

Relatório de Atividades

2024

TURISMO DE
PORTUGAL



créditos: Mirifada

ÍNDICE

1.	Nota Introdutória	4
2.	Orgânica Interna	5
3.	Avaliação do Plano de Atividades por área	7
3.1	Áreas de Atividades	7
3.1.1	Direção de Estratégia e Gestão do Conhecimento	7
3.1.2	Equipa Multidisciplinar de Conformidade Legal e Regulamentar – Compliance	9
3.1.3	Departamento de Auditoria de Controlo de Gestão	9
3.1.4	Direção de Redes e Conectividade	10
3.1.5	Direção de Recursos e Oferta	15
3.1.6	Direção de Competitividade das Empresas	17
3.1.7.	Direção de Marketing e Mercados	18
3.1.8	Direção de Gestão de Competências e Capacitação	22
3.1.9	Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos	29
3.1.10	Departamento de Relações Internacionais	33
3.1.11	Direção de Pessoas e Talento	38
3.1.12	Direção Financeira e de Tecnologias	42
3.1.13	Direção Jurídica	44
3.1.14	Departamento de Comunicação e Imagem Institucional	45
3.2.	Atividades previstas não desenvolvidas	49
3.3.	Atividades desenvolvidas não previstas	49
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	56
6.	Iniciativas de publicidade institucional	57
7.	Gestão do Património Imobiliário do Estado	57
8.	Avaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização	57
8.1	Análise dos Resultados Alcançados e dos desvios	57
8.2.	Apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados	60
8.3.	Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços	62
8.4.	Avaliação do sistema de controlo interno	63

8.5.	Medidas para um reforço positivo do desempenho.....	67
8.6.	Avaliação final	68
8.6.1	Conclusões Prospetivas	71
9.	Anexo A – Balanço Social Resumo	73
10.	Anexo B – Quadro de Avaliação e Responsabilização	76

1. NOTA INTRODUTÓRIA

Recordaremos o ano de 2024 como um ano de atividade muito intensa no Turismo de Portugal, tanto na ótica de reestruturação do seu modelo e instrumentos de atuação, quer da relação proativa junto dos seus clientes e parceiros.

Com efeito, em 2024, os novos estatutos do Turismo de Portugal vieram imprimir uma nova dinâmica ao Instituto, desde logo promovendo a incorporação da rede de equipas de turismo no estrangeiro formalmente na estrutura do Turismo de Portugal, o que poderá potenciar de forma sensível a capacidade de atuação do instituto e dos seus parceiros na internacionalização e diversificação de mercados.

Por outro lado, foram lançados pilares importantes para a modernização do Instituto com o objetivo da sua afirmação como organismo modelar da Administração Pública em termos nacionais e internacionais, seja na digitalização de vários processos de interação com o cliente, na introdução de novas ferramentas de gestão ou o reforço do compromisso do Turismo de Portugal com a sustentabilidade e a ação climática.

Paralelamente, a entrada em funções de um novo Governo veio trazer novos desafios de desenho de políticas públicas no setor, com a aprovação do Programa Acelerar a Economia, cuja implementação constituiu uma das missões do Instituto no segundo semestre do ano.

Finalmente, o ano de 2024 correspondeu igualmente a um período de preparação do futuro da estratégia para o setor, com o lançamento do processo de construção da Estratégia Turismo 2035, que permitiu uma discussão aprofundada com todos os agentes sobre o compromisso que queremos assumir conjuntamente no futuro.

Este processo confirmou a vitalidade de um setor líder na economia portuguesa e o forte empenhamento no aumento da competitividade do turismo, reforçando a responsabilidade e o compromisso do Turismo de Portugal enquanto organização ao serviço do desenvolvimento do turismo nacional.

CONSELHO DIRETIVO

Carlos Manuel Sales Abade, Presidente

Maria Teresa Rodrigues Monteiro, Vice-Presidente

Lídia Maria Alves Guedes Monteiro, Vogal

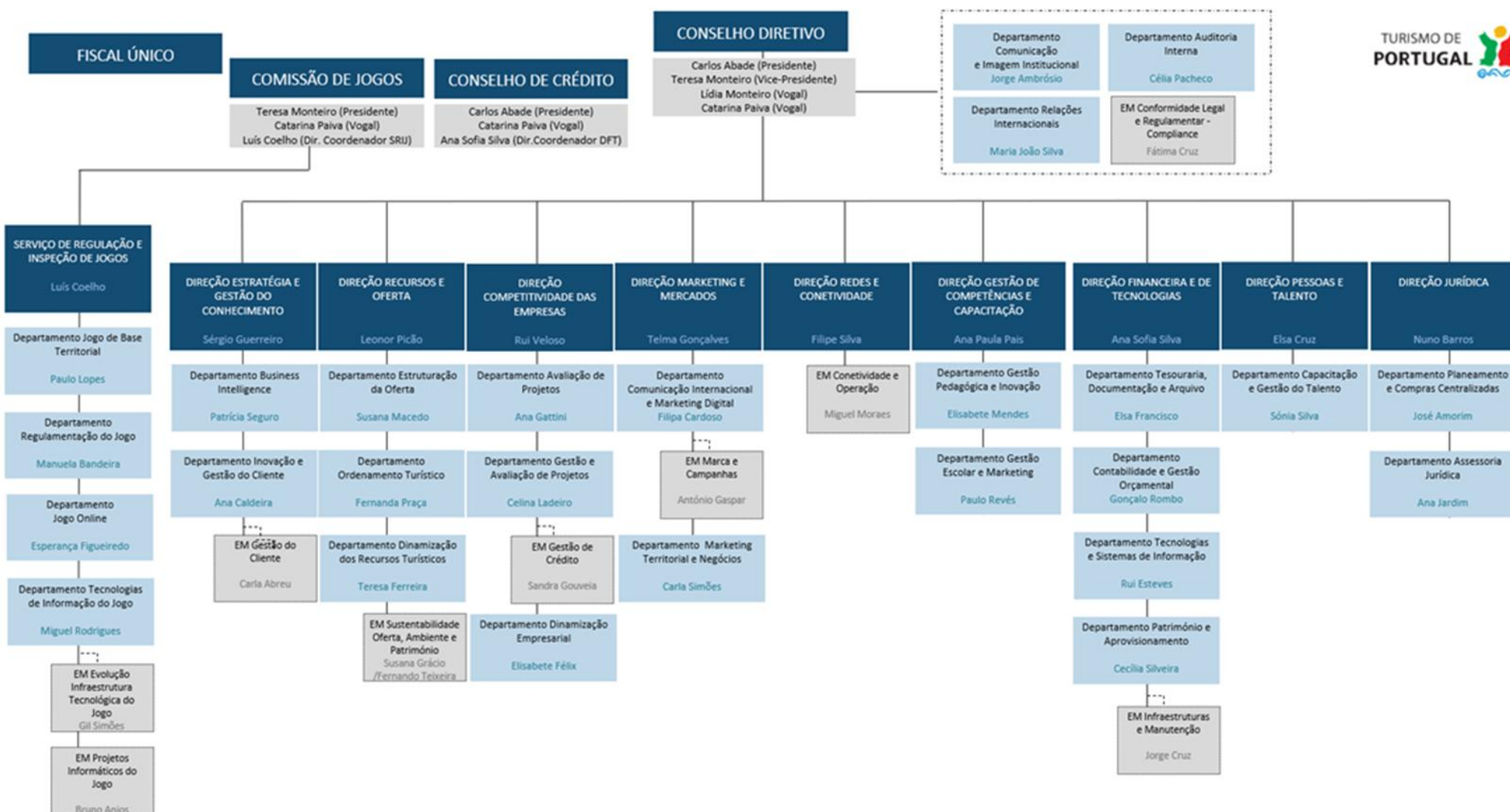
Catarina Manuela Paiva dos Santos Pimenta Sirgado Silva, Vogal

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.



3. AVALIAÇÃO DO PLANO DE ATIVIDADES POR ÁREA

Apresenta-se, seguidamente, o resumo das atividades desenvolvidas em 2024 pelas diversas áreas de atuação do Instituto.

Apresentar-se-á igualmente, no ponto 4 a indicação dos recursos humanos e recursos financeiros, globalmente envolvidos na prossecução das atividades referidas.

3.1 ÁREAS DE ATIVIDADES

3.1.1 DIREÇÃO DE ESTRATÉGIA E GESTÃO DO CONHECIMENTO

O ano de 2024 correspondeu a uma alteração estrutural para a então Direção de Gestão do Conhecimento. Fruto da alteração dos Estatutos do Turismo de Portugal, através da Portaria n.º 413/2023, de 7 de dezembro, o âmbito de atuação da Direção foi alargado, passando a denominar-se Direção de Estratégia e Gestão do Conhecimento (DEGC), incorporando nas suas competências a proposta e avaliação de medidas de política tendentes a assegurar a competitividade e sustentabilidade do turismo português, a articulação das mesmas com as demais políticas setoriais e a sua monitorização. Passou a competir à Direção igualmente a elaboração dos instrumentos de planeamento e gestão do Instituto.

Do ponto de vista orgânico, manteve-se o Departamento de Business Intelligence no seu formato original, foi criado o Departamento de Inovação e Gestão do Cliente e foi criada uma Equipa Multidisciplinar de Gestão do Cliente, com o objetivo de estruturar a gestão de clientes do Instituto e melhorar os serviços prestados pelo Instituto nesse âmbito, também numa ótica de serviços digitais.

Decorrente da transformação acima mencionada, coube à DEGC coordenar o processo de elaboração da Estratégia Turismo 2035, determinada pelo Governo no seu Programa e ainda no Programa Acelerar a Economia. Neste contexto, para além dos trabalhos preparatórios e de diagnóstico da situação atual do setor do turismo, foi estabelecido um processo que envolveu a realização de 7 conferências regionais, em cada uma das regiões turísticas e 1 workshop temático, com empresas, organizações e outras partes interessadas.

Na área da produção de conhecimento, destaca-se o desenvolvimento do Programa de Market Intelligence para Portugal, um dos projetos previstos no Plano de Recuperação e Resiliência, que conheceu uma aceleração de um conjunto de componentes do projeto, salientando-se a aquisição de dados, o desenvolvimento de um modelo de forecast e a construção de um Knowledge hub e de mapas de transformação, recorrendo a ferramentas de inteligência artificial. Estes são pilares instrumentais para o reforço da produção de conhecimento e para a nova plataforma de gestão do conhecimento, atualmente elaboração.

Por outro lado, foram desenvolvidos três projetos no âmbito do Instrumento de Assistência Técnica da DGReform da Comissão Europeia, em colaboração com a OCDE, que permitiram estruturar uma

matriz de indicadores de sustentabilidade e de competitividade dos destinos turísticos, instrumentais para dinamizar a rede de observatórios de turismo sustentável (DestinationWatch), lançada em junho de 2024. A estes projetos, juntou-se o estudo de viabilidade de um modelo de previsão, que veio alimentar o projeto PRR acima mencionado. Estes projetos incluíram a realização de workshops internacionais de desenvolvimento dos mesmos, bem como a participação nas restantes iniciativas internacionais neste âmbito.

O TravelBI continuou a ser a principal ferramenta de disseminação de conhecimento, tendo atingido mais de 73 000 active users e um total de 380 853 visualizações. No plano das redes sociais, registou-se igualmente um aumento expressivo da procura, com mais de 12500 seguidores.

O foco na melhoria de instrumentos internos no Instituto foi igualmente outra das prioridades da DEGC. Foi desenvolvido o Roteiro de Neutralidade Carbónica do Turismo de Portugal e foi desenvolvido o Relatório de Sustentabilidade do Instituto, este já de acordo com a Diretiva de Reporte Corporativo de Sustentabilidade (CSRD – Diretiva UE 2022/2464).

No ano de 2024, foram ainda desenvolvidos importantes projetos de modernização administrativa no plano tecnológico, com a reestruturação do sistema de suporte ao Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos (SIRJET) ou o lançamento do piloto do projeto MyTurismodePortugal, a nova homepage para os clientes do Instituto.

A estruturação da nova área de cliente foi outras das prioridades, no sentido de garantir, por um lado, uma melhoria dos indicadores de serviço ao cliente e, por outro, de reorganizar os serviços internos, por forma a garantir resposta tempestiva a todos os clientes do Instituto. A Linha de Apoio ao Empresário registou um volume superior a 19000 chamadas, das quais 48% corresponderam a temas relacionados com Qualificação e Licenciamento de Alojamento e Atividades Turísticas e 26% com Investimento e Apoios Financeiros para projetos no setor.

O reconhecimento do Cluster do Turismo como Cluster de Competitividade constituiu outra das importantes metas alcançadas em 2024, correspondendo a um desafio de promoção da inovação numa ótica de cadeia de valor e de envolvimento crescente do setor privado. Ainda no campo da inovação, foi dada sequência ao Programa Fostering Innovation in Tourism, com a realização de 15 programas de inovação em todo o país, enquanto se fortaleceu o NEST – Centro de Inovação do Turismo, enquanto veículo de promoção da inovação e do digital no nosso ecossistema.

3.1.2 EQUIPA MULTIDISCIPLINAR DE CONFORMIDADE LEGAL E REGULAMENTAR – COMPLIANCE

A EM Conformidade Legal e Regulamentar – Compliance (EMC) iniciou funções a 1 de fevereiro de 2024 e foi criada pela Deliberação n.º INT/465/2024, na sequência das alterações ao nível da estrutura orgânica do Turismo de Portugal (TdP), dando prosseguimento designadamente ao definido no Regime Geral de Prevenção da Corrupção e nas recomendações e diretivas emanadas pelo Mecanismo Nacional Anticorrupção para contribuir, através de uma abordagem sistemática e orientada, para a promoção de uma cultura organizacional de integridade do TdP.

// Compete à EM Conformidade Legal e Regulamentar - Compliance

1. Fomentar o cumprimento de leis, regulamentos, normas internas e outros normativos, bem como promover a conduta ética e a integridade no Turismo de Portugal;
2. Implementar políticas, processos e controlos para garantir a conformidade e prevenção de riscos, de forma a promover o ambiente de confiança nas relações internas e externas do Turismo de Portugal;
3. Definir e estabelecer regras e procedimentos e divulgá-los através dos canais de comunicação interna, de forma a assegurar que os colaboradores do Turismo de Portugal compreendem as políticas de conformidade e as materializam no âmbito do desempenho das suas funções;
4. Identificar os riscos e setores mais vulneráveis, com vista à criação e atualização de normas de conduta;
5. Assegurar, em articulação com as unidades orgânicas do instituto, o desenvolvimento e atualização dos respetivos manuais de procedimentos;
6. Sempre que necessário, atualizar o Código de Ética e o Plano de Gestão de Riscos e Infrações Conexas, bem como elaborar os relatórios de execução deste;
7. Coordenar o canal de denúncia, avaliando o conteúdo dos relatos com vista à eventual implementação dos procedimentos subsequentes;
8. No âmbito do Sistema Português da Qualidade, assegurar a participação do Turismo de Portugal, como Organismo de Normalização Setorial, no domínio Comissão Técnica Comissão 144 – Serviços Turísticos (CT 144), quer na vertente nacional quer na vertente internacional.

3.1.3 DEPARTAMENTO DE AUDITORIA DE CONTROLO DE GESTÃO

O Departamento de Auditoria Interna (DEAI), apresentou, os instrumentos de gestão inerentes ao funcionamento da unidade orgânica, designadamente o Plano de Atividades e Auditorias para 2024 e Relatório de Atividades de 2023.

Relativamente à monitorização do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão incluindo os Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRGRCIC), foram remetidos os contributos para a Equipa Multidisciplinar de Compliance integrar no Relatório de Execução Anual 2023.

Foram realizadas três Auditorias, duas das quais, no âmbito do Sistema de Controlo Interno implementado no Instituto e a terceira relativa à implementação do Regime Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC).

O DEAI, no âmbito das suas competências e, por indicação do CD, articulou com as unidades orgânicas envolvidas e preparou respostas ao Tribunal de Contas (TdC) e Inspeção-Geral de Finanças (IGF).

3.1.4 DIREÇÃO DE REDES E CONECTIVIDADE

A DRC é composta por 6 elementos, e que trabalham as seguintes duas áreas de atuação: Conectividade e Operação Turística (Equipa Multidisciplinar) e Redes e Mobilidade Sustentável.

No decurso do período de 2024, é importante salientar a dinamização da seguinte atividade:

Conectividade e Operação Turística (Equipa Multidisciplinar)

a) Análise, preparação, contratualização e apoio a:

- **85 novos projetos** de parcerias de campanhas conjuntas com companhias aéreas, operadores turísticos, e OTAs (Online Travel Agencies);
- Investimento associado: 3,34 milhões de euros contratados
- Número de mercados envolvidos: cerca de 26
- Com base nos dados constantes no nosso ficheiro de controlo orçamental os dados referentes ao ano 2024 são os seguintes:

Projetos aprovados 2024	Apoio TdP
85	3 336 890,40 €

- Com a seguinte distribuição do investimento por mercados:

MERCADO ALVO	VALOR TDP	%
ALEMANHA	€ 385 550,00	12%
EUA	€ 326 190,00	10%
REINO UNIDO	€ 310 120,40	9%
POLÓNIA	€ 241 000,00	7%
FRANÇA	€ 240 850,00	7%
COREIA DO SUL	€ 233 085,00	7%
CANADÁ	€ 211 440,00	6%
ITÁLIA	€ 174 600,00	5%
LETÓNIA	€ 166 800,00	5%
ISLÂNDIA	€ 154 760,00	5%
CHINA	€ 139 449,00	4%
PAÍSES BAIXOS	€ 131 900,00	4%
ESPAÑA	€ 104 600,00	3%
AUSTRÁLIA	€ 87 185,00	3%
DINAMARCA	€ 71 250,00	2%
SUÉCIA	€ 64 250,00	2%
IRLANDA	€ 60 780,00	2%
ÁUSTRIA	€ 48 460,00	1%
REPÚBLICA CHECA	€ 41 100,00	1%
SUIÇA	€ 33 240,00	1%
JAPÃO	€ 30 460,00	1%
QATAR	€ 30 300,00	1%
NORUEGA	€ 13 250,00	0%
FINLÂNDIA	€ 11 250,00	0%
NOVA ZELÂNDIA	€ 10 521,00	0%
AMERICA LATINA	€ 10 000,00	0%
BÉLGICA	€ 4 500,00	0%
TOTAL	€ 3 336 890,40	

- b) Gestão de cerca de 150 projectos de campanhas conjuntas com parceiros internacionais, incluindo as 85 foram contratadas em 2024, sendo que as restantes transitam de anos anteriores;
- c) Revisão do Programa VIP.pt, que regula a concessão de apoios a campanhas conjuntas com a tipologia de parceiros identificada no ponto anterior – tem prevista a sua conclusão em 31/Mar/2025;
- d) Participação nos eventos Routes Europe 2024 e Routes World 2024, focados no desenvolvimento de novas operações aéreas internacionais, e envolvendo aeroportos, destinos e companhias aéreas de todo o mundo;
- e) Participação em roadshows, feiras internacionais, workshops internacionais, com o objetivo de explorar novas oportunidades de negócio internacional, quer em termos de novas rotas, quer em termos de nova programação turística;
- f) Dinamização de contactos na área dos cruzeiros, em estreita colaboração com o Terminal de Cruzeiros de Lisboa, ATL, TAP, ANA Aeroportos e APL (Associação Porto Lisboa);
- g) Ações de capacitação na área do Transporte Aéreo, Marketing Digital e Ferramentas Microsoft.

Redes e Mobilidade Sustentável

Dinamização de contactos com vista a melhorar o nível de conhecimento/capacitação e de divulgação deste tema por parte do Turismo de Portugal.

Nesse sentido, o Turismo de Portugal tem vindo a estabelecer contactos com as seguintes entidades sobre o tema da Mobilidade Sustentável:

- IMT - Instituto Mobilidade e Transportes
- Infraestruturas de Portugal
- IP Património
- ADENE – Agência para a Energia
- MOBI.e – Agência para a Mobilidade Eléctrica
- ADFERSIT – Ass. Port. Para o desenvolvimento dos sistemas integrados de transportes
- CP – Comboios de Portugal
- APCAP – Ass. Port. das Sociedades Concessionárias de Autoestradas ou Pontes com Portagem
- Entidades Regionais de Turismo

Áreas de atuação identificadas por parte do Turismo de Portugal, a desenvolver no futuro em cooperação com as referidas entidades:

I. CONHECIMENTO: Melhorar o conhecimento do Turismo de Portugal sobre utilização da ferrovia por turistas (fluxos turísticos)

- Recolha de informação e análise;
- Análise de fontes disponíveis (dados telemóveis, INE);
- Sistematização de dados (serviços disponíveis; frequência e tipo/perfil de passageiros);
- Power BI ou elaboração de estudo sobre mobilidade interna;
- Criação e atualização de um instrumento de reporte para acompanhar a evolução dos troços mais importantes para o sector do turismo.

II. INVESTIMENTO: Acompanhamento do progresso da Rede de Alta Velocidade, Rede Convencional (Plano Ferroviário Nacional), e Ecopistas

- Realizar reuniões com parceiros sobre ferrovia: Infraestruturas de Portugal; Instituto da Mobilidade e dos Transportes; Autoridade para a Mobilidade e Transportes; CP; Metro Mondego, S.A.; Fertagus; IP Património - Administração e Gestão Imobiliária;
- Identificação de ponto focal que nos transmita periodicamente pontos de situação nos troços identificados como de maior importância para o sector do Turismo;
- Dinamização de conferências/webinars/workshops conjuntos, para divulgação do tema da ferrovia junto dos stakeholders do sector do Turismo.

III. DIVULGAÇÃO: Acompanhamento de iniciativas europeias promotoras da mobilidade sustentável, rede transeuropeia de transportes, da ferrovia e direitos dos passageiros

- Possibilidade de preparação de Webinar sobre Transition Pathways Mobility: [Mobility Transition Pathway \(europa.eu\)](https://mobility-transition-pathway.europa.eu/);
- Acompanhar como stakeholders em projetos financiados por programas da EU, para partilha de conhecimento (ex: INTERREG);
- Rede transeuropeia: SERA (Single European Railway Area); Rede Transeuropeia de Transportes (TEN-T); Corredor Atlântico; Corredor Mediterrânico; novo regulamento – *estreita articulação com EdT Comissão Europeia*;
- Acompanhamento GT Direitos dos Consumidores;
- Acompanhar encontros internacionais: *THE PEP Partnership Sustainable Tourism Mobility*, Conferência *TRA – Transport Research Arena* e outros.

IV. SERVIÇO: Melhoria da qualidade das acessibilidades turísticas e do serviço

- Recolha de exemplos europeus de plataformas com bilhética associada;
- Articulação entre a CP e plataformas europeias RailEurope, Trainline, Omnio;
- Busca de parceiros para lançamento de uma plataforma nacional intermodal digital com foco no viajante turístico;
- Retoma das ligações internacionais Espanha/França;
- Elaboração de propostas de reforço/alteração/intermodalidade de serviços a apresentar aos operadores;
- Reunião com Direção Geral dos Consumidores sobre direitos dos passageiros e nível de serviço;

VI. VALORIZAÇÃO TURÍSTICA

- Levantamento, aperfeiçoamento e divulgação dos eixos de interesse turístico de âmbito ferroviário - consulta CP e Entidades Regionais de Turismo; CCDRs; Câmara Municipal de Lisboa, Porto, Sintra, Cascais; CIMs;
- Levantamento e divulgação de pequenos projetos locais que têm promovido as ligações transfronteiriças a pontos do país vizinho já serviços pela AV, nomeadamente com recurso a soluções de mobilidade sustentável (rodoviária ou outra)
Exemplos: Transporte bajo Demanda (transporte a pedido) que a Junta de Castilla y Leon tem em vigor para as aldeias mais despovoadas; projeto piloto ligação por autocarro elétrico Zamora/Bragança ou Puebla de Sanábria/Rio de Onor.

VII. MOBILIDADE SUSTENTÁVEL: temas a detalhar/acompanhar

- Dar continuidade ao projeto Eco_Mob_FUT (ARAC) para a transição verde das frotas;
- Reunião com Zero e outras ONG Ambiente (possibilidade de organização de workshop sobre tema);
- Contabilização créditos de carbono nas frotas turísticas (acesso aos mercados de carbono);
- Acompanhar a Comissão Interministerial para a Mobilidade Ativa (CIMA) e Rede Eurovelo.

3.1.5 DIREÇÃO DE RECURSOS E OFERTA

Em alinhamento com a Estratégia ET 20-27, Plano Reativar o Turismo | Construir o Futuro e o Programa Acelerar a Economia, destacam-se os seguintes projetos que foram desenvolvidos no ano de 2024 nesta Direção:

- “Agenda/Plano de Sustentabilidade para o futuro” - Desenvolvimento da segunda fase do plano de sustentabilidade, criação do novo grupo de acompanhamento da sustentabilidade e desenvolvimento do ciclo sobre Turismo Responsável;
- Desenvolver os procedimentos de interligação entre o SIRJET e o RNET.
- Realizadas mais de 150 reuniões com investidores e projetistas, sobre empreendimentos turísticos, com emissão de parecer “na hora”.
- Cooperação com a Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG), com o intuito de acelerar a implementação de medidas que promovam a igualdade e a não discriminação – assinado Protocolo e em elaboração um Guia de Boas Práticas.
- Acompanhamento do Grupo Turismo Social ISTO.

Destacam-se, ainda, as seguintes atividades específicas de cada área da Direção.

Departamento de Dinamização dos Recursos Turísticos

Promoção de produtos turísticos sustentáveis e inovadores e de redes de oferta turísticas ancoradas em ativos diferenciadores.

No âmbito dos ativos de património cultural destaca-se em 2024: Programa Dinamizar Fortalezas, Caminhos da Fé, Turismo Industrial, Turismo Militar, Itinerários Culturais do Conselho Europa.

No âmbito dos ativos de património natural destacam-se: Portuguese Trails, Geoparques, Estações Náuticas, Birdwatching, Turismo Equestre.

Assegurada a continuidade do Programa All for All (turismo acessível).

Preparação de novos projetos para o futuro:

Departamento de Ordenamento Turístico

Acompanhamento das matérias de ordenamento turístico. Releva sobre o ano de 2024 a apreciação dos seguintes processos:

Emissão de 68 pareceres sobre os Instrumentos de Gestão Territorial (PROT: 4; PDM: 43; PU: 2; PP: 13; POOC: 2; POAAP: 1; Planos Setoriais: 3), garantindo 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 DRO, como sejam a mobilidade sustentável, a rede de ASA (áreas de serviço para autocaravanas) ou de percursos pedestres/cicláveis.

Emissão de 18 pareceres sobre procedimentos de avaliação de impacto ambiental e 12 pareceres sobre a utilização turística de solos abrangidos pela RAN (Reserva Agrícola Nacional).

Análise de emissão 68 pareceres de processos de loteamentos de empreendimentos turísticos.

Emissão de 20 pareceres sobre processos de projetos de cariz turístico (PIN, Projetos de Investimento no Interior e outros projetos) no âmbito da CPAI (Comissão Permanente de Apoio ao Investidor).

Departamento de Estruturação da Oferta

Elaborada proposta de alteração legislativa, adaptando os requisitos à sustentabilidade, digitalização e inovação, e reorganizar/agilizar os procedimentos relativos às auditorias de classificação e revisão de classificação de empreendimentos turísticos e promovida a auscultação às associações do setor. Apreciação dos pedidos de informação prévia e de controlo prévio de empreendimentos turísticos, sempre que solicitado. Classificação de 156 empreendimentos turísticos e realizadas -236 auditorias. Emitidos 211 pareceres sobre projetos de arquitetura de empreendimentos turísticos.

Assegurados os registos das Agências de Viagens e Turismo e das Empresas de Animação Turística, bem como a análise e encaminhamento das reclamações recebidas e o apoio aos procedimentos do Fundo de Garantia de Viagens e Turismo.

Equipa Multidisciplinar de Sustentabilidade da Oferta, Ambiente e Património

Acompanhamento das matérias sobre a Sustentabilidade e o Ambiente, em particular a Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas e o Plano de Ação Climática para o Turismo, bem como os vários grupos de trabalho, nacionais e internacionais, sobre estas matérias (entre os quais: Pacto Português para o Plástico, Chapt Earth ETC, One Planet Program UNT).

Elaboração e divulgação do Relatório de execução do Plano Turismo + Sustentável 20-23.

Desenvolvimento do Programa Autocaravanismo Responsável.

Elaboradas auditorias (24) sobre as práticas de sustentabilidade em empreendimentos turísticos.

Acompanhamento do Projeto do Pinhal Interior e do Programa Turismo de Aromas (Plantas Aromáticas e Medicinais e elaborada candidatura europeia).

Acompanhamento do Programa REVIVE através da realização e coordenação dos trabalhos de preparação e lançamento de novos concursos (em particular a III fase do Programa), garantindo a continuidade da aposta na reabilitação de património público edificado para uso turístico e acompanhando os processos dos imóveis já adjudicados.

3.1.6 DIREÇÃO DE COMPETITIVIDADE DAS EMPRESAS

A Direção de Competitividade das Empresas, no ano de 2024, deu continuidade ao acompanhamento das medidas implementadas nos anos transatos 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 execução das 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, bem como da Linha de Microcrédito Turismo para o Interior, que visa apoiar a criação e expansão de pequenos negócios no Interior.

Adicionalmente, prosseguiu-se com a operacionalização de um conjunto de medidas integradas no âmbito do Programa do XXIV Governo Constitucional - Acelerar a Economia – sendo de salientar, a criação da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta 2024 e a preparação do lançamento do Programa Crescer com o Turismo (a publicar no 1.º trimestre de 2025) que substituirá a Linha + Interior Turismo.

O Programa Crescer com o Turismo estende a sua aplicação a todo o território nacional discriminado positivamente os territórios de baixa densidade e incorpora para além de projetos que visem a competitividade turística dos territórios, a vertente de gestão inteligente dos destinos e o desenvolvimento de projetos de inovação social, dando assim cumprimento, à medida do Programa Acelerar a Economia denominada de Programa Turismo + Próximo.

Com o propósito de estimular os investimentos em sustentabilidade ambiental e social, paralelamente à mencionada Linha de Apoio à Qualificação da Oferta 2024, deu-se continuidade à política adotada de criação de soluções diversificadas de financiamento das empresas, através do reforço das linhas de contragarantia mútua, tendo sido disponibilizada ao mercado através do Banco Português de Fomento e das Instituições de Crédito, a Linha Turismo + Sustentável.

Registo ainda no âmbito da atividade desenvolvida no domínio das linhas de financiamento e fundos estruturais direcionadas às empresas para a consolidação do trabalho desenvolvido na análise de candidaturas, na qualidade de Organismo Intermédio, subjacente aos concursos abertos ainda em 2023 e no decurso de 2024 no âmbito do Programa Inovação e Transição Digital 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.

No decurso de 2024, foram realizadas duas sessões públicas distinguindo empresas aderentes ao Programa e empresas que se encontram na fase subsequente de reporte de informação. Em 31 de dezembro de 2024, o Programa conta com 631 empresas aderentes.

Ainda no âmbito deste Programa, o Turismo de Portugal venceu em maio de 2024 o Prémio Nacional de Sustentabilidade, promovido pelo Jornal de Negócios, no segmento “Grandes Organizações” e na categoria “Transformação Digital em Sustentabilidade”, com a ferramenta “FOREST – Ferramenta Organizacional de Reporte da Sustentabilidade no Turismo”.

A FOREST é uma ferramenta de gestão e de reporte do desempenho ESG disponibilizada a todas as empresas do setor do turismo que aderem ao Programa Empresas Turismo 360°, para que possam recolher os dados e analisar os resultados obtidos quanto às suas práticas ambientais, sociais e de governação, mas também a obterem, de forma automatizada, o seu relatório de sustentabilidade.

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 trabalho desenvolvido no âmbito da Gestão de Crédito que viu a sua ação reforçada através da constituição de uma equipa multidisciplinar que amplia a sua atividade ao acompanhamento de resultados, permitindo otimizar os processos de avaliação de desempenho e acompanhamento específico a empresas com dificuldades atestadas no reembolso dos apoios financeiros.

Esta Equipa durante o ano prosseguiu o trabalho de acompanhamento da gestão das empresas em carteira, em particular, 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.

3.1.7. DIREÇÃO DE MARKETING E MERCADOS

Departamento de Comunicação Internacional e Marketing Digital

De acordo com a Deliberação n.º 435/2024, de 5 de abril, as competências do Departamento de Comunicação Internacional e Marketing Digital (DCMD) são:

a) Propor a definição estratégica e gestão da marca destino Portugal e a sua articulação com os parceiros do setor;

- b) Produzir conteúdos no âmbito da estratégia de marketing nacional;
- c) Promover a relação com os media internacionais e programar e organizar visitas de imprensa;
- d) Desenvolver ações de ativação de marca;
- e) Organizar e implementar campanhas de comunicação digital e online para a afirmação do propósito e da proposta de valor do destino Portugal;
- f) Desenvolver e gerir a presença digital e online do destino Portugal através de multicanais integrados, designadamente, portais, plataforma móveis e social media, em articulação com a DFT;
- g) Desenvolver e comunicar conteúdos relevantes para o turista e fomentar a interação com o consumidor;
- h) Fomentar o desenvolvimento de plataformas online integradas em articulação com os agentes públicos e privados;
- i) Criar ferramentas digitais de apoio à tomada de decisão dos diferentes agentes e de transformação de data em negócio.

Foi ainda criada dentro do Departamento a Equipa Multidisciplinar Marca e Campanhas, através do Aviso (extrato) n.º 14225/2024/2, de 11 de julho, à qual compete gerir a marca Destino Portugal em todas as suas dimensões e canais, criar, programar e implementar as campanhas de publicidade nos mercados interno e externos, dirigidas ao consumidor final, produzir conteúdos necessários para a comunicação e promoção da marca, criar e implementar ativações de marca nos mercados e produzir projetos de conteúdo em território nacional e gerir a comunicação em meios digitais.

As atividades desenvolvidas 2024 poderão ser sintetizadas nos pontos seguintes:

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, destacando-se o trabalho efetuado no âmbito da Expo Osaka-Kansai 2025.

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, tendo sido criadas diversas ações de

elevado impacto mediático nos mercados externos, de acordo com as prioridades e oportunidades emergentes. Foram dinamizados diversos projetos de conteúdo em que se destaca a criação de outros episódios no projeto *Journey To Portugal Revisited* ligado ao turismo literário e iniciado em 2023, o projeto *Portugal Back to Back* com incidência no surf, o projeto de conteúdo para redes *500 anos depois* por ocasião da comemoração dos 500 anos de Camões, e o apoio ao projeto *Murais de Liberdade* por ocasião da comemoração dos 50 anos do 25 de abril. Acrescem também as parcerias com a Vogue que permitiu e o apoio à edição totalmente dedicada a Portugal *From Portugal with Love* e com a Monocle, possibilitando o crescimento da visibilidade na media internacional.

Em termos de campanhas destaca-se a campanha internacional *Portugal is Art*, que convida a descobrir o território e os seus ativos turísticos pela lente da arte e a campanha *Unwritten Recipe* dedicada à gastronomia.

Marketing digital

Manteve-se a gestão de outras plataformas de relacionamento com o turista incluindo redes sociais e portais, bem como a produção de conteúdos sobre o destino. Foram implementadas campanhas digitais em Portugal e nos mercados externos, veiculadas nos meios digitais mais importantes em cerca de 6 mercados (Portugal, Reino Unido, Alemanha, França, Espanha, Estados Unidos da América), tendo a mesma sido alargada a mais 5 mercados, tendo em conta as oportunidades e campanhas táticas necessárias. Encontra-se a ser operacionalizado o projeto SIAC *Promoção Internacional Integrada do Destino Portugal* 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 deste projeto 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.

Ainda no âmbito dos fundos europeus mantém-se em implementação o projeto *Catalização de Data em Negócio* que consta da Agenda para a Inovação no Turismo.

Departamento de Marketing Territorial e de Negócios

De acordo com a mesma Deliberação n.º 435/2024, de 5 de abril, ao **Departamento de Marketing Territorial e Negócios (DMTN)**, compete:

- a) Definir e implementar a estratégia de promoção e apoio à venda de segmentos, produtos e territórios, em articulação com agentes públicos, associativos e empresariais;
- b) Gerir e acompanhar a promoção externa dos destinos regionais, em articulação com as empresas, as agências de promoção e as entidades regionais de turismo;

- c) Organizar a participação nacional de Portugal em plataformas de negócio, como feiras e workshops internacionais, e as ações e eventos de promoção que se realizam nos mercados emissores, articulando com as empresas, com as agências de promoção e as entidades regionais de turismo, bem como, com as equipas de turismo no exterior;
- d) Dinamizar e realizar ações e iniciativas de âmbito comercial com a operação turística associada a segmentos e produtos turísticos específicos;
- e) Impulsionar o desenvolvimento de marcas regionais, a internacionalização das empresas e a especialização e internacionalização de DMC;
- f) Promover a captação de eventos internacionais que confirmem notoriedade a Portugal enquanto destino turístico e eventos estratégicos de âmbito nacional e regional;
- g) Definir e implementar a estratégia de captação de eventos corporativos internacionais para o País;
- h) Promover a captação de produções cinematográficas e audiovisuais;
- i) Orientar a atividade promocional e de negócio das Equipas de Turismo no estrangeiro, alinhada com a estratégia de marketing definida pela DMM e garantir a articulação da atividade de promoção das Agências Regionais de Promoção Turística e as Entidades Regionais de Turismo com as Equipas de Turismo no estrangeiro.

Neste enquadramento, destacam-se as seguintes atividades desenvolvidas em 2024 e sintetizadas nos pontos seguintes:

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.

Em 2024, a DMM passa a assegurar o acompanhamento direto dos Planos de Atividades e Orçamento prosseguidos pelas cinco Entidades Regionais de Turismo.

Planos de marketing e apoio a eventos

No que respeita aos planos de marketing, em 2024, deu-se continuidade à execução dos planos de marketing no âmbito do enoturismo, turismo literário e gastronomia, matérias com potencial de projeção internacional. Em relação ao apoio a eventos (Programa Portugal Events) o número de candidaturas apresentado no âmbito dos eventos turísticos estratégicos (161 candidaturas/99 projetos apoiados) superou a previsão efetuada, o que demonstra o interesse que o Programa suscita nas empresas e territórios, nomeadamente em territórios de baixa densidade que vêm desta forma qualificada a sua oferta turística. No que respeita aos eventos corporativos, foram rececionadas 110 candidaturas, 72 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.

Ferramentas de Negócios - Feiras Internacionais, workshops

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 16 feiras internacionais, generalistas, de M&I e de turismo de luxo, nos seguintes mercados: Países Baixos, Espanha, Alemanha, França, Itália, Reino Unido, Brasil, Argentina, Singapura, China e Japão. Acresce ainda referir a realização de seis workshops presenciais (roadshows), nos mercados externos e 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. O número de empresas participantes nestas iniciativas em 2024, 864 no total, superou largamente as expectativas e o número do ano anterior (708), 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.

Apoio ao Cinema

Destaca-se igualmente o acompanhamento direto do Fundo Apoio ao Cinema e Turismo com o apoio direto a 42 produções e a 7 missões de prospeção e a concessão de 13.5M€ de incentivo.

3.1.8 DIREÇÃO DE GESTÃO DE COMPETÊNCIAS E CAPACITAÇÃO

As atividades desenvolvidas pela Direção de Gestão de Competências e Capacitação [DGCC], durante o ano de 2024, estiveram focadas no cumprimento dos seguintes objetivos:

- a) Definição das prioridades de valorização dos recursos humanos do setor do turismo, tendo em vista a melhoria da qualidade e do prestígio das profissões turísticas, o reconhecimento de cursos de formação profissional e a certificação da aptidão profissional para o exercício das profissões do setor;
- b) Desenvolvimento de programas específicos de formação e capacitação, alinhados com os planos estratégicos definidos para o setor, garantindo a necessária capacitação dos agentes públicos e privados do turismo;
- c) Gestão da Rede de 12 escolas de hotelaria e turismo do Turismo de Portugal, I. P.;
- d) Apoiar a Direção de Pessoas e Talento na realização da formação interna;
- e) Promover e assegurar a cooperação internacional para a formação em turismo, contribuindo para um posicionamento de liderança internacional.

- f) Promover a cooperação institucional e gerar conhecimento sobre temas estratégicos de suporte à qualificação futura do turismo, como suporte à tomada de decisão sobre políticas públicas de educação e formação no setor.

Em alinhamento com a estratégia definida para o setor do turismo, nomeadamente com o Programa “Acelerar a Economia” - Crescimento, Competitividade, Internacionalização, Inovação e Sustentabilidade assente em 4 eixos: Valorizar – Qualificar – Cooperar – Incluir, os projetos e as atividades desenvolvidos pela DGCC neste período, estruturaram-se em 8 grandes objetivos operacionais:

Planeamento e Desenvolvimento de Oferta Formativa

Tendo em vista o planeamento da atividade de formação, foi elaborado o **Projeto Técnico-Pedagógico da rede de escolas de hotelaria e turismo para o triénio 2024-2026** que define a missão, a visão, a estratégia e os objetivos através dos quais a rede de escolas se propõe cumprir a função formativa e de qualificação dos recursos humanos do setor do turismo, conforme previsto no Decreto-lei n.º 110/2019, de 14 de agosto.

Em 2024 deu-se continuidade ao desenvolvimento de ofertas formativas/cursos que contribuem para a aquisição de conhecimentos e de competências para o mercado de trabalho, designadamente **Cursos de Especialização Tecnológica de NQP 5; Cursos de Dupla Certificação de NQP 4 e Cursos de Formação On-The-Job**, nas áreas do turismo, alojamento e restauração, frequentados por 2.433 alunos da rede das 12 escolas de hotelaria e turismo.

Para o cumprimento destes objetivos, foram desenvolvidos um conjunto de projetos que contribuem para a **modernização tecnológica e das infraestruturas das escolas**, assim como espaços, equipamentos e de recursos, com foco na **inovação técnica e pedagógica** (espaços multidisciplinares), assim como **aquisições centralizadas de bens e de serviços** de suporte à formação e à gestão escolar.

Destacamos neste domínio o lançamento do **Plano de Modernização da Rede de Escolas do Turismo de Portugal**, cujo valor total do Investimento será de 30.000.000,00€, dos quais 20.000.000,00€ terão financiamento PRR e 10.000.000,00€ serão financiados pelo Orçamento do Turismo de Portugal. Este plano é um instrumento de resposta aos desafios de qualificação e capacitação das Pessoas, das Empresas e dos Territórios, visando a requalificação, modernização e especialização das infraestruturas, equipamentos e espaços de formação das 12 Escolas de Hotelaria e Turismo, tendo os seguintes objetivos:

- a) Reforçar a atratividade da formação profissional
- b) Modernizar a oferta formativa da rede de escolas do Turismo de Portugal
- c) Aumentar diplomados nas áreas emergente, nomeadamente: na circularização da economia do turismo; na transição digital; na regeneração ambiental e na preservação da identidade dos territórios
- d) Desenvolver competências para a inovação e requalificação da estrutura empresarial do setor

e) Incentivar à aprendizagem ao longo da vida, através de processos de *upskilling* e *reskilling*

Captação de Profissionais para o Turismo

Tendo em vista a captação de profissionais para o setor do Turismo e para a formação em particular, lançaram-se as bases e a preparação de uma **campanha de valorização das profissões**, focada na valorização dos profissionais e do seu papel vital na garantia da qualidade e da excelência do serviço no setor.

A par destas iniciativas, estão em curso um conjunto de atividades, desde a revisão da **identidade visual da Rede de Escolas**, à preparação de um **plano de comunicação e de marketing**, focadas na atração de jovens para a formação e para o turismo e na criação de notoriedade nacional e internacional.

Foi desenvolvido com assinalável sucesso o programa Gera+T, em parceria com a Direção-Geral da Educação, destinado a alunos do 3.º ciclo do ensino básico.

O projeto tem um formato interdisciplinar e envolve escolas de todo o país, incluindo agrupamentos escolares e a Rede de Escolas de Hotelaria e Turismo. Os alunos participam no desenvolvimento de projetos focados na gastronomia, património, cultura, natureza e sustentabilidade, incentivando o envolvimento com o turismo local e nacional. Além disso, promove o contacto com diferentes profissões do setor e a importância do turismo para a economia e o meio ambiente. Na edição de 2024, participaram 925 alunos de 39 agrupamentos escolares, desenvolvendo 40 projetos interdisciplinares.

Em 2024 foi criada a **Bolsa Luís Patrão**, um programa de apoio à formação académica, técnica e executiva de nível superior, vocacionado para jovens em início de carreira, que se consubstancia na atribuição de **bolsas de especialização e pós-graduação**. No **ano letivo 2024/2025**, foram atribuídas **10 bolsas**, com uma dotação global de 500.000,00€. Com esta iniciativa pretende-se criar uma rede de jovens profissionais, com percursos formativos de excelência e de elevado potencial e talento, que possam estimular o desenvolvimento de novas ideias e projetos, mais tecnológicos, inclusivos e sustentáveis.

Capacitação e Formação de Profissionais para o Turismo

Foram desenvolvidos um vasto conjunto de Programas de formação presencial, online e híbridos, focados nos profissionais do setor e procurando garantir processos de *upskilling* e *reskilling* que assegurem o desenvolvimento de competências de suporte à transição digital, social, ambiental, tecnológica e de governança, destacando-se os programas: Formação + Próxima, Formação Executiva; BEST; Formação 360º; UPGRADE Digital e Sustentabilidade e ainda programas de formação à medida.

Durante o ano de 2024, desenvolveram-se **1.684 ações, com 18.712 horas e 52.115 participantes**. Os programas de formação contínua/executiva de abrangência territorial presencial ou a distância/online, assentam em modelos flexíveis de formação, dirigidos a

empresários/gestores/empreendedores, quadros intermédios e operacionais, em áreas de liderança, gestão, técnica e operacional.

De salientar ainda que, tendo em vista a capacitação do setor na região do Algarve, foi ainda concebido e implementado um novo Programa designado “**Competências do Futuro para o Algarve**”, envolvendo **770 participantes**, na 1ª edição, em parceria com a ERTAlgarve.

Capacitação de Formadores

Tendo em vista a capacitação dos formadores que colaboram com a rede de escolas, foi desenvolvido o **Programa Nacional de Capacitação de Formadores** que contribui para a atualização e especialização de conhecimentos nas áreas digital, soft skills e área técnica, designadamente o **Programa Capacitar.com**, dirigido a formadores das escolas (estágios e visitas profissionais a empresas que operam em segmentos de luxo); **Programa Partilhar.com**, envolvendo Assessores das escolas e **Master-Classe entre pares/formadores**.

Em parceria com a Associação Fórum Turismo 21, realizámos mais uma **Academia de Formadores**, reunindo durante dois dias mais de 150 formadores de Escolas de Hotelaria e Turismo e Institutos Politécnicos com cursos na área do turismo.

Qualidade e Certificação da Formação

No que à qualidade e certificação da formação diz respeito, salientam-se os processos de certificação internacionais em curso, designadamente a **certificação TedQual da OMT para os cursos de Especialização Tecnológica e o EQAVET (Sistema Europeu de Certificação de Entidades Formadoras)**, o **reconhecimento de cursos** desenvolvidos por outras instituições de ensino/formação, assim como a **emissão de 140 certificados profissionais dos Pagadores de Banca de Casinos (profissão regulamentada)**. De salientar o papel do **Centro Qualifica da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra**, no contributo para a elevação dos níveis de escolaridade dos adultos (12ºano) e certificação profissional.

Internacionalização da Formação

Procurando dar continuidade ao **aumento do nº de alunos internacionais em formação**, continuámos a desenvolver um conjunto de projetos e atividades, destacando os projetos de cooperação estratégica com outros estabelecimentos de ensino congéneres internacionais; a **participação em Instituições e Associações Internacionais** ligadas à Formação, tendo em vista a promoção das competências internacionais do Turismo de Portugal e da sua rede escolar em matéria de formação em Turismo de **Cooperação, Projetos e Parcerias Internacionais**:

- Índia - 13 alunos + 4 formadores
- Canadá - 6 alunos + 3 formadores
- Itália - 2 alunos + 1 formadores
- Moçambique - 2 formadores

Destacamos o **processo de admissão de alunos extracomunitários** que continuamos a realizar para captar jovens para estudar na Rede de Escolas, contribuindo para a melhoria do posicionamento e notoriedade internacional da rede. Em 2024 tivemos **2.100 candidatos internacionais** neste processo, oriundos de **59 países**.

Em paralelo, o **Programa de Estágios Internacionais** para Alunos e Formadores [**Programa ERASMUS +**] e [**Bolsas Turismo de Portugal**] foi um dos contributos para a aquisição de experiências internacionais e para a aquisição e conhecimentos de práticas e métodos inovadores.

Enviámos:

- Em job shadowing, 13 formadores (3 Finlândia, 4 França, 2 Bélgica, 2 Espanha, 2 Itália)
- Em mobilidade Erasmus+, 32 alunos (4 Estónia, 8 Itália, 5 Espanha, 6 França, 2 Bélgica, 3 Malta, 4 Dinamarca).
- Em mobilidade com Bolsas Turismo de Portugal, 18 alunos

Recebemos ainda no âmbito do Programa ERASMUS + , nas nossas escolas formadores oriundos de 6 países europeus, contribuindo para a dinamização internacional da rede:

- Itália - 2 formadores em job shadowing (Fondazione ENAC Lombardia CFP Canossa de Brescia)
- Bélgica- 1 formador em jobshadowing (Ensor Instituut)
- Finlândia – 1 formador em jobshadowing (Perho Culinary-Tourism-Business College)
- Espanha - 1 formador em job shadowing (INS Escola d'Hosteleria i Turisme de Barcelona)
- Estónia - 6 alunos (Ida Viruma)
- França - 6 alunos + 1 formador (CEPROC - Paris)
- França - 6 alunos + 1 formador (Campus des Métiers Ste-Catherine)
- Turquia - 8 alunos + 2 Formadores
- Reino Unido - 10 alunos + 4 professoras + 1 coordenadora (EUROYOUTH)
- IAL – Itália 17 alunos + 2 formadores

No contexto da cooperação internacional estratégica com outros países, designadamente com os PALOP, destacamos o projeto de criação de uma rede internacional de escolas de hotelaria e turismo Powered by Turismo de Portugal.

Esta rede, prevê a expansão do modelo de formação da rede de escolas para estes países, estando em curso projetos concretos com Angola, Cabo Verde e Moçambique, e em preparação projetos com a Guiné-Bissau e com o Brasil, e será determinante para a qualificação dos respetivos setores do turismo, permitindo cativar as jovens diplomadas para continuarem os seus estudos em Portugal.

Recebemos ainda:

- Instituto Médio Politécnico da Ilha de Moçambique – 2 formadores e 2 dirigentes
- INFOTUR – Angola – 5 formadores

Recebemos ainda no âmbito do Programa ERASMUS + , nas nossas escolas formadores oriundos de 8 países europeus, contribuindo para a dinamização internacional da rede.

- Itália - 2 formadores em job shadowing (Fondazione ENAC Lombardia CFP Canossa de Brescia); 17 alunos + 2 formadores
- Bélgica - 1 formador em jobshadowing (Ensor Instituut)
- Finlândia – 1 formador em jobshadowing (Perho Culinary-Tourism-Business College)
- Espanha - 1 formador em job shadowing (INS Escola d'Hosteleria i Turisme de Barcelona)
- Estónia - 6 alunos (Ida Viruma)
- França - 6 alunos + 1 formador (CEPROC - Paris); 6 alunos + 1 formador (Campus des Métiers Ste-Catherine)
- Turquia - 8 alunos + 2 Formadores
- Reino Unido - 10 alunos + 4 professoras + 1 coordenadora (EUROYOUTH)

Parcerias Públicas

Para o cumprimento deste objetivo, a DGCC desenvolveu projetos e atividades em colaboração com os principais agentes e *stakeholders* do setor através do envolvimento em contextos formais ou não formais, nomeadamente a **Comissão Nacional e Regional da Educação e Formação para o Turismo**, entre outros fóruns de discussão participada entre os agentes do ecossistema da educação- formação-turismo.

Estudos e Projetos de desenvolvimento de competências

Estudos:

Tendo como objetivo conhecer a situação profissional e/ou escolar dos alunos diplomados da sua rede de escolas após 6 a 9 meses do término da formação, foi desenvolvido o **Estudo de Inserção Profissional**, apresentando uma taxa de atividade na ordem dos 91%.

Foi igualmente lançado o **Estudo sobre o perfil dos alunos e suas expectativas** face à formação e ao mercado de trabalho.

Projetos:

Durante 2024, deu-se continuidade ao projeto internacional **PANTOUR** [Pact for next tourism generation skills], desenvolvido em parceria com 13 entidades provenientes de 10 países EU. Focado no desenvolvimento de soluções inovadoras e cooperativas, tem o objetivo de apoiar trabalhadores e empresas na sua requalificação e atualização profissional. Prevê o desenvolvimento de instrumentos de suporte inovadores, como o mapeamento das competências urgentes e dos novos perfis profissionais alinhados com a transição ecológica e digital, a criação de um Sistema inteligente de monitorização de competências, e o desenvolvimento de uma matriz de competências de suporte a definição dos caminhos futuros de qualificação dos profissionais.

Em parceria com a Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa, foi desenvolvido o projeto **GrowLIFE** que visa promover um sistema alimentar mais sustentável a nível social, económico e

ambiental e pretende contribuir para uma mudança sistémica de comportamentos em produtores, consumidores e decisores.

No contexto da mobilização de projetos que contribuam para a melhoria das competências sociais e pessoais, durante o ano 2024, foi dada continuidade ao **Programa de Responsabilidade Social e Ambiental das Escolas do Turismo de Portugal**, em alinhamento com os ODS e com os objetivos da ABAAE /Eco-Escolas, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do setor do turismo, através de implementação de uma educação transformadora.

No quadro da promoção da **Educação Inclusiva**, em 2024 reforçaram-se os programas dirigidos a minorias estrangeiras e que contribuem para a aquisição de competências facilitadoras da integração no mercado de trabalho, assim como projetos que estimulem uma educação mais inclusiva, tendo-se consolidada a constituição das Equipas Multidisciplinares de Apoio à Educação Inclusiva e foi ainda concebido o **Guia de Acolhimento e Integração dos Alunos Internacionais**, enquanto instrumento metodológico e de apoio à integração destes alunos na comunidade escolar.

No ano 2024, foi ainda criado o **Canal “A Voz dos Alunos”** com o objetivo de aumentar a participação dos estudantes nas decisões que afetam o seu ambiente educativo e futuro profissional, através de uma comunicação direta com a DGCC.

Ainda em 2024, destaca-se o desenvolvimento e aplicação do método inovador de aprendizagem baseada em projetos ou **Project-Based Learning (PBL)** na formação inicial desenvolvidas, no qual os alunos são envolvidos em projetos interdisciplinares e próximos de contextos reais.

Integração e Emprego

Em 2024 foi criado o **Programa de formação e integração de Migrantes e Beneficiários de Proteção Internacional no Setor do Turismo “Integrar para o Turismo”**, inscrito nas medidas de qualificação e capacitação no Programa Acelerar a Economia, em parceria com a AIMA (Agência para a Integração Migrações e Asilo) e CTP (Confederação do Turismo de Portugal).

O Programa integra uma componente de formação geral (Línguas, BI e Portugal, Soft Skills), componente técnica (Cozinha/Pastelaria; Restauração e Bebidas; Alojamento) e Formação Prática nas Empresas e, ainda, uma formação/capacitação de Mentores das Empresas designado por “Job Leader”.

Tendo em vista a implementação, monitorização e avaliação do programa, foram desenvolvidos os seguintes instrumentos: Estruturação do programa; Regulamento da Medida; Protocolo celebrado com a AIMA e CTP; Contrato de Formação; Formulários de candidaturas (formandos e empresas); e Guiões de entrevista.

Este Programa irá ocorrer em 2025, prevendo-se a sua execução nas 12 escolas da rede do Turismo de Portugal, entre outros locais que se considerem necessários.

3.1.9 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

De entre as muitas atividades desenvolvidas pelo SRIJ, ao nível do jogo de base territorial, e pela sua relevância realçam-se as seguintes

- i) Operacionalização do novo sistema de gestão de máquinas de jogo nas novas concessões de Lisboa e Tróia, particularmente no que diz às componentes de *switching*, redes e *firewalls*;
- ii) Conclusão da substituição da infraestrutura de *switchs* nos casinos sob monitorização o SRIJ;
- iii) Implementação da versão 2.0 da aplicação Gestão de Casinos onde foram introduzidas as funcionalidades de Freqüentador Único e de Beneficiário Efetivo, permitindo um melhor controlo sobre as transações referentes aos jogadores de casinos físicos;
- iv) Levantamento de indicadores e definição dos requisitos para uma nova plataforma de *Business intelligence* para o jogo de base Territorial;

Com referência a 31 de dezembro de 2024, 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 6 em efetiva exploração, estas últimas sitas nas seguintes localidades: Amora, Amadora, Porto, Nazaré e duas em Lisboa (Panda e Belenenses).

Em 2024, no âmbito das atividades de fiscalização e inspeção, resultou um controlo de volume de jogo na ordem dos € 1.592.605.792,80, correspondendo € 1.565.034.645,80 ao volume do jogo praticado em casinos, e € 27.571.147,00 ao volume de jogo praticado nas salas de jogo do bingo fora dos casinos, que geraram uma receita bruta de € 284.749.413,91, correspondendo € 275.248.646,78 aos casinos, e € 9.500.767,13 às salas de jogo do bingo.

O SRIJ, enquanto entidade liquidadora de impostos e contrapartidas aplicáveis em matéria de jogo, foi responsável pela liquidação de € 133.721.406,07, dos quais, nos termos legais, foram entregues diretamente pelas concessionárias dos casinos nos cofres do Estado: € 20.465.170,45, ao Fundo de Fomento Cultural: € 2.154.871,67, à Câmara Municipal da Figueira da Foz: € 67.887,43, à Câmara Municipal da Póvoa de Varzim: € 222.097,47, à Infratróia: € 688.220,20 e às Misericórdias locais (relativos a importâncias ou fichas encontradas no chão, deixadas sobre as mesas, ou abandonadas no decurso da partida, e cujo dono não seja possível determinar): € 146.008,38.

O remanescente, no valor de € 109.977.150,47, foi entregue ao Turismo de Portugal, I.P. do qual, nos termos legais, constituiu receita própria o montante de € 87.091.026,15, e o restante, no montante de € 22.886.124,32, constituiu receita consignada, cuja afetação é feita da seguinte forma:

(Euros)

Receita do Turismo de Portugal, I.P. consignada - 2024	
Obras de interesse para o Turismo	17 238 973,34
Instituto Português do Desporto e Juventude (IPDJ)	275 711,46
Entidades Regionais de Turismo (ERT)	1 257 162,54
Subsídios a entidades de relevância social	1 164 737,72
Requalificação Ambiental (AMAT)	367 053,69
Misericórdias Locais	169 029,30
Fundo dos Pagadores de Banca	2 413 456,27
TOTAL	22 886 124,32

b) Jogo online

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

- i) No âmbito da sua atividade de monitorização e controlo permanente do mercado do jogo online, o SRIJ notificou os prestadores intermediários de serviços em rede para que procedessem ao bloqueio de sítios na internet de operadores ilegais de jogo, num total de 481 sítios na internet notificados para bloqueio desde o início da atividade do jogo online em mercado regulado. Simultaneamente manteve-se a ação de sensibilização desenvolvida junto das principais plataformas de partilha de conteúdos audiovisuais no sentido da eliminação da promoção a operadores de jogo online não licenciados em Portugal;
- ii) Participação na oitava reunião do Comité de Acompanhamento da Convenção de Macolin, na sexta e na sétima reuniões do Grupo de Copenhaga, relativas à prevenção de viciação de resultados de eventos desportivos, denominada de match fixing, organizadas pelo Conselho da Europa e realizadas, respetivamente, em 22 de maio, 23 de maio e 14 - 15 de novembro de 2024;
- iii) Participação, entre 10 e 12 de junho de 2024, na reunião anual dos reguladores europeus do Jogo Online realizada em Viena de Áustria;
- iv) Participação, entre 13 e 16 de maio de 2024, na VIII Cumbre Iberoamericana del Juego, realizada em Porto Rico;
- v) Migração, no âmbito da arquitetura de tecnologias de informação da Secretaria-Geral do Ministério de Economia, do ambiente de produção do jogo online para uma nova infraestrutura Oracle Exadata;
- vi) Desenvolvimento e proposta de um novo método para a evolução do reporte de jogo online;
- vii) Apresentação de 15 participações criminais pela exploração ilícita de jogos e apostas online

A atividade de jogos e apostas online gerou, em 2024, cerca de 1.111,9 milhões de euros de receita bruta, sendo que 433,4 milhões de euros foram da responsabilidade das entidades exploradoras de apostas desportivas à cota e 678,4 milhões de euros das entidades exploradoras de jogos de fortuna ou azar.

Em consequência da atividade de jogo online foram liquidados, em sede de IEJO, 334 567 290,43€, tendo sido distribuídos, conforme consta do quadro seguinte, em conformidade com o estabelecido no com o Decreto-Lei n.º 66/2015, de 29 de abril.

Distribuição do IEJO em 2024	
Turismo de Portugal, I.P.	181 739 516,21 €
Região Autónoma da Madeira	4 070 108,73 €
Região Autónoma dos Açores	3 854 830,24 €
CG Estado	22 141 710,60 €
Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	28 294 865,56 €
Ministério da Administração Interna	3 085 641,94 €
Ministério dos Assuntos Parlamentares	12 649 003,02 €
Ministério da Saúde	13 338 452,84 €
Instituto para os Comportamentos Aditivos e Dependências, I.P.	641 607,23 €
Fundo de Fomento Cultural	2 534 376,87 €
Federações Desportivas, Liga Profissional de Futebol e Comité Olímpico de Portugal	61 315 135,16 €

c) Transversal

- i) Instalação de uma nova infraestrutura de tecnologias de informação, nas componentes de processamento e armazenamento de dados, no ambiente do Turismo de Portugal
- ii) Lançamento com apresentação do projeto “MAIS DO QUE UM JOGO”¹ em duas escolas de Turismo de Portugal (Lisboa e Estoril) e na Universidade Lusíada de Lisboa;
- iii) Garantia da continuidade, na *governance* de tecnologias de informação do SRIJ, de um sistema de gestão da segurança de informação baseado no standard ISO 27001:2023;
- iv) Elaboração de um projeto de uma nova portaria com as regras de distribuição de gratificações pelos empregados das salas de jogos dos casinos;
- v) Elaboração das peças para abertura de dois concursos públicos para a atribuição da concessão da exploração de duas salas de jogo do bingo, uma sita no Porto e outra no Seixal;
- vi) Elaboração uma proposta de alteração ao Regime Jurídico dos Jogos e Apostas Online (RJO), aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 66/2015, de 29 de abril;

Para a execução das suas atividades, no cumprimento da sua missão, o SRIJ contava, no final do ano 2024, com 108 Recursos Humanos (conforme apurado na base de dados da Direção de Pessoas e Talentos). e gastou, naquele ano, 7 679 105,34€ em gastos diretos (valor eventualmente a ser corrigido após encerramento da conta de gerência), conforme se ilustra nos quadros seguintes:

¹ Este projeto é uma iniciativa desenvolvida pelo Turismo de Portugal, através do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ) e da Direção de Gestão de Competências e Capacitação (DGCC), e com o apoio do Instituto para os Comportamentos Aditivos e Dependências (ICAD), e tem como objetivo levar a cabo um conjunto de ações de sensibilização sobre Jogo Responsável, especialmente no contexto dos jogos e apostas online, junto dos alunos maiores de 18 anos das escolas do Turismo de Portugal e de Instituições de Ensino Superior.

	Dirigente	Inspetor	Técnico Superior	Assistente Técnico	Técnico de Informática	Total Geral
SRIJ	1	0	2	0	0	3
SRIJ/DERJ	1	7	0	0	0	8
SRIJ/DTIJ	1	7	0	0	0	8
SRIJ/DJOL	1	7	3	0	0	11
SRIJ/DPCJ	1	62	1	7	0	71
AIJCentro	0	10	0	0	0	10
AIJLisboa	0	15	0	0	0	15
AIJNorte	0	11	0	0	0	11
AIJSul	0	12	0	0	0	12
Póvoa St.ª Iria	0	8	0	5	0	13
Sede	0	6	1	2	0	9
SRIJ/DTIJ - EMITJ	0	0	2	0	2	4
SRIJ/DPCJ - EMPIJ	0	3	0	0	0	3
Total Geral	5	86	8	7	2	108

DESCRIÇÃO	2024
<i>Remunerações certas e permanentes e abonos variáveis ou eventuais</i>	5 124 980,16 €
<i>Encargos sociais</i>	1 036 894,66 €
<i>Aquisição de bens e serviços</i>	236 106,07 €
<i>Transferências ASAE</i>	536 880,00 €
<i>Investimentos</i>	741 344,45 €
<i>Pagamento Serviços IRN</i>	2 500,00 €
<i>Pagamento GREF</i>	400,00 €
TOTAL	7 679 105,34 €

3.1.10 DEPARTAMENTO DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS

Este Departamento, passa por promover a afirmação de Portugal nas Organizações Internacionais, através do acompanhamento das principais organizações internacionais de turismo: UN Tourism, WTTC, ETC, TAC, CPLP, Iberoamericana, entre outras.

Cabe ainda ao Departamento de Relações Internacionais, a dinamização da atividade do Grupo de Trabalho de Turismo na União Europeia, tendo como objetivo principal o acompanhamento e implementação dos dossiers em discussão na União Europeia.

Para além desta agenda de cooperação multilateral, foram desenvolvidas as habituais atividades de cooperação bilateral com diversos países, no quadro dos acordos de cooperação em vigor.

Finalmente, de referir a gestão e acompanhamento da Rede Externa das Equipas do Turismo pelo Departamento de Relações Internacionais que, nos termos e para os efeitos previstos no Decreto-Lei n.º 51/2023, de 3 de julho transitaram para a esfera de atuação direta do Turismo de Portugal, assegurando e monitorizando o suporte da sua atividade.

Nas atividades desenvolvidas em 2024, destaca-se o desenvolvimento e implementação de ações de cooperação, no âmbito do Plano Estratégico de Cooperação em Turismo (PECTUR) da Comunidade de Países de Língua Portuguesa (CPLP).

Deste modo, elencamos as principais atividades/ações desenvolvidas pelo Departamento em 2024.

Rede Externa das Equipas de Turismo

2024 foi marcado pelo processo de incorporação das EDT no Turismo de Portugal. No âmbito dessa transição, houve um conjunto de tarefas de gestão administrativa que passaram a integrar as tarefas de gestão corrente do D. Relações Internacionais, designadamente:

- Gestão das necessidades de funcionamento de cada escritório;
- Acompanhamento do protocolo de transição das EdT's com AICEP e dos acordos de co-localização, com MNE e com AICEP;
- Gestão administrativa das EDTs;
- Acompanhamento da legislação laboral, em cada mercado, nomeadamente:
- Acompanhamento das alterações ao regime jurídico de entrada, permanência, saída e afastamento de cidadãos estrangeiros do território nacional;
- Acompanhamento das alterações ao RNH - Regime Fiscal aplicável dos Residentes não Habituais;
- Acompanhamento dos “Vistos CPLP” e do novo Modelo de concessão da autorização de residência CPLP em Portugal;
- Acompanhamento do novo processo automatizado/simplificado de entrada e saída nas fronteiras aéreas da UE de nacionais de países terceiros, informação sobre a implementação do EES (Sistema de Entrada/Saída) e ETIAS (Sistema Europeu de Informação e Autorização de Viagem);

No âmbito da atividade de acompanhamento da Rede Externa, inclui-se ainda a produção e sistematização semanal, de informação atualizada sobre diversos temas: UE, Tendências de Mercados, Aviação/Transportes, Hotelaria, bem como a elaboração de fichas informativas sobre novas medidas/diplomas legais que se reflitam no sector do turismo.

Cooperação

O Turismo de Portugal, desenvolve uma vasta atividade de cooperação internacional, tanto a nível do relacionamento bilateral, como a nível multilateral representando Portugal nas organizações internacionais do setor.

Cooperação Bilateral

No quadro do relacionamento bilateral, o Turismo de Portugal participa nas Cimeiras, Comissões Mistas e Reuniões de Alto Nível, realizadas no quadro da agenda externa do Estado Português em coordenação com o Ministério da Economia e do Ministério dos Negócios Estrangeiros. Nesse âmbito, celebrou um conjunto vasto de instrumentos jurídicos (Acordos de Cooperação, Protocolos, Memorandos de Entendimento) que constituem a base jurídica da cooperação no domínio do Turismo. Estes instrumentos viabilizam a concretização de ações de cooperação em domínios específicos nomeadamente na área da promoção, da estratégia, da formação, do investimento, dos Jogos, da valorização da oferta e da cooperação institucional.

Visitas oficiais - Elaboração e coordenação dos dossiers de apoio às visitas oficiais do ME, do SET e do presidente do TP:

1. Visita do SET Espanha (Jan)
2. UE – Reunião de Ministros de Turismo, Bélgica (Fev)
3. Visita SET Alemanha (Março)
4. Visita SET Argentina (Jun)
5. Visita presidente TP a Angola (Jun)
6. Visita presidente TP a Cabo Verde Investment Forum (Jul)
7. G20 – Participação na reunião do GT de Turismo e na reunião de Ministros de Turismo, no Brasil (Set)
8. Visita do ME à Alemanha, Espanha, Países Baixos, Qatar, Singapura e Macau
9. CPLP – Reunião de Ministros de Turismo, em S Tomé (Out)
10. Visita SET ao R. Unido (Nov)

Cimeiras – contributos para a XXXV Cimeira Luso-Espanhola (outubro) e realização de reunião preparatória com SET espanhola.

Comissões Mistas – acompanhamento da 7ª reunião da Comissão Mista Económica com a Coreia, Lisboa (nov);

acompanhamento da IX Subcomissão de Assuntos Económicos e Comerciais, entre Portugal e Brasil, no âmbito da preparação da Cimeira Brasil-Portugal (dez)

Visitas e reuniões bilaterais – acompanhamento de reuniões bilaterais com Ministros e Secretários de Estado de Turismo: Angola, Argentina, Arabia Saudita, Cabo Verde, Cuba, Chile, Brasil, Espanha, Tunísia, Uruguai, Marrocos, Sérvia, Timor-Leste.

Comités/Grupos de Trabalho – contributos para 51.ª reunião da Comissão Bilateral Permanente (CBP) entre Portugal e os Estados Unidos da América (março)

Ações de Cooperação – organização de diversas ações de cooperação nas áreas de competência do Turismo de Portugal.

1. Missão argelina a Portugal (julho)
2. Visita Comitiva Sul Africana a Portugal (julho)
3. Acompanhamento de várias reuniões com embaixadores

Instrumentos jurídicos assinados:

1. Protocolo REVIVE Angola
2. Protocolo Formação Angola
3. Plano de Ação Portugal Uruguai 2024-2025

De salientar ainda:

- Acompanhamento das reuniões da rede CIPE – Coordenação Interministerial - D. Geral Política Externa / MNE
- Articulação com DGAE e com MNE de todos os instrumentos jurídicos internacionais negociados pelo Turismo de Portugal nas suas diversas vertentes;
- Contributos para as consultas políticas (MNE)

Cooperação Multilateral

O Turismo de Portugal desenvolve uma vasta atividade de cooperação internacional, representando os interesses do Turismo no relacionamento multilateral e nas organizações internacionais. Destaca-se a presença nas seguintes organizações:

UN TOURISM - Organização Mundial do Turismo (OMT), a agência das Nações Unidas e principal fórum político para as questões do setor do turismo:

1. Participação nas reuniões do Conselho Executivo e da Comissão Regional da Europa;
2. Preparação e coordenação da candidatura Best Tourism Villages;
3. Negociação e preparação do processo de aprovação da UNWTO Convention on Tourism Ethics”;
4. Participação no Grupo de trabalho de “Experts on Measuring the Sustainability of Tourism”;
5. Participação no Comité de Desenvolvimento para “International Code for the Protection of Tourists”;
6. Participação na Global Tourism Plastics Initiative;
7. Participação nos Comités:
 1. Comité da Sustentabilidade

1. Comité das Estatísticas
2. Comité da Educação

ETC - European Travel Commission, associação europeia dos organismos nacionais de promoção turística

1. Acompanhamento da participação do TP nas Assembleias Gerais (2 por ano), no Board of Directors (4 reuniões por ano)
2. Acompanhamento da atividade e participação nas reuniões de trabalho, e assegurar o contacto regular com a Unidade Executiva da ETC em Bruxelas
3. “Crisis Management and Governance in Tourism” – Portugal foi convidado para participar na preparação do relatório da ETC sobre gestão de crises

CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa, promovendo a concertação político-diplomática e de cooperação entre os seus membros

- Participação nas reuniões preparatórias e na XII reunião de ministros de Turismo em S. Tomé e Príncipe
- Ações de capacitação no âmbito do PECTUR nas áreas de Jogos, Certificação das Praias, REVIVE, T. Natureza, e Marketing Digital
- Troca de informações e de legislação

WTTC - World Travel & Tourism Council, fórum para a indústria de viagens e turismo

Realização de reuniões e acompanhamento da atividade.

União Europeia

Assegurar a representatividade do TP em diversos GT / Comités da COM, e acompanhamento de diversos dossiers legislativos: Short Term Rental, Package Travel Directive, Directiva de “green claims”

1. TP integra o fórum T4T – Together 4 Tourism, forum da UE que integra os 27 EM, a COM e 50 stakeholders do ecossistema do turismo; tem como objetivo identificar quais as áreas que carecem de maior coordenação e/ou intervenção legislativa. Foram criados 3 sub-grupos de trabalho (verde, digital e skills)
2. TP integra a equipa de curadores da Task Force for Tourism
3. TP integra o grupo de coordenação do Pack for Skills in Tourism

4. Acompanhamento de projetos de apoio à transição energética no turismo – GT Raise
5. Divulgação de oportunidades de financiamento europeu
6. Promover e dinamizar projetos e candidaturas a programas internacionais, em parceria com outras entidades

Projetos Especiais

Convénio CAF - Promover a transferência de conhecimento sobre Turismo Sustentável de Portugal para os municípios de Nuquí e Guapi do Choco Biogeográfico na Colômbia.

Realização da Missão 1 (02 a 17 de agosto), no âmbito da qual foi feito o diagnóstico para a identificação dos atores locais, identificadas recomendações de melhoria, e elaboração de um plano de formação para reforço das competências locais em matéria de gestão, sustentabilidade, promoção e desenvolvimento de produtos turísticos nos municípios, a concretizar na Missão 2.

3.1.11 DIREÇÃO DE PESSOAS E TALENTO

No ano de 2024 foi plenamente efetivado o processo de transição das Equipas de Turismo da rede externa da AICEP, E.P.E. para o Turismo de Portugal, com a integração dos 19 escritórios destas Equipas (cobrindo 24 mercados externos) na esfera de atuação direta do instituto e *atuando de forma unificada com os serviços periféricos externos do Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE), da respetiva área geográfica e na dependência funcional do chefe de missão diplomática, ou a ele equiparado*, passando a constituir, de modo definitivo, a rede externa do organismo.

No âmbito da gestão desta rede externa, foram desenvolvidos os processos de recrutamento e seleção de 3 contratados locais, 2 prestadores de serviços e 2 Diretores de Equipa, neste último caso para as Equipas de Turismo da Alemanha e do Reino Unido.

No que se refere ao desenvolvimento e alinhamento das pessoas, foram dinamizadas iniciativas de partilha de informação e conhecimento, através de várias atividades, das quais se entende destacar:

- Smart Talks: 6 Sessões
- Campanha de vacinação contra a gripe junto de todos os trabalhadores interessados (121 vacinas);
- Sorteio de bilhetes de acesso a espetáculos e eventos culturais e de lazer (62);
- Quiosque Digital – Sessões de apresentação e capacitação da Plataforma Academia Turismo de Portugal TalentUs (2);
- Iniciativas para a distinção Colaborador + Sustentável (1);
- N.º iniciativas Biblioteca – Livro Viajante (2)

- N.º Iniciativas Café com o Presidente (2);
- Continuidade da edição da newsletter de periodicidade semanal, com 47 edições no ano, com informação sobre os projetos que cada área está a desenvolver, ações de capacitação e formação, temas de inovação, sustentabilidade, iniciativas de outros organismos da Administração Pública, testemunhos em vídeo de novos colaboradores (onboarding talks), de equipas de desenvolvimento de projetos específicos, entre outras rubricas.

O compromisso com o bem-estar continua a ser uma das prioridades do Turismo de Portugal. Cientes de que as atuais rotinas, pessoais e profissionais, têm vindo a implicar situações de desgaste físico e psicológico, colocando a manutenção da saúde, fator imprescindível para garantir a qualidade de vida, como uma das grandes preocupações, a Direção de Pessoas e Talento reforçou a sua estratégia de atuação no âmbito do bem-estar das equipas do instituto.

Deste modo, foi desenvolvido e implementado, em 2024, o Programa Equilíbrio, com uma abordagem holística a esta temática, apostando na prevenção do bem-estar dos trabalhadores em quatro dimensões fundamentais: Financeira, Mental, Social e Física.

No âmbito do Programa Equilíbrio, considera-se relevante destacar a criação do Gabinete de Apoio às Pessoas (GAP), com o propósito de robustecer o Programa Equilíbrio, através de um mecanismo de acompanhamento psicossocial personalizado da pessoa, desde o momento da admissão e ao longo da permanência na organização, a par da promoção do equilíbrio de forma preventiva, de forma a evitar a doença (nível individual) e quebras de produtividade (nível organizacional).

Este Gabinete foi apresentado a toda a organização em sessões especialmente desenvolvidas para o efeito, assim se assegurando o conhecimento e envolvimento de todos na prossecução da sua missão.

Ainda no âmbito da execução do Programa Equilíbrio, foram desenvolvidas as seguintes iniciativas, por dimensão:

_Dimensão Financeira:

- Workshops literacia financeira (4)

_Dimensão Mental:

- Workshops Saúde Mental (3)
- Atendimentos no Gabinete de Apoio às Pessoas: (7)

_Dimensão Social:

- Atividades na Horta do Edifício Sede: (6)
- Recolha de bens: 252 pares de meias, 24 camisolas interiores e 48 cuecas

- Recolha de bem para a construção de Cabazes de Natal a entregar a famílias carenciadas: 18 cabazes
- Encontro de Natal dos trabalhadores nas Caldas da Rainha: (206)
- Atividades em férias para os filhos dos trabalhadores (1)

_Dimensão Física:

- Aulas de Pilates: (20)
- Office Massage: Sede (318); EHT (360)

Com estas ações, pretende-se continuar a construir um espaço de trabalho, no qual o equilíbrio pessoal e a produtividade caminhem lado a lado.

No plano da capacitação e formação profissional, o Turismo de Portugal concedeu 15 estágios curriculares, que permitiram o acolhimento de jovens em formação académica, proporcionando-lhes um contexto organizacional para a aplicação dos conhecimentos adquiridos, dotando-os de competências para a sua futura empregabilidade e beneficiando o organismo com a integração, ainda que temporária, de recentes formações académicas, estimulantes para a introdução de práticas inovadoras e empreendedoras, melhorias de processos, modernização, inovação e consequente agilização dos serviços.

Através da Academia TalentUs tem vindo a ser possível, nos últimos 3 anos, disponibilizar aos trabalhadores uma oferta formativa diversificada, permanentemente acessível e personalizável, promovendo uma cultura de aprendizagem contínua. Esta plataforma abriu espaço para aprendizagens auto exploratórias, permitindo que cada colaborador desenvolva competências ao seu ritmo e de acordo com as suas necessidades.

Uma das soluções disponibilizadas é o microlearning, um formato inovador que apresenta conteúdos curtos e direcionados, facilitando a aquisição de conhecimento de forma prática e eficaz. Esta abordagem tem-se revelado uma excelente ferramenta de aprendizagem, tornando o desenvolvimento profissional mais ágil e adaptado à realidade do Turismo de Portugal. 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.

Os vídeos são dos formatos mais consumidos pelos trabalhadores, 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, e, em 3º lugar, os cursos com maior duração.

Relativamente às áreas de competências preferidas pelos trabalhadores, destacam-se os temas ligados à Comunicação (275), Gestão de Tempo (232) ChatGPT (193), Saúde e Bem-Estar (154), Ferramentas de Produtividade (113), mas também Serviço ao Cliente (104).

Em 2024, um dos grandes desafios em matéria de formação e capacitação no Turismo de Portugal foi o reforçar da segurança no ambiente de trabalho, especialmente no que diz respeito à proteção de dados e à cibersegurança. Com o avanço da digitalização e o crescente impacto da tecnologia nas atividades diárias, tornou-se essencial garantir que todos os colaboradores estivessem preparados para lidar com os riscos associados ao tratamento de informação sensível.

Para responder a esta necessidade, foi implementado o programa formativo Safety Journey, em formato on-line, de carácter obrigatório para todos os trabalhadores do Turismo de Portugal. Esta jornada formativa desenrolou-se ao longo de dois percursos essenciais:

- RGPD Road – Focado na proteção de dados pessoais e no cumprimento do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), garantindo que todos compreendem a importância da privacidade e sabem como atuar em conformidade.
- CyberSecurity Road – Dedicado à cibersegurança, abordando boas