fazendo a manutenção desenvolvimento de novos conteúdos e captação de novos ativos, bem como incremento da utilização da Plataforma e alargamento dos parceiros	150	Nº de contactos de investidores estrangeiros resultantes da interação da Plataforma Oportunidades de Investimento - invest in tourism	Nº de contactos de investidores estrangeiros	38	Eixo 2 - Impulsionar a Economia L.2.4. Atrair e apoiar o investimento gerador de riqueza e emprego qualificado	3.1.1 Programa Internacionalizar Turismo	OP3. Dinamizar o investimento- estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros	OE1: Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DAI
B.II.4. CAPTAÇÃO DE INVESTIMENTO	38	Programa de Captação de IDE e de Marcas Internacionais, consubstanciada na participação em feiras e eventos especializados na promoção do investimento hoteleiro	50	Nº Reuniões com investidores realizadas no contexto do Programa	Nº Reuniões com investidores	Sem dados disponíveis	Eixo 2 - Impulsionar a Economia L.2.4. Atrair e apoiar o investimento gerador de riqueza e emprego qualificado	3.1.1 Programa Internacionalizar Turismo	OP3. Dinamizar o investimento- estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros	OE1: Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DAI
B.II.4. CAPTAÇÃO DE INVESTIMENTO	39	Dinamização de sessões de informação sobre oportunidades de financiamento europeu para o setor	3	nº sessões realizadas	nº sessões realizadas	7	Eixo 5 - Projetar Portugal L.5.5. Afirmar Portugal nas organizações mundiais e na cooperação internacional	3.1.1 Programa Internacionalizar Turismo	OP5. Gerar Redes e Conectividade	OE1: Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DINT

## B.II.5. ESTRATÉGIA DE PROMOÇÃO DA INOVAÇÃO NO TURISMO

T											
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

B.II.5. ESTRATÉGIA DE PROMOÇÃO DA INOVAÇÃO NO TURISMO	40	Concurso Nacional Innov4Tourism - NEST Lançamento de competição nacional de geração de ideias de soluções inovadoras para o turismo	80	Candidaturas apresentadas	N.º de candidaturas	201	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.3. Aprofundar a I&D e assegurar a transferência de conhecimento do ensino superior para as empresas	4.3.7 Programa Fostering Innovation in Tourism 2.0	N/A	OE1+OE2 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro + Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DGC
B.II.5. ESTRATÉGIA DE PROMOÇÃO DA INOVAÇÃO NO TURISMO	41	Desenvolvimento do Programa FIT - lançamento da call de programas de aceleração e inovação aberta	10	Programas de Aceleração e Inovação Aberta financiados	N.º de programas financiados	12	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.3. Aprofundar a I&D e assegurar a transferência de conhecimento do ensino superior para as empresas	4.3.7 Programa Fostering Innovation in Tourism 2.1	OP3. Dinamizar o investimento- estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros	OE1+OE2 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro + Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DGC
B.II.5. ESTRATÉGIA DE PROMOÇÃO DA INOVAÇÃO NO TURISMO	42	Desenvolvimento de Programa de capacitação de startups aceleradas no âmbito do Programa FIT (Rising Stars)	1	Programas de capacitação de startups aceleradas lançados no âmbito do FIT (Rising Stars)	N.º de programas de capacitação de startups aceleradas lançados no âmbito do FIT (Rising Stars)	0	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.3. Aprofundar a I&D e assegurar a transferência de conhecimento do ensino superior para as empresas	4.3.9 Programa de Capacitação de Startups "Rising Stars"	OP3. Dinamizar o investimento- estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros	OE1+OE2 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro + Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DGC
B.II.5. ESTRATÉGIA DE PROMOÇÃO DA INOVAÇÃO NO TURISMO	43	Acompanhamento da atividade do NEST - Centro de Inovação do Turismo	12	Reuniões de Direção do NEST	N.º de reuniões de Direção do NEST	6	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.3. Aprofundar a I&D e assegurar a transferência de conhecimento do ensino superior para as empresas	4.3.8 NEST - Hub do digital no turismo e veículo de inovação no setor	N/A	OE1+OE2 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro + Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DGC
B.II.5. ESTRATÉGIA DE PROMOÇÃO DA INOVAÇÃO NO TURISMO	44	Financiamento de iniciativas âncora na área da digitalização de destinos	2	Projetos-piloto de digitalização do território	N.º de Projetos-piloto de digitalização do território	0	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.3. Aprofundar a I&D e assegurar a transferência de conhecimento do ensino superior para as empresas	4.3.6 Programa de incentivo à criação de novos negócios turísticos	N/A	OE1+OE2 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro + Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DGC
B.II.5. ESTRATÉGIA DE PROMOÇÃO DA INOVAÇÃO NO TURISMO	45	Financiamento de iniciativas de Dinamização do Ecossistema de Inovação	1	Programas de Dinamização do Ecossistema de Inovação	N.º de Ações de Dinamização do Ecossistema de Inovação	2	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.3. Aprofundar a I&D e assegurar a transferência de conhecimento do ensino superior para as empresas	4.3.6 Programa de incentivo à criação de novos negócios turísticos	OP3. Dinamizar o investimento- estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros	OE1+OE2 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro + Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DGC

### B.III POTENCIAR O CONHECIMENTO

#### B.III.1.GESTÃO ESCOLAS TURISMO DE PORTUGAL

		<b>T</b>									
B.III.1.GESTÃO ESCOLAS TURISMO DE PORTUGAL	46	Dinamizar o Projeto Técnico Pedagógico da Escola, focado na qualificação dos jovens e dos profissionais do setor, na capacitação das empresas e no desenvolvimento de projetos de inovação e desenvolvimento que promovam a transferência de conhecimento para o setor contribuindo para a sustentabilidade do setor económico do turismo.	2500	N.º de pessoas formadas na Escola de Hotelaria e Turismo (EHT) de Viana do Castelo	N.º de pessoas formadas	5.833	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.4 Programa de Captação de Talento	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
			7500	N.º de pessoas formadas na EHT do Porto	N.º de pessoas formadas	6.144	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.4 Programa de Captação de Talento	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
			3500	N.º de pessoas formadas na EHT de Douro Lamego	N.º de pessoas formadas	4.448	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.4 Programa de Captação de Talento	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
			7500	N.º de pessoas formadas na EHT de Coimbra	N.º de pessoas formadas	5.357	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.4 Programa de Captação de Talento	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
			3500	N.º de pessoas formadas na EHT do Oeste	N.º de pessoas formadas	3.934	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.4 Programa de Captação de Talento	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
			5000	N.º de pessoas formadas na EHT do Estoril	N.º de pessoas formadas	4.270	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.4 Programa de Captação de Talento	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
			7500	N.º de pessoas formadas na EHT de Lisboa	N.º de pessoas formadas	7.306	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.4 Programa de Captação de Talento	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
			5000	N.º de pessoas formadas na EHT de Setúbal	N.º de pessoas formadas	3.756	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.4 Programa de Captação de Talento	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
			5000	N.º de pessoas formadas na EHT de Portalegre	N.º de pessoas formadas	4.775	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.4 Programa de Captação de Talento	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
			5000	N.º de pessoas formadas na EHT do Algarve	N.º de pessoas formadas	2.490	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.4 Programa de Captação de Talento	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
			3500	N.º de pessoas formadas na EHT de Portimão	N.º de pessoas formadas	6.245	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.4 Programa de Captação de Talento	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
			2500	N.º de pessoas formadas na EHT de VRSA	N.º de pessoas formadas	2.938	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.4 Programa de Captação de Talento	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
B.III.1.GESTÃO ESCOLAS TURISMO DE PORTUGAL	47	Dinamização da Comissão Nacional de Formação para o Turismo	8	N.º de Reuniões da CNFT realizadas	N.º de Reuniões da CNFT realizadas	1 reunião	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.4 Programa de Captação de Talento	OP5.Gerar Redes e Conectividade	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR

B.III.1.GESTÃO ESCOLAS TURISMO DE PORTUGAL	48	Dinamização das Comissões Regionais de Formação para o Turismo	24	Nº de Reuniões das CRFT realizadas	Nº de Reuniões das CRFT realizadas	12 reuniões	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.4 Programa de Captação de Talento	OP5.Gerar Redes e Conectividade	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
			10	Nº de contratos para aquisição de bens alimentares e matérias-primas para os refeitórios e matérias-primas ( material estacionário) para formação	Nº de contratos celebrados	6 contratos	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.1 Programa Centros de Conhecimento e Especialização Formativa	OP5.Gerar Redes e Conectividade	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
			8	Nº de contratos para aquisição serviços de lavandaria, serviços de aluguer de autocarros, publicacoes INCM, seguros, entre outros	Nº de contratos celebrados	4 contratos	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.1 Programa Centros de Conhecimento e Especialização Formativa	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
B.III.1.GESTÃO ESCOLAS TURISMO DE PORTUGAL	49	Aquisições centralizadas de bens, serviços, licenças digitais de suporte à formação e gestão escolar para assegurar regular funcionamento da rede escolar	12	Nº de licenças de software adquiridas: MediaCorp; Mentimeter; SARA HACCP; DreamShaper e UNTIS- Horários; Host; Galleu, e-books, Hosco, registos de marca	Nº de licenças de software adquiridas	6 licenças	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.1 Programa Centros de Conhecimento e Especialização Formativa	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1+OE2 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro + Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DFR
			3	Nº de contratos para aquisição de licenças para plataformas digitais de suporte à formação (Academia Digital, Site das Escolas, etc)	Nº de contratos celebrados	1 contrato	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.1 Programa Centros de Conhecimento e Especialização Formativa	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
			1	Nº de contratos para aquisição nova Plataforma de Gestão da Formação Inicial (Substituição do Portal das escolas)	Nº de contratos celebrados	Não se realizou	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.1 Programa Centros de Conhecimento e Especialização Formativa	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
B.III.1.GESTÃO ESCOLAS TURISMO DE PORTUGAL	50	Plano de requalificação de Equipamento e Recursos para renovação da rede escolar	10	Nº de escolas com equipamentos e mobiliário renovado	Nº de escolas com equipamentos e mobiliário renovado	9 escolas	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.1 Programa Centros de Conhecimento e Especialização Formativa	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
B.III.1.GESTÃO ESCOLAS TURISMO DE PORTUGAL	51	Construção e requalificação de novos espaços de formação [EMVIE Equipa Multidisciplinar Valorização das Infraestruturas Escolares] designadamente através de: a) Desenvolvimento e execução dos projetos do Campus do Estoril, ( nova Escola Superior de Hotelaria e Turismo (Edifício Escolar e Centro de Excelencia) e do CIBT - Centro de Incubação de Empresas de Base Tecnológica no Campus Escolar do Estoril b) Conceção e Desenvolvimento do Centro Enogastronómico do Douro c) Desenvolvimento e Execução do Projeto de criação do Centro de Pastelaria de Óbidos e Requalificação do Edifício Escolar das Caldas da Rainha	5	nº de projetos executados no Campus do Estoril	Nº de projetos desenvolvidos no CIBT	Projetos a concretizar em 2024				OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	EMVIE_EM Valorização das Infraestruturas Escolares
			2	nº de Centros concebidos	Nº de Projetos desenvolvidos no Centro				OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas		EMVIE
			25	nº de centros de Pastelaria de Óbidos e de projetos de Requalificação do Edifício Escolar das Caldas da Rainha desenvolvidos ou executados	Nº de Alunos Formados	Projeto adiado					EMVIE
B.III.1.GESTÃO ESCOLAS TURISMO DE PORTUGAL	52	Requalificação, remodelação e valorização: a) dos espaços de formação da rede escolar b) de equipamentos técnicos e etnológicos para a rede escolar c) do mobiliário didático para a rede escolar	12	Nº de espaços remodelados	Nº de espaços remodelados	10 Espaços remodelados			OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	EMVIE_EM Valorização das Infraestruturas Escolares
			12	Nº de Escolas abrangidas	Nº de Escolas abrangidas	12 escolas					EMVIE
			12	Nº de Escolas abrangidas	Nº de Escolas abrangidas						EMVIE
<b>B.III.2.QUALIFICAÇÃO E FORMAÇÃO DAS PESSOAS DO TURISMO</b>											
B.III.2.QUALIFICAÇÃO E FORMAÇÃO DAS PESSOAS DO TURISMO	52	Promover a qualificação inicial das pessoas através do desenvolvimento de cursos e ações de Formação Inicial: Cursos de Especialização Tecnológica; Cursos de Dupla Certificação e Cursos On-The-Job ( NQP 4 e 5)	2800	Nº de formandos	Nº de formandos	2.406 formandos	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.5 Formação dos trabalhadores do turismo (75.000 trabalhadores) – Formação Mais Próxima	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
B.III.2.QUALIFICAÇÃO E FORMAÇÃO DAS PESSOAS DO TURISMO	53	Projetos de Upskilling e Reskilling para Profissionais	10000	Nº de formandos na formação Executiva em áreas como: Gastronomia; Enoturismo; Gestão de F&B; Higiene e Segurança Alimentar e no Trabalho; (através da Academia Digital);	Nº de formandos	55.097 formandos	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.5 Formação dos trabalhadores do turismo (75.000 trabalhadores) – Formação Mais Próxima	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
			1500	Nº de formandos Clean & Safe (áreas saúde, fenómenos extremos e constrangimentos internacionais, para os segmentos da restauração; alojamento; animação turística; hotelaria e turismo)	Nº de formandos	896 formandos	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.1. Valorizar os profissionais da atividade turística	2.1.1 Selo Clean & Safe 2.0	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
B.III.2.QUALIFICAÇÃO E FORMAÇÃO DAS PESSOAS DO TURISMO	54	Capacitação das Empresas e Formação dos Profissionais para o Turismo - Formação mais próxima	3000	Nº de formandos do programa Formação mais próxima	Nº de formandos	9.399 formandos	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.5. Capacitar empresários e gestores	4.2.5 Formação dos trabalhadores do turismo (75.000 trabalhadores) – Formação Mais Próxima	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
B.III.2.QUALIFICAÇÃO E FORMAÇÃO DAS PESSOAS DO TURISMO	55	Desenvolver o Programa de Capacitação de Gestores, Empresários e Empreendedores: Programa BEST e PNFF (Plano Nacional de Formação Financeira)	5000	Nº de formandos do programa BEST	Nº de formandos	10.375 formandos	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.5. Capacitar empresários e gestores	4.2.6 Capacitação dos gestores para a gestão (30.000 empresas) – BEST 2.0	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
B.III.2.QUALIFICAÇÃO E FORMAÇÃO DAS PESSOAS DO TURISMO	56	Programa Nova + Aberta+ESHTE (Desenvolver programas de Formação Executiva e de capacitação digital, nomeadamente o Programa In-House Training)	1500	Nº de formandos do programa In-House Training	Nº de formandos	Projetos adiados	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.5. Capacitar empresários e gestores	4.2.6 Capacitação dos gestores para a gestão (30.000 empresas) – BEST 2.1	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
B.III.2.QUALIFICAÇÃO E FORMAÇÃO DAS PESSOAS DO TURISMO	57	Programa Upgrade Tomorrow	1000	Nº de Formandos no sub programa Upgrade Digital - Reforçar competências na área digital	Nº de formandos	1.071 formandos	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.1. Valorizar os profissionais da atividade turística	4.3.2 Programa Upgrade Tomorrow - Reforçar competências no digital	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
			800	Nº de Formandos no subprograma Upgrade Sustentabilidade - Reforçar competências na área da sustentabilidade, entre outras identificadas como necessárias e emergentes	Nº de formandos	675 formandos	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.1. Valorizar os profissionais da atividade turística	4.3.2 Programa Upgrade Tomorrow - Reforçar competências no digital	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
B.III.2.QUALIFICAÇÃO E FORMAÇÃO DAS PESSOAS DO TURISMO	58	Programa de Educação para Têxtil	5	Nº de ações realizadas com estágios integrados no programa de combate à Discriminação e Integração de Refugiados, Migrantes, Pessoas Sem-Abrigo e outras minorias; através da realização de cursos em Turismo (ex: REFUTUR), com estágios integrados e em territórios sinalizados	Nº de Ações	6 ações	Eixo 2 - Impulsionar a Economia L2.6. Promover a igualdade de oportunidades e a coesão social	4.2.3 Programa Formação Migrantes e Pessoas em Dificuldades Financeiras Severas	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR



B.III.6.QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO DA FORMAÇÃO	78	TurQual - Desenvolvimento da Qualidade na Educação e Formação em Turismo Assegurar a qualidade interna da formação através dos seguintes instrumentos: auditorias de qualidade; estudos de satisfação; certificação TedQual OMT; Certificação EQAVET Assegurar a qualidade técnico-pedagógica por parte de outros operadores de formação que desenvolvem cursos no setor do turismo	15	Nº de cursos com certificação TedQual	Nº de cursos	5 cursos de especialização tecnológica			OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
			15	Nº de escolas em processo Certificação EQAVET	Nº de escolas	Projeto adiado	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.1 Programa Centros de Conhecimento e Especialização Formativa	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
			15	Nº de projetos realizados com outros operadores	Nº de projetos	39 pedidos de reconhecimento de qualificações			OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
B.III.6.QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO DA FORMAÇÃO	79	Desenvolver Estudos sobre Mercado do Emprego e Formação: sobre Empregabilidade dos Alunos (Inserção e Impacto) e sobre o Perfil do Aluno	3	Nº de estudos realizados	Nº de estudos	3 estudos realizados: Inserção Profissional; Perfil do Candidato; Competências Digitais	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.3. Aprofundar a I&D e assegurar a transferência de conhecimento do ensino superior para as empresas	4.2.5 Formação dos trabalhadores do turismo (75.000 trabalhadores) – Formação Mais Próxima	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
B.III.6.QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO DA FORMAÇÃO	80	Certificar Profissões Regulamentadas e Reconhecer Cursos: Certificação da Profissão de Pagador de Banca de Casinos . Análise e apreciação de pedidos de reconhecimento de cursos por outras entidades e emissão da respetiva certificação.	25	Nº de certificados profissionais emitidos	Nº de certificados	90 certificados emitidos	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.1. Valorizar os profissionais da atividade turística	4.2.5 Formação dos trabalhadores do turismo (75.000 trabalhadores) – Formação Mais Próxima	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
B.III.6.QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO DA FORMAÇÃO	81	Desenvolver Programas para a elevação da escolaridade dos Adultos Monitorizar a atividade do Centro Qualifica na escola de Coimbra e promover a dinamização de parcerias com Centros Qualifica das regiões de intervenção das outras Escolas, contribuindo para a elevação do nível de certificação escolar dos profissionais do setor do Turismo. Assegurar a certificação profissional de Nível 5	300	N.º de pessoas inscritas	Nº de inscritos	300 inscritos	Eixo 2 - Impulsionar a Economia L2.6. Promover a igualdade de oportunidades e a coesão social	4.2.5 Formação dos trabalhadores do turismo (75.000 trabalhadores) – Formação Mais Próxima	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
<b>B.III.7.INTERNAZIONALIZAÇÃO DA FORMAÇÃO</b>											
B.III.7.INTERNAZIONALIZAÇÃO DA FORMAÇÃO	82	Promoção das competências internacionais do Turismo de Portugal e da sua rede escolar em matéria de formação em Turismo - Reforço da participação em Instituições e Associações Internacionais ligadas à Formação	3	Nº de cargos de representação internacional no setor da Formação	Nº de cargos	A presidência de 2 associações internacionais, 1 secretário geral adjunto, 1 tesoureiro e 2 projetos de parceria com a Índia e Canadá + 3 projetos da União Europeia com diversos países	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.4 Programa de Captação de Talento	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
B.III.7.INTERNAZIONALIZAÇÃO DA FORMAÇÃO	83	Desenvolvimento de projetos de cooperação e parcerias internacionais com vista ao reforço de notoriedade internacional da formação e da rede escolar, procurando evidenciar a qualidade da formação, bem como criar novas oportunidades para alunos, formadores e colaboradores	10	Nº de novos projetos e parcerias internacionais	Nº de projetos		Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.4 Programa de Captação de Talento	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
B.III.7.INTERNAZIONALIZAÇÃO DA FORMAÇÃO	84	Programa de Estágios Internacionais para Alunos e Formadores [Programa ERASMUS e Programa INOVTUR] Dinamizar Programas de Estágios Internacionais para Alunos e Formadores, financiados através do Programa ERASMUS + ou através de Bolsas do Turismo de Portugal Criação do Programa INOVTUR com estágios internacionais financiados, abertos a alunos de turismo e alunos de outros setores, que pretendam ter uma experiência internacional em Turismo, como instrumento de captação de talento para o setor	100	Nº de Estágios	Nº de estágios	52 alunos em estágios internacionais	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.4 Programa de Captação de Talento	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
B.III.7.INTERNAZIONALIZAÇÃO DA FORMAÇÃO	85	Desenvolvimento do Concurso InterEscolas para promoção da qualidade da formação na rede de EHTs e Seleção de Alunos para as diversas competições internacionais	120	Nº de Alunos	Nº de alunos	134 alunos envolvidos	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.4 Programa de Captação de Talento	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
B.III.7.INTERNAZIONALIZAÇÃO DA FORMAÇÃO	86	Desenvolvimento de um Programa de Mobilidade Académica entre alunos da rede de escolas do Turismo de Portugal e estabelecimentos de ensino congéneres internacionais.	12	Nº de Alunos	Nº de alunos	12 alunos e 2 formadores	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.2. Promover a formação profissional em turismo	4.2.4 Programa de Captação de Talento	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DFR
B.III.7.INTERNAZIONALIZAÇÃO DA FORMAÇÃO	87	Ações de formação dirigidas a dirigentes e técnicos dos ministérios de turismo e outros organismos congéneres, nas diversas áreas de competência do Turismo de Portugal	20	Nº de Ações de Formação realizadas	Nº de Ações de Formação realizadas	Foram organizadas 5 ações com organismos congéneres de África	Eixo 5 - Projetar Portugal L5.5. Afirmar Portugal nas organizações mundiais e na cooperação internacional	3.1.1 Programa Internacionalizar Turismo	OP5.Gerar Redes e Conectividade	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DINT
<b>B.III.8.BUSINESS INTELLIGENCE E ANÁLISE DE MERCADOS</b>											
B.III.8.BUSINESS INTELLIGENCE E ANÁLISE DE MERCADOS	88	Realização de Inquéritos: Boas Práticas Ambientais; Inquérito à Animação Turística; Sondagem aos Estabelecimentos Hoteleiros, Ald. E Apartamentos; Inquérito aos Campos de Golfe; Inquérito aos Preços;	5	Inquéritos realizados	Nº de inquéritos realizados	5	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.4. Difundir o conhecimento para os agentes do turismo	Não aplicável	N/A	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DGC
B.III.8.BUSINESS INTELLIGENCE E ANÁLISE DE MERCADOS	89	Realização do inquérito para avaliação da satisfação pelos clientes	> 3	Nível de satisfação dos clientes do Turismo de Portugal	Índice de avaliação de satisfação	4	Não aplicável	Não aplicável	OP10. Avaliar a qualidade dos serviços prestados ao cliente	OE3: Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	DGC
B.III.8.BUSINESS INTELLIGENCE E ANÁLISE DE MERCADOS	90	Desenvolver parcerias com vista à recolha e aquisição de informação sobre a performance do setor	8	Fontes de dados e parcerias desenvolvidas	N.º de fontes de dados e parcerias desenvolvidas	8	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.4. Difundir o conhecimento para os agentes do turismo	4.2.2 Programa de Market Intelligence para o Destino Portugal	N/A	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DGC
B.III.8.BUSINESS INTELLIGENCE E ANÁLISE DE MERCADOS	91	Produção de fichas e Dossiers de Mercado (25 mercados); Estudos de mercado para mercados estratégicos	100	Documentos produzidos	Nº de documentos produzidos	130	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.4. Difundir o conhecimento para os agentes do turismo	Não aplicável	N/A	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DGC
B.III.8.BUSINESS INTELLIGENCE E ANÁLISE DE MERCADOS	92	Estudo sobre Tendências de Consumo - Estudo de identificação e caracterização de tendências futuras de consumo no setor das viagens e turismo	1	Estudos produzidos	Nº de estudos produzidos	(em processo de contratação)	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.4. Difundir o conhecimento para os agentes do turismo	4.2.2 Programa de Market Intelligence para o Destino Portugal	N/A	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DGC
B.III.8.BUSINESS INTELLIGENCE E ANÁLISE DE MERCADOS	93	Monitorização do Travel Sentiment para Portugal Estudo de monitorização contínua do sentimento de viagens para Portugal nos principais mercados emissores	1	Estudos produzidos	Nº de estudos produzidos	(em processo de contratação)	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.4. Difundir o conhecimento para os agentes do turismo	4.2.2 Programa de Market Intelligence para o Destino Portugal	N/A	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DGC
B.III.8.BUSINESS INTELLIGENCE E ANÁLISE DE MERCADOS	94	Monitorização da Sustentabilidade do Setor do Turismo e no Turismo de Portugal através de Indicadores Sustentabilidade	25	Indicadores disponíveis	Nº de indicadores disponíveis	28	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.4. Difundir o conhecimento para os agentes do turismo	Não aplicável	N/A	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DGC
B.III.8.BUSINESS INTELLIGENCE E ANÁLISE DE MERCADOS	95	Revisão do relatório de Sustentabilidade integrando as alterações e adaptações necessárias face aos mais recentes desenvolvimentos na área do reporting (ESG, Diretiva CSRD e revisões GRI Standards)	1	Documentos produzidos	N.º de documentos produzidos	(em processo de contratação)	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.5. Capacitar empresários e gestores	Não aplicável	N/A	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DGC
B.III.8.BUSINESS INTELLIGENCE E ANÁLISE DE MERCADOS	96	Seminário sobre Agenda de Dados do Turismo Evento de disseminação de conhecimento no âmbito da Agenda do PRR	1	Eventos realizados	Nº de eventos realizados	(em processo de contratação)	Eixo 4 - Gerar conectividade L4.3. Afirmar Portugal como um smart destination	4.2.2 Programa de Market Intelligence para o Destino Portugal	N/A	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DGC
<b>B.III.9.PARCELIAS PARA O CONHECIMENTO</b>											
B.III.9.PARCELIAS PARA O CONHECIMENTO	97	Apoio a projetos que visam a operacionalização da estratégia setorial de turismo com o objetivo de difundir o conhecimento junto do tecido empresarial	1	Projetos apoiados	Nº de projetos apoiados	3	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.4. Difundir o conhecimento para os agentes do turismo	Não aplicável	N/A	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DGC

B.III.9.PARCEIRIAS PARA O CONHECIMENTO	98	Criação de uma rede de observatórios regionais de Turismo Sustentável integrados na rede de observatórios da OMT – UNWTO Network of Observatories (INSTO) em todas as regiões de Portugal.	7	Observatórios Regionais do Turismo Sustentável em funcionamento	Nº de observatórios em funcionamento	6	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.3. Aprofundar a I&D e assegurar a transferência de conhecimento do ensino superior para as empresas	Não aplicável	N/A	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DGC
<b>B.III.10. SISTEMAS INTERNOS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO e FUNCIONAMENTO</b>											
B.III.10. SISTEMAS INTERNOS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO e FUNC	99	Promoção do TravelBI	15%	Visualizações da plataforma TravelBI	% de aumento do n.º de visualizações	140%	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.4. Difundir o conhecimento para os agentes do turismo	Não aplicável	N/A	OE3: Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	DGC
B.III.10. SISTEMAS INTERNOS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO e FUNC	100	Desenvolvimento e manutenção de relatórios analíticos em plataforma de Business Intelligence (POWERBI)	140	Dashboards em funcionamento	N.º de dashboards em funcionamento	144	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.4. Difundir o conhecimento para os agentes do turismo	Não aplicável	N/A	OE3: Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	DGC
B.III.10. SISTEMAS INTERNOS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO e FUNC	101	Alargamento das áreas temáticas incluídas no SIGTUR - Sistema de Informação Geográfica	4	Novas áreas temáticas incluídas no SIGTUR	N.º de novas áreas temáticas	6	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.4. Difundir o conhecimento para os agentes do turismo	4.2.2 Programa de Market Intelligence para o Destino Portugal	N/A	OE3: Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	DGC
B.III.10. SISTEMAS INTERNOS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO e FUNC	102	Evolução e manutenção do Qlik Sense Alargamento das áreas temáticas incluídas no QlikSense	2	Novas áreas temáticas incluídas no QlikSense	N.º de novas áreas temáticas	2	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.4. Difundir o conhecimento para os agentes do turismo	Não aplicável	N/A	OE3: Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	DGC
B.III.10. SISTEMAS INTERNOS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO e FUNC	103	Desenvolvimento de uma ferramenta de conhecimento integrada no TravelBI que permita a indexação de temas na área do turismo	10	Indexação de temas	Nº de temas indexados	(em processo de contratação)	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.4. Difundir o conhecimento para os agentes do turismo	1.2.1 Rede Integrada de Apoio ao Empresário	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	OE1+OE2 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro + Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DGC
<b>B.III.11.GESTÃO DO CLIENTE</b>											
B.III.11.GESTÃO DO CLIENTE	104	Dinamização da área de apoio ao cliente/empresário incluindo atendimento telefónico, respostas a pedidos de informação e advisory	30000	Contactos respondidos	Nº contactos anuais respondidos	32680	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.4. Difundir o conhecimento para os agentes do turismo	Não aplicável	N/A	OE3: Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	DGC
B.III.11.GESTÃO DO CLIENTE	105	Desenvolvimento de aplicação de gestão da rede de apoio ao empresário em turismo - Rede Integrada de Apoio ao Empresário	25	Parceiros da Rede de Apoio ao Empresário	Nº de parceiros na rede	0	Eixo 2 - Impulsionar a Economia L2.2. Reduzir os custos de contexto	1.2.1 Rede Integrada de Apoio ao Empresário	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	OE1+OE2 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro + Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DGC
B.III.11.GESTÃO DO CLIENTE	106	Projeto de reformulação dos RNT's e do SIRJET numa ótica de melhoria da experiência do utilizador	2	Sistemas Intervencionados	N.º de sistemas intervencionados	3	Eixo 2 - Impulsionar a Economia L2.2. Reduzir os custos de contexto	Não aplicável	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	OE1+OE2 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro + Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DGC
B.III.11.GESTÃO DO CLIENTE	107	Implementação do Projeto My Turismo - Desenvolvimento da plataforma de acesso único aos serviços do Turismo de Portugal	4	Integração de Aplicações no MyTurismo	N.º de aplicações integradas	5	Eixo 2 - Impulsionar a Economia L2.2. Reduzir os custos de contexto	Não aplicável	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	OE1+OE2 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro + Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DGC
B.III.11.GESTÃO DO CLIENTE	108	Implementação do Projeto CRM	3	Unidades orgânicas a utilizar CRM	N.º de unidades orgânicas com CRM implementado	1	Eixo 2 - Impulsionar a Economia L2.2. Reduzir os custos de contexto	Não aplicável	N/A	OE3: Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	DGC
B.III.11.GESTÃO DO CLIENTE	109	Implementação de um sistema de digitalização de auditorias dos Empreendimentos Turísticos	1	Plataforma implementada	Nº de Plataformas implementadas	0	Eixo 2 - Impulsionar a Economia L2.2. Reduzir os custos de contexto	Não aplicável	N/A	OE3: Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	DGC
B.III.11.GESTÃO DO CLIENTE	110	Ciclo de Seminários de Adopção de Novas Soluções Digitais	2	Seminários Realizados	Nº de Seminários realizados	0	Eixo 2 - Impulsionar a Economia L2.3. Simplificar e desburocratizar	Não aplicável	N/A	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DGC
<b>B.III.12.CAPACITAÇÃO EMPRESARIAL E PUBLICA</b>											
B.III.12.CAPACITAÇÃO EMPRESARIAL E PUBLICA	111	Dinamização e promoção da ferramenta de auto-diagnóstico económico e financeiro junto das empresas do Turismo (incluída na plataforma de apoio à tomada de decisão)	100	N.º de empresas com autodiagnóstico realizado	N.º de empresas com autodiagnóstico realizado / Nº total de empresas do turismo	Ferramenta de autodiagnóstico ainda não concluída	Eixo 2 - Impulsionar a Economia L2.2. Reduzir os custos de contexto	1.2.2 Programa Mentoria	OP3. Dinamizar o investimento- estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros	OE1+OE2 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro + Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DAI
B.III.12.CAPACITAÇÃO EMPRESARIAL E PUBLICA	112	Dinamização da plataforma de apoio à tomada de decisão junto das empresas do Turismo (elaboração de planos de negócio)	200	N.º de empresas com plano de negócios realizado	N.º de empresas com plano de negócios realizado / Nº de empresas registadas na plataforma	Plataforma de apoio à tomada de decisão ainda não concluída	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.5. Capacitar empresários e gestores	1.2.1 Rede Integrada de Apoio ao Empresário	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1+OE2 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro + Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DAI
B.III.12.CAPACITAÇÃO EMPRESARIAL E PUBLICA	113	Criação de uma rede nacional de mentores para o turismo, que permita o contacto entre empresas e a partilha de conhecimento entre stakeholders	30	N.º de mentores inscritos na rede	N.º de mentores inscritos na rede / Nº de mentores contactas	Rede nacional de mentores ainda não foi criada	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.5. Capacitar empresários e gestores	1.2.2 Programa Mentoria	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1+OE2 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro + Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DAI
B.III.12.CAPACITAÇÃO EMPRESARIAL E PUBLICA	114	"BEST – Business Education for Smart Tourism"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	70	N.º de ações de formação frequentadas	N.º de ações de formação frequentadas/ N.º de ações de formação realizadas	97	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.5. Capacitar empresários e gestores	4.2.6 Capacitação dos gestores para a gestão (30.000 empresas) – BEST 2.0	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1+OE2 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro + Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DAI

B.III.12.CAPACITAÇÃO EMPRESARIAL E PUBLICA	115	PNFF - Plano Nacional de Formação Financeira Dinamização de um programa de capacitação empresarial que visa promover a literacia financeira junto das PME, em conjunto com o IAPMEI e o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF)	30	N.º de ações de formação realizadas	N.º de ações de formação realizadas	34	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento Capacitar empresários e gestores	L3.5. 1.2.2 Programa Mentoria	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1+OE2 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro + Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DAI
B.III.12.CAPACITAÇÃO EMPRESARIAL E PUBLICA	116	Disseminação de conhecimento junto do tecido empresarial através da realização de um "Roadshow" para divulgação dos apoios financeiros disponíveis para as empresas, em parceria com as ERT	5	N.º de ações de disseminação/roadshows realizados	N.º de ações de disseminação/roadshows realizados	12	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento Capacitar empresários e gestores	L3.5. 1.2.1 Rede Integrada de Apoio ao Empresário	OP3. Dinamizar o investimento- estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros	OE1+OE2 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro + Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DAI
B.III.12.CAPACITAÇÃO EMPRESARIAL E PUBLICA	117	Empresas Turismo 360º Desenvolvimento de ações que incluem a capacitação das empresas do turismo para a incorporação dos indicadores ESG nos respetivos processos de gestão, a disponibilização de instrumentos de monitorização e de modelos de relatórios de sustentabilidade, e a promoção do reconhecimento público das organizações	2000	Nº de empresas capacitadas	Nº de empresas capacitadas	Plataforma de registo de participantes não permite contabilizar o n.º de empresas, pelo que só temos n.º de participantes nas ações = 10375	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento Capacitar empresários e gestores	L3.5. 4.4.9 Programa Empresas Turismo 360º	OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	OE1+OE2 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro + Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DAI

**B.IV GERAR REDES E CONECTIVIDADE** T

**B.IV.1.TRADE MARKETING** T

B.IV.1.TRADE MARKETING	118	Gestão do Programa VIP.pt 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	35	N.º de campanhas desenvolvidas	N.º de campanhas desenvolvidas	71	Eixo 4 - Gerar conectividade Captar e reforçar rotas aéreas	L4.1. 3.2.1 Repor capacidade aérea e aumentar continuidade territorial - Programa VIP	OP6. Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor	OE2:Dinamizar a inovação em Turismo e incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DAV
B.IV.1.TRADE MARKETING	119	Ações de trade marketing nos mercados - Ação conjunta com CIA's e TO's para reforçar a relação com as empresas internacionais e potenciar negócios com as empresas portuguesas	15	Nº de ações realizadas	Nº de ações	27	Eixo 4 - Gerar conectividade Captar e reforçar rotas aéreas	L4.1. 3.2.1 Repor capacidade aérea e aumentar continuidade territorial - Programa VIP	OP6. Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor	OE2:Dinamizar a inovação em Turismo e incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DAV
B.IV.2.PROMOÇÃO DO «TURISMO PARA TODOS»	120	Iniciativas "Turismo para Todos" Produção e disseminação de conteúdos relacionados com "Turismo para Todos" que inclua diferentes mercados e segmentos, com vista a construir uma perceção de país associado a turismo inclusivo, nas várias vertentes	10	N.º de conteúdos produzidos/disseminados	N.º de conteúdos produzidos ou disseminados	14	Eixo 5 - Projetar Portugal a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	L5.1. 3.3.1 Campanha Internacional de Promoção Destino Portugal	OP6. Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor	OE2:Dinamizar a inovação em Turismo e incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DAV

**B.IV.3.CLUSTER TURISMO** T

B.IV.3.CLUSTER TURISMO	121	Aprovação do Plano de Ação do Cluster Turismo 2023-2027	1	Planos de ação aprovados	N.º de planos de ação aprovados	0	Eixo 4 - Gerar conectividade Promover o trabalho em rede entre os vários agentes da cadeia de valor do turismo	L4.5. 4.3.5 Transformação do Cluster do Turismo em veículo para EEC no Turismo	OP5.Gerar Redes e Conectividade	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DGC
B.IV.3.CLUSTER TURISMO	122	Dinamização do Cluster do Turismo	1	Eventos de dinamização realizados	Nº de eventos de dinamização realizados	0	Eixo 4 - Gerar conectividade Promover o trabalho em rede entre os vários agentes da cadeia de valor do turismo	L4.5. 4.3.5 Transformação do Cluster do Turismo em veículo para EEC no Turismo	OP5.Gerar Redes e Conectividade	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DGC

**B.IV.4.COOPERAÇÃO TRANSFRONTEIRIÇA E TRANSNACIONAL** T

B.IV.4.COOPERAÇÃO TRANSFRONTEIRIÇA E TRANSNACIONAL	123	PECTUR - Cooperação com os países da CPLP	12	nº de ações de cooperação realizadas	nº de ações de cooperação realizadas	14	Eixo 5 - Projetar Portugal Portugal nas organizações mundiais e na cooperação internacional	L5.5 3.1.1.Programa Internacionalizar Turismo	OP5.Gerar Redes e Conectividade	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DINT
B.IV.4.COOPERAÇÃO TRANSFRONTEIRIÇA E TRANSNACIONAL	124	ECDT - Estrategia de Cooperação Desenvolvimento Transfronteiriço	3	nº projetos/ações implementados	nº projetos /ações implementados	1	Eixo 5 - Projetar Portugal a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	L5.1. 3.1.1.Programa Internacionalizar Turismo	OP5.Gerar Redes e Conectividade	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DINT

**B.V.PROJETAR PORTUGAL** T

**B.V.1.COMUNICAÇÃO E PLANOS DE MARKETING** T

B.V.1.COMUNICAÇÃO E PLANOS DE MARKETING	125	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	200	N.º de conteúdos de suporte criados para as campanhas de publicidade e de ações de comunicação e ativação de marca produzidos	N.º de conteúdos de suporte criados / N.º de conteúdos divulgados	208	Eixo 5 - Projetar Portugal a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	L5.1. 3.3.1 Campanha Internacional de Promoção Destino Portugal	OP6. Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor	OE2:Dinamizar a inovação em Turismo e incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DAV
B.V.1.COMUNICAÇÃO E PLANOS DE MARKETING	126	Promover 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.	40000	N.º de artigos e peças jornalísticas publicados na media internacional	N.º de artigos e peças/ N.º de Ações de RP previstas	44 233	Eixo 5 - Projetar Portugal a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	L5.1. 3.3.6 Desenvolvimento de novas plataformas de negócio e reforço do posicionamento nos media	OP6. Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor	OE2:Dinamizar a inovação em Turismo e incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DAV
B.V.1.COMUNICAÇÃO E PLANOS DE MARKETING	127	Apoiar e operacionalizar projetos de Comunicação e Marketing com relevância para a promoção do destino Portugal em território nacional ou nos mercados externos	10	N.º de projetos relevantes apoiados	Nº de projetos relevantes apoiados / Nº total de projetos desenhados	7	Eixo 5 - Projetar Portugal a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	L5.1. Não aplicável	OP6. Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor	OE2:Dinamizar a inovação em Turismo e incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DAV
B.V.1.COMUNICAÇÃO E PLANOS DE MARKETING	128	Dinamização dos Programas de Ação para o Enoturismo, Turismo Literário, Turismo Azul, Gastronomia, Arquitetura, Arte Contemporânea. Planos de marketing territorial nos projetos das Redes Colaborativas.	10	N.º de ações/planos implementadas	N.º de ações/planos implementadas considerando a totalidade de ações inicialmente planeada	10	Eixo 5 - Projetar Portugal Dinamizar ofertas turísticas que respondam à procura e incorporem inovação e autenticidade	L5.4. 3.3.5 Fomentar a oferta comercial de produtos diferenciados	OP6. Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor	OE2:Dinamizar a inovação em Turismo e incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DAV

**B.V.2.MARKETING DIGITAL** T

B.V.2.MARKETING DIGITAL	129	Desenvolvimento de ações promocionais destinadas ao turismo interno para estimular os portugueses ao consumo da oferta turística nacional.	3 000 000	Média mensal de pessoas impactadas	Média mensal de pessoas impactadas pelas campanhas	4 000 000,0	Eixo 5 - Projetar Portugal Dinamizar o turismo interno	L5.2. 3.3.2 Campanha de Turismo Interno	OP6. Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor	OE2:Dinamizar a inovação em Turismo e incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DAV
B.V.2.MARKETING DIGITAL	130	Implementação da Campanha internacional de publicidade - definindo vários KPI's de atração e de conversão do destino Portugal, designadamente impacto das campanhas e das propriedades das plataformas digitais	20 000 000	Média mensal de pessoas impactadas	Média mensal de pessoas impactadas	80 000 000,0	Eixo 5 - Projetar Portugal a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	L5.1. 3.3.1 Campanha Internacional de Promoção Destino Portugal	OP6. Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor	OE2:Dinamizar a inovação em Turismo e incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DAV
B.V.2.MARKETING DIGITAL	131	Gestão do portal e redes sociais visitportugal e acompanhamento do ecossistema digital dirigido ao consumidor	3 000 000	Nº anual de pessoas que acedem ao ecossistema VisitPortugal	Nº anual de pessoas que acedem ao ecossistema VisitPortugal	7 990 004,0	Eixo 5 - Projetar Portugal a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	L5.1. 3.3.3 Novo portal visitportugal – reforço do ecossistema digital de promoção do destino	OP6. Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor	OE2:Dinamizar a inovação em Turismo e incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DAV
B.V.2.MARKETING DIGITAL	132	Otimização do ecossistema do visitportugal através da introdução de melhorias designadamente CDN e Otimização para motores de busca.	2%	% de otimização do tempo de disponibilização de conteúdos por mercado (download time)	% de otimização do tempo de disponibilização de conteúdos até ao momento	AVG download time visit 2023= 5,5 (foi 5,2 em 2022)	Eixo 5 - Projetar Portugal a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	L5.1. 3.3.4 Programa de conversação com o turista através de inteligência artificial (Conversational AI Tools)	OP6. Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor	OE2:Dinamizar a inovação em Turismo e incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DAV

B.V.2.MARKETING DIGITAL	134	Agenda Mobilizadora PRR   Catalização de Data em Negócio	Fase 1 (conclusão) e Fase 2 (início)	Fase 1 - Estudo econométrico Fase 2 - Construção da plataforma	Grau de execução	Alterações ao projeto devido aos insights e approach ao mercado determinaram a junção da fase 1 e 2 (serão iterativas). Estamos a	Eixo 5 - Projetar Portugal L5.1. Reforçar a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	Não aplicável	OP6. Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor	OE2:Dinamizar a inovação em Turismo e incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DAV
<b>B.V.3.PROMOÇÃO REGIONAL E NEGÓCIOS</b>											
B.V.3.PROMOÇÃO REGIONAL E NEGÓCIOS	135	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	Nº de Planos geridos	7 Planos Geridos /investimento TdP 13.6M€/ investimento total realizado (TdP + ERT+ privados) 20,4M€	Eixo 4 - Gerar conectividade L4.5. Promover o trabalho em rede entre os vários agentes da cadeia de valor do turismo	3.1.4 Reforço de parcerias - Contratualização Promoção Externa	OP6. Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor	OE2:Dinamizar a inovação em Turismo e incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DAV
B.V.3.PROMOÇÃO REGIONAL E NEGÓCIOS	136	Organização de feiras / workshops para internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	16	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	Nº de feiras e workshops	14 Feiras + 3 Workshops e 708 empresas portuguesas que participaram em feiras e workshops	Eixo 5 - Projetar Portugal L5.1. Reforçar a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	3.1.4 Reforço de parcerias - Contratualização Promoção Externa	OP6. Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor	OE2:Dinamizar a inovação em Turismo e incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DAV
B.V.3.PROMOÇÃO REGIONAL E NEGÓCIOS	137	Fam trips Organização de visitas de familiarização sobre o destino Portugal dirigidas a operadores turísticos	40	Nº de fam trips realizadas	Nº de fam trips realizadas / Nº de fam trips planeadas	69	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.5. Capacitar empresários e gestores	3.1.4 Reforço de parcerias - Contratualização Promoção Externa	OP6. Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor	OE2:Dinamizar a inovação em Turismo e incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DAV
B.V.3.PROMOÇÃO REGIONAL E NEGÓCIOS	138	Visitas de Prospecção e acompanhamento de ações	10	Conhecimento de mercado e desenvolvimento de uma relação estreita com os agentes económicos nos mercados externos, para deteção de oportunidades de negocio (realizada pelas EdT's)	nº de novas parcerias angariadas	15	Eixo 5 - Projetar Portugal L 5.1. Reforçar a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	3.1.1. Programa Internacionalizar Turismo	OP5.Gerar Redes e Conectividade	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DINT
<b>B.V.4.PROGRAMA M&amp;I</b>											
B.V.4.PROGRAMA M&I	139	Gestão dos Programas de Apoio à Captação de Congressos e Eventos Corporativos e Associativos (Programa M&I Portugal e Portugal Events)	5%	% de incremento de dormidas geradas pelo número de congressos e eventos corporativos no país e em particular nas regiões com menos bed nights	% de incremento de dormidas geradas / % de incrementado estimado no planeamento dos eventos	5%	Eixo 5 - Projetar Portugal L5.3. Posicionar Portugal como um destino de grandes congressos e eventos corporativos internacionais	3.1.3 Portugal events	OP6. Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor	OE2:Dinamizar a inovação em Turismo e incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	DAV
<b>B.V.5.AFIRMAÇÃO DE PORTUGAL NAS ORGANIZAÇÕES, FORA E RANKINGS INTERNACIONAIS</b>											
B.V.5.AFIRMAÇÃO DE PORTUGAL NAS ORGANIZAÇÕES, FORA E RANKINGS	140	Liderança de Grupos de Trabalho em Organizações Internacionais	2	Cargos de liderança em grupos de trabalho internacionais pelo Turismo de Portugal	Nº de cargos de liderança internacional exercidos	1	Eixo 5 - Projetar Portugal L5.5. Afirmar Portugal nas organizações mundiais e na cooperação internacional	Não aplicável	N/A	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DGC
B.V.5.AFIRMAÇÃO DE PORTUGAL NAS ORGANIZAÇÕES, FORA E RANKINGS	141	Acompanhamento da atividade nos Grupos de Trabalho da OCDE, ETC e OMT	10	Participação em reuniões no âmbito das estatísticas de turismo e monitorização da sustentabilidade	Nº de reuniões realizadas	11	Eixo 5 - Projetar Portugal L5.5. Afirmar Portugal nas organizações mundiais e na cooperação internacional	Não aplicável	N/A	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DGC
B.V.5.AFIRMAÇÃO DE PORTUGAL NAS ORGANIZAÇÕES, FORA E RANKINGS	142	GT Turismo na 'UE	3	Liderança do GT Turismo na 'EU e acompanhamento dos dossiers: Agenda Turismo 2030, Tourism Transition Pathway, Short Term Rental e Package for Travel	nº reuniões realizadas	3	Eixo 5 - Projetar Portugal L5.5. Afirmar Portugal nas organizações mundiais e na cooperação internacional		OP5.Gerar Redes e Conectividade	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DINT
B.V.5.AFIRMAÇÃO DE PORTUGAL NAS ORGANIZAÇÕES, FORA E RANKINGS	143	Participação do Turismo de Portugal nas organizações internacionais de turismo	10	Acompanhamento da atividade da OMT, ETC, TAC, WTTC, CPLP, Iberoamericana	nº reuniões realizadas	12	Eixo 5 - Projetar Portugal L5.1. Reforçar a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico		OP5.Gerar Redes e Conectividade	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DINT
B.V.5.AFIRMAÇÃO DE PORTUGAL NAS ORGANIZAÇÕES, FORA E RANKINGS	144	Candidatura de Portugal a Full Member do C Exec UNWTO	10	Processo de candidatura de Portugal a Full Member da UNWTO para 2023-2027; dinamização de ações de sensibilização / reuniões bilaterais com os mercados que fazer parte do C. Regional Europa	nº reuniões realizadas	12	Eixo 5 - Projetar Portugal L5.5. Afirmar Portugal nas organizações mundiais e na cooperação internacional		OP5.Gerar Redes e Conectividade	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DINT
<b>B.VI. OUTRAS ATIVIDADES DE NEGÓCIO QUE CONCORREM PARA A OPERACIONALIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA ET 2027</b>											
<b>B.VI.1.NO JOGO DE BASE TERRITORIAL</b>											
B.VI.1.NO JOGO DE BASE TERRITORIAL	145	Manter uma operacionalidade adequada dos serviços informáticos específicos à atividade de controlo do jogo territorial	NA	NA		NA	Não aplicável	Não aplicável	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	OE4:Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	SRU
B.VI.1.NO JOGO DE BASE TERRITORIAL	146	Acompanhar a instalação dos novos Sistemas de Controlo de Máquinas de Jogo (SCMJ) para as concessões de jogo territorial que iniciarão em 2023, adquirindo o conhecimento necessário para o seu controlo e administração efetivos	2	N.º de instalações acompanhadas	N.º de instalações acompanhadas	1	Não aplicável	Não aplicável	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	OE4:Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	SRU
B.VI.1.NO JOGO DE BASE TERRITORIAL	147	Selecionar e colocar em testes uma plataforma de controlo de versionamento de software produzido pelo SRU	1	N.º de plataformas colocadas em teste	N.º de plataformas colocadas em teste	1	Não aplicável	Não aplicável	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	OE4:Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	SRU
B.VI.1.NO JOGO DE BASE TERRITORIAL	148	Planear a criação de novo Sistema de Monitorização, Alerta e Deteção Precoce de infrações na atividade de jogo nos casinos de âmbito territorial	1	N.º de atividades planeadas	N.º de atividades planeadas	0	Não aplicável	Não aplicável	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	OE4:Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	SRU
B.VI.1.NO JOGO DE BASE TERRITORIAL	149	Auditorias a máquinas de jogo em exploração nos casinos da Madeira, São Miguel e Sala de Máquinas da Ilha Terceira	15	N.º de auditorias realizadas	N.º de auditorias realizadas	95	Não aplicável	Não aplicável	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	OE4:Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	SRU
B.VI.1.NO JOGO DE BASE TERRITORIAL	150	Auditorias ao sistema de controlo de acessos	6	N.º de auditorias realizadas	N.º de auditorias realizadas	8	Não aplicável	Não aplicável	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	OE4:Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	SRU
B.VI.1.NO JOGO DE BASE TERRITORIAL	151	Auditorias relativas à aplicação da Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto (Casinos e Sala de Máquinas)	4	N.º de auditorias realizadas	N.º de auditorias realizadas	9	Não aplicável	Não aplicável	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	OE4:Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	SRU

B.VI.1.NO JOGO DE BASE TERRITORIAL	152	Adaptar as infraestruturas de comunicação e redes, em 11 casinos, ao novo modelo de monitorização do jogo de base territorial	9 meses	N.º de meses para a implementação	N.º de meses para a implementação	3	Não aplicável	Não aplicável	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	OE4:Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	SRU
<b>T</b>											
<b>B.VI.2.JOGO ONLINE</b>											
B.VI.2.JOGO ONLINE	153	Renovação do contrato de manutenção do software da Infraestrutura Oracle Exadata instalado na Infraestrutura Oracle Exadata da Secretaria Geral do Ministério da Economia	1	N.º de contratos renovados	N.º de contratos renovados	0	Não aplicável	Não aplicável	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	OE4:Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	SRU
B.VI.2.JOGO ONLINE	154	Renovação do contrato de manutenção dos servidores do ambiente de continuidade de negócio	1	N.º de contratos renovados	N.º de contratos renovados	1	Não aplicável	Não aplicável	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	OE4:Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	SRU
B.VI.2.JOGO ONLINE	155	Projeto de evolução do modelo de reporte do jogo online	1	N.º de projetos realizados	N.º de projetos realizados	0	Não aplicável	Não aplicável	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	OE4:Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	SRU
B.VI.2.JOGO ONLINE	156	Evolução da componente de processamento do ambiente de continuidade de negócio do sistema de monitorização do jogo online e territorial, através da instalação de uma nova infraestrutura de processamento de informação no ambiente de continuidade de negócio	1	N.º de instalações acompanhadas	N.º de instalações acompanhadas	1	Não aplicável	Não aplicável	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	OE4:Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	SRU
B.VI.2.JOGO ONLINE	157	Renovação da manutenção da SAN (Armazenamento)	1	N.º de renovações	N.º de renovações	0	Não aplicável	Não aplicável	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	OE4:Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	SRU
B.VI.2.JOGO ONLINE	158	Realização da auditoria ISO 27001	1	N.º de auditorias realizadas	N.º de auditorias realizadas	0	Não aplicável	Não aplicável	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	OE4:Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	SRU
B.VI.2.JOGO ONLINE	159	Disponibilizar às entidades exploradoras web service que teste a integridade dos relatórios de atividade	1	N.º de web services disponibilizados	N.º de web services disponibilizados	0	Não aplicável	Não aplicável	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	OE4:Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	SRU
B.VI.2.JOGO ONLINE	160	Instalar uma nova infraestrutura de armazenamento de informação no ambiente de continuidade de negócio	1	N.º de infraestruturas instaladas	N.º de infraestruturas instaladas	1	Não aplicável	Não aplicável	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	OE4:Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	SRU
B.VI.2.JOGO ONLINE	161	Definir e iniciar a implementação de um novo modelo de informação de gestão do SRU	0,5	N.º de modelos implementados	N.º de modelos implementados	0	Não aplicável	Não aplicável	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	OE4:Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	SRU
B.VI.2.JOGO ONLINE	162	Renovar parque de informática	15	N.º de equipamentos renovados	N.º de equipamentos renovados	15	Não aplicável	Não aplicável	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	OE4:Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	SRU
B.VI.2.JOGO ONLINE	163	Definir, em conjunto com a Secretaria Geral do Ministério da Economia um modelo de evolução até ao final do 1º semestre e iniciar a sua implementação até 31/12/2023	365 dias	N.º de dias para implementação	N.º de dias para implementação	200	Não aplicável	Não aplicável	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	OE4:Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	SRU
B.VI.2.JOGO ONLINE	164	Realizar um concurso público para assegurar disponibilidade de apoio especializado em outsourcing nas diferentes tecnologias relevantes para a nossa atividade de monitorização, nomeadamente tecnologia Oracle, Windows e Vmware	365 dias	N.º de lançados	N.º de lançados	0	Não aplicável	Não aplicável	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	OE4:Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	SRU
B.VI.2.JOGO ONLINE	165	Manutenção do protocolo de cooperação para acesso à Base de Dados de Identificação Civil (BDIC)	1	N.º de protocolos	N.º de protocolos	1	Não aplicável	Não aplicável	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	OE4:Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	SRU
B.VI.2.JOGO ONLINE	166	Continuidade do projeto de desenvolvimento de algoritmos de inteligência artificial para a deteção de padrões aditivos de jogo aditivo	1	N.º de projetos realizados	N.º de projetos realizados	1	Não aplicável	Não aplicável	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	OE4:Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	SRU
B.VI.2.JOGO ONLINE	167	Verificação do cumprimento da obrigações contabilísticas e financeiras previstas no RJO	2	N.º de entidades auditadas	N.º de entidades auditadas	15	Não aplicável	Não aplicável	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	OE4:Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	SRU
B.VI.2.JOGO ONLINE	168	Desenvolvimento do sistema integrado para a inspeção do Jogo <i>Online</i> (SUO) (1.ª fase - licenciamento + aquisição de serviços)	1	N.º de processos automatizados	N.º de processos automatizados	0	Não aplicável	Não aplicável	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	OE4:Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	SRU
<b>T</b>											
<b>B.VI.3.REGULAÇÃO DO JOGO</b>											
B.VI.3.REGULAÇÃO DO JOGO	169	Assessoria jurídica no âmbito dos jogos de fortuna ou azar de base territorial e dos jogos e apostas online, incluindo a elaboração de propostas de medidas legislativas, regulamentares e de orientações técnicas.	Não quantificável	NA	NA	NA	Não aplicável	Não aplicável	OP8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	OE4:Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	SRU
<b>T</b>											
<b>C. DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES DE SUPORTE À ATIVIDADE DE NEGÓCIO DO TURISMO DE PORTUGAL</b>											
<b>T</b>											
<b>C.I. PESSOAS</b>											
<b>T</b>											
<b>C.I.1.VALORIZAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL</b>											
<b>T</b>											

C.I.1.VALORIZAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL	170	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	33%	% dos colaboradores em ações de formação	% dos colaboradores em ações de formação / Universo dos colaboradores do Turismo de Portugal, IP	84%	Transversal a todos os Eixos	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	OE3: Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	DRH
C.I.1.VALORIZAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL	171	Dinamização e criação de iniciativas apresentação e partilha de conhecimento interno	1	N.º de iniciativas/Ações realizadas	N.º de iniciativas realizadas	10	Transversal a todos os Eixos	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	OE3: Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	DRH
<b>C.I.2.PROJETO TRANSFORMAÇÃO DIGITAL</b>										
C.I.2.PROJETO TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	172	Transformação Digital do Turismo de Portugal - e-learning	100%	% de utilização de ativos em plataforma de e-learning para clientes internos	N.º de ativos disponibilizados na plataforma / n.º de ativos utilizados na plataforma	70%	Transversal a todos os Eixos	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	OE3: Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	DRH
<b>C.I.3.DESENVOLVIMENTO DO BEM-ESTAR LABORAL</b>										
C.I.3.DESENVOLVIMENTO DO BEM-ESTAR LABORAL	173	Promoção de um programa estruturado de saúde e bem estar em contexto laboral para 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	8	N.º de palestras, workshops ou sessões ao abrigo deste Programa	N.º de palestras, workshops ou sessões ao abrigo deste Programa	10	Transversal a todos os Eixos	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	OE3: Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	DRH
<b>C.I.4.REDE EXTERNA</b>										
C.I.4.REDE EXTERNA	174	Protocolo da Rede Externa	1	Gestão e Acompanhamento do Protocolo de Colaboração da Rede Externa	nº resolução de processos	1	Eixp 5 - Projeção Portugal L 5.1. Reforçar a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	OP5.Gerar Redes e Conectividade	OE3: Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	DINT
<b>C.II.TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO</b>										
<b>C.II.1.APOIO TECNOLÓGICO AO UTILIZADOR E ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS</b>										
C.II.1.APOIO TECNOLÓGICO AO UTILIZADOR E ADMINISTRAÇÃO DE SI	175	Implementação de um <i>Alternative Datacenter</i> , no edifício sede, alternativo ao já existente e instalado na SGMEM.	100%	% de implementação do <i>Alternative Datacenter</i>	% de implementação	0%	Transversal a todos os Eixos	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	N/A	DFT
C.II.1.APOIO TECNOLÓGICO AO UTILIZADOR E ADMINISTRAÇÃO DE SI	176	Implementação de uma ferramenta de Disaster Recovery, pro recurso a hardware e software para backups de recuperação rápida.	100%	% de implementação	% de implementação	20%	Transversal a todos os Eixos	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	N/A	DFT
C.II.1.APOIO TECNOLÓGICO AO UTILIZADOR E ADMINISTRAÇÃO DE SI	177	Gestão e manutenção da infraestrutura tecnológica do T. P., assegurando o seu regular funcionamento.	100%	% de implementação	% de implementação	100%	Transversal a todos os Eixos	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	N/A	DFT
C.II.1.APOIO TECNOLÓGICO AO UTILIZADOR E ADMINISTRAÇÃO DE SI	178	Formação em boas práticas de Cibersegurança aos colaboradores do T. P. pela realização de ações de sensibilização em comportamentos ciber e ciber higiene.	100%	% participantes nas ações de sensibilização em comportamentos ciber e ciber higiene.	N.º participantes nas ações de sensibilização em comportamentos ciber e ciber higiene/inscritos	0%	Transversal a todos os Eixos	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	N/A	DFT
C.II.1.APOIO TECNOLÓGICO AO UTILIZADOR E ADMINISTRAÇÃO DE SI	179	Modernização do parque informático das Escolas de Hotelaria e Turismo. Substituição de equipamentos e reestruturação de rede wi-fi das Escolas de Hotelaria e Turismo.	100%	% de equipamentos e ações de reestruturação de rede wi-fi implementada	N.º de equipamentos e ações de reestruturação de rede wi-fi implementada/previstos	20%	Transversal a todos os Eixos	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	N/A	DFT
C.II.1.APOIO TECNOLÓGICO AO UTILIZADOR E ADMINISTRAÇÃO DE SI	180	Adoção do <i>Security Operations Center</i> , pela implementação de serviço permanente de monitorização e reação a incidentes de segurança da infraestrutura tecnológica.	100%	%implementação de serviço permanente de monitorização e reação a incidentes de segurança da infraestrutura tecnológica.	%implementação de serviço permanente de monitorização e reação a incidentes de segurança da infraestrutura tecnológica.	100%	Transversal a todos os Eixos	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	N/A	DFT
<b>C.III.PATRIMÓNIO, APROVISIONAMENTO E MONITORIZAÇÃO CONTRATUAL</b>										
<b>C.III.1.MEDIDAS DE GESTÃO CONTRATUAL, DE INSTALAÇÕES, DE INFRAESTRUTURAS E DA FROTA</b>										
C.III.1.MEDIDAS DE GESTÃO CONTRATUAL, DE INSTALAÇÕES, DE INF	181	Assegurar a gestão eficiente das instalações, controlando os custos de funcionamento da sede e EHT's garantindo a atempada contratação do fornecimento dos serviços.	100%	% de procedimentos de contratação concluídos em tempo útil para assegurar o fornecimento dos serviços.	N.º de procedimentos de contratação concluídos em tempo útil para assegurar o fornecimento dos serviços / N.º de procedimetos lançados	85%	Transversal a todos os Eixos	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	N/A	DFT
C.III.1.MEDIDAS DE GESTÃO CONTRATUAL, DE INSTALAÇÕES, DE INF	182	Assegurar a manutenção das infraestruturas das instalações, da sede e EHT's.	10	Nº contratos de manutenção das infraestruturas das instalações	Nº contratos de manutenção das infraestruturas das instalações lançados	13	Transversal a todos os Eixos	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	N/A	DFT
C.III.1.MEDIDAS DE GESTÃO CONTRATUAL, DE INSTALAÇÕES, DE INF	183	Obras de conservação e beneficiação das instalações, da sede e EHT's.	10	Nº de empreitadas de obras públicas realizadas nas instalações da sede e EHT's	Nº empreitadas realizadas	6	Transversal a todos os Eixos	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	N/A	DFT
C.III.1.MEDIDAS DE GESTÃO CONTRATUAL, DE INSTALAÇÕES, DE INF	184	Assegurar a gestão da frota do Instituto no âmbito do contrato de AOV, combustível, portagens, Kms percorridos, acidentes.	100%	% de procedimentos de contratação concluídos em tempo útil relacionados com a frota do Instituto	% de procedimentos de contratação concluídos em tempo útil para assegurar o fornecimento dos serviços / % de procedimetos lançados	0%	Transversal a todos os Eixos	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	N/A	DFT

C.III.1.MEDIDAS DE GESTÃO CONTRATUAL, DE INSTALAÇÕES, DE INF	185	Gestão dos contratos que asseguram as necessidades do Instituto em traduções, viagens e alojamento, comunicações móveis e aprovisionamento	100%	% de contratos que asseguram as necessidades do Instituto em traduções, viagens e alojamento, comunicações móveis e aprovisionamento	% de procedimentos de contratação concluídos em tempo útil para assegurar o fornecimento dos serviços / % de procedimentos lançados	90%	Transversal a todos os Eixos			OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	N/A	DFT
--	-----	--	------	--	---	-----	------------------------------	--	--	--	-----	-----

**C.IV. CONTABILIDADE E TESOURARIA E ARQUIVO** T

**C.IV.1. CONTABILIDADE E TESOURARIA E ARQUIVO** T

C.IV.1. CONTABILIDADE E TESOURARIA E ARQUIVO	186	Emissão de meios de pagamento, e aplicação de eventuais excedentes de tesouraria.	12	Elaboração de relatórios mensais para acompanhamento do PMP e verificação do cumprimento da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro.	N.º de relatórios produzidos	12	Transversal a todos os Eixos				N/A	DFT
C.IV.1. CONTABILIDADE E TESOURARIA E ARQUIVO	187	Fundo de maneió (Sede) e cumprimento de obrigações legais e fiscais.	12	Constituição/reconstituição de fundo de maneió e pagamentos das obrigações legais e fiscais	Cumprimento do prazo legal definido	12	Transversal a todos os Eixos				N/A	DFT
C.IV.1. CONTABILIDADE E TESOURARIA E ARQUIVO	188	Classificação e registo da receita arrecadada.	100%	Registos concluídos até ao dia 8 do mês seguinte	Cumprimento do prazo definido	100%	Transversal a todos os Eixos				N/A	DFT
C.IV.1. CONTABILIDADE E TESOURARIA E ARQUIVO	189	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 continuidade do projeto de avaliação documental para seleção da documentação acumulada a eliminar no Arquivo da Póvoa de Santa Iria e tratamento arquivístico da documentação	Cumprimento dos prazos definidos na Gestão Geral de Arquivo Documental	100%	Transversal a todos os Eixos				N/A	DFT
C.IV.1. CONTABILIDADE E TESOURARIA E ARQUIVO	190	Tratamento de documentação.	100%	Finalização do tratamento da informação de um dos segmentos do Arquivo (reclamações e processos de contraordenação das agências de viagens, processos de contraordenação)		80%	Transversal a todos os Eixos				N/A	DFT
C.IV.1. CONTABILIDADE E TESOURARIA E ARQUIVO	191	Aplicação do novo plano de classificação no Turismo de Portugal, I.P..	12	Acompanhamento da aplicação do novo Plano de Classificação no sistema Q2 para apoio, ajuste e revisão, sempre que necessário.	N.º relatórios do suporte prestados às unidades orgánicas	6	Transversal a todos os Eixos				N/A	DFT
C.IV.1. CONTABILIDADE E TESOURARIA E ARQUIVO	192	Transformação Digital.	1	Acompanhamento da iniciativa de implementação do Arquivo Digital no âmbito do 2.º ciclo do projeto da Transformação Digital (DAL-he) com ações previstas nomeadamente para	N.º relatórios de cumprimento das ações	0	Transversal a todos os Eixos				N/A	DFT

**C.V. CONTABILIDADE DE GESTÃO ORÇAMENTAL** T t

**C.V.1. SNC-AP\_SISTEMA DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA PARA AS ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS** T t

C.V.1.SNC-AP_SISTEMA DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA PARA AS AD	193	Novo ERP Financeiro - configuração e adaptação do novo software.	100%	Preparação e conversão de dados para ambiente de produção; integração funcional com restantes sistemas aplicativos.	% de concretização do Projeto	30%	Transversal a todos os Eixos				N/A	DFT
C.V.1.SNC-AP_SISTEMA DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA PARA AS AD	194	Implementação do novo ERP Financeiro e respetiva integração do sistema no ambiente organizacional.	100%	go live da aplicação; entrega da solução; entrega da documentação final; formação de utilizadores.	% de concretização do Projeto	0%	Transversal a todos os Eixos				N/A	DFT
C.V.1.SNC-AP_SISTEMA DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA PARA AS AD	195	Transição do POCF para o SNC-AP.	100%	Revisão de processos e procedimentos existentes na contabilidade pública, assentes no sistema integrado de contabilidade orçamental, patrimonial e analítica, em método diário	% de concretização do Projeto	50%	Transversal a todos os Eixos				N/A	DFT

**C.V.2. CONTABILIDADE E GESTÃO ORÇAMENTAL** T t

C.V.2. CONTABILIDADE E GESTÃO ORÇAMENTAL	196	Inventário físico de bens móveis do T. P..	100%	Inventariação e codificação dos bens móveis do Turismo de Portugal, I.P.	% de concretização do Projeto	0%	Transversal a todos os Eixos				N/A	DFT
C.V.2. CONTABILIDADE E GESTÃO ORÇAMENTAL	197	Fiscalização da gestão do Turismo de Portugal; verificação da regularidade dos livros, registos contabilísticos e documentos; fiscalização do processo de preparação e divulgação da informação financeira; receção e certificação legal das contas.	100%	Auditoria Externa; Auditoria Fiscal; Fiscal Único	Relatório de auditoria externa (interim e anual); relatório de auditoria fiscal; parecer e relatório do Fiscal Único, bem como Certificação Legal de Contas	100%	Transversal a todos os Eixos				N/A	DFT
C.V.2. CONTABILIDADE E GESTÃO ORÇAMENTAL	198	Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e encargos financeiros.	100%	Entrega de documentação fiscal e pagamento de obrigações fiscais e encargos financeiros.	Submissão dos modelos fiscais nos prazos estabelecidos	100%	Transversal a todos os Eixos				N/A	DFT
C.V.2. CONTABILIDADE E GESTÃO ORÇAMENTAL	199	Manutenção dos registos atualizados de despesa e de receita na contabilidade orçamental e patrimonial, assim como a elaboração dos documentos da prestação de contas.	100%	Realização de todas as operações contabilísticas correntes; Preparação da prestação de contas.	Relatórios mensais da informação contabilística, incluindo conjunto pré-definido de indicadores quantificáveis definidos pela DGO e internamente; Mapas e documentos que integram a	100%	Transversal a todos os Eixos				N/A	DFT
C.V.2. CONTABILIDADE E GESTÃO ORÇAMENTAL	200	Acompanhamento de compromissos institucionais.	9	Assegurar o cumprimento dos compromissos institucionais.	N.º de compromissos concretizados.	9	Transversal a todos os Eixos				N/A	DFT

**C.V.3.GESTÃO CORRENTE DA CARTEIRA DE CRÉDITO** T t

C.V.3.GESTÃO CORRENTE DA CARTEIRA DE CRÉDITO	201	Acompanhamento técnico do módulo de Gestão de Crédito.	100%	Preparação e conversão de dados para ambiente de produção; integração funcional com restantes sistemas aplicativos.	% de concretização do Projeto	100%	Transversal a todos os Eixos				N/A	DFT
--	-----	--	------	---	-------------------------------	------	------------------------------	--	--	--	-----	-----

C.V.3.GESTÃO CORRENTE DA CARTEIRA DE CRÉDITO	202	Assegurar a monitorização financeira do crédito concedido, por Sistema de Incentivos/Linhas de Apoio e Fontes de Financiamento.	4	Elaboração de relatórios de acompanhamento	N.º de relatórios produzidos	0	Transversal a todos os Eixos			N/A	DFT
--	-----	---	---	--	------------------------------	---	------------------------------	--	--	-----	-----

**C.VII.COMUNICAÇÃO** T

**C.VII.1.IT vs COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL** T

C.VII.1.IT vs COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	203	Portal Institucional e Business - Manutenção evolutiva e/ou corretiva Garantir a atualidade tecnológica da plataforma e assegurar a incorporação de novos serviços/processos; Desenvolvimento e implementação de melhorias funcionais.	67%	% de concretização das implementações concretizadas	% de concretização das implementações previstas / % de concretização das implementações previstas	67%	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.4. Difundir o conhecimento para os agentes do turismo	Não aplicável	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	OE3: Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	DCOM
C.VII.1.IT vs COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	204	Intranet /Plataforma Colaborativa - Manutenção evolutiva e/ou corretiva	100%	% de concretização das implementações previstas	% de concretização das implementações concretizadas / implementações previstas	100%	Transversal a todos os Eixos	Não aplicável	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	OE3: Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	DCOM

**C.VII.2. COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL** T

C.VII.2. COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	205	Consultoria de Comunicação e Monitorização de <i>Media</i> Garantir o alinhamento comunicacional do TP (em função da estratégia definida)	42%	% de cumprimento do contrato (ver métricas)	% de cumprimento do contrato / cumprimento integral do contrato	42%	Transversal a todos os Eixos	Não aplicável	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DCOM
C.VII.2. COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	206	Consultoria de <i>Content Marketing</i> Garantir a produção e curadoria de conteúdos em suportes diferenciados e devidamente alinhados com a estratégia de comunicação definida (inclui conceção; criatividade e design e produção)	75%	% de cumprimento do contrato (ver métricas)	% de cumprimento do contrato / cumprimento integral do contrato	25%	Transversal a todos os Eixos	Não aplicável	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DCOM
C.VII.2. COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	207	Dinamizar CI - Desenvolvimento de iniciativas de comunicação interna Iniciativas/ações com foco na comunicação interna (ex: eventos de dinamização do espaço do piso 0 - debates, clube de leitura, momentos musicais, científicos ou outros)	6	nº de iniciativas efetivadas	nº de iniciativas efetivadas / nº iniciativas planeadas	6	Transversal a todos os Eixos	Não aplicável	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	OE3: Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	DCOM
C.VII.2. COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	208	Tradução e retroversão de conteúdos diversos nos diversos canais de comunicação geridos pelo DCOM	35	nº de conteúdos traduzidos	nº de conteúdos traduzidos / nº de traduções planeadas	112	Transversal a todos os Eixos	Não aplicável	OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	OE3: Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	DCOM
C.VII.2. COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	209	Informação e Comunicação para a Rede Externa	40	Nº de conteúdos informativos para a Rede Externa	nº de conteúdos produzidos	48	Eixo 5 - Projetar Portugal L5.1. Reforçar a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico		OP5.Gerar Redes e Conectividade	OE3: Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	DINT

**C.VII.3. ACÇÕES DE RELAÇÕES PÚBLICAS INSTITUCIONAIS** T

C.VII.3. ACÇÕES DE RELAÇÕES PÚBLICAS INSTITUCIONAIS	210	Realização de ações de relações públicas (sejam de iniciativa própria ou em apoio/colaboração com terceiros)	12	nº de ações concretizadas	nº de ações concretizadas	27	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.4. Difundir o conhecimento para os agentes do turismo	Não aplicável	Transversal	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DCOM
C.VII.3. ACÇÕES DE RELAÇÕES PÚBLICAS INSTITUCIONAIS	211	Aquisição de bens destinados a Ofertas de cariz institucional	0	nº de ruturas de stock	nº de ruturas de stock	0		Não aplicável	Transversal	N/A	DCOM

**C.VI.4. IMPRENSA** T

C.VI.4. IMPRENSA	212	Formação executiva em turismo para media/profissionais de comunicação (com as Escolas do TdP) - Masterclass Turismo para media	1	nº de Masterclass realizadas	nº de Masterclass realizadas considerando as planeadas	0	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.4. Difundir o conhecimento para os agentes do turismo	Não aplicável	Transversal	OE1:Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) e o Plano Reativar o Turismo   Construir o Futuro	DCOM
C.VI.4. IMPRENSA	213	Dinamização de programas c/ OCS para divulgação de casos de sucesso em Turismo / boas práticas	3	nº de programas efetivados	nº de programas efetivados	1	Eixo 3 - Potenciar o conhecimento L3.4. Difundir o conhecimento para os agentes do turismo	Não aplicável	Transversal	OE3: Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	DCOM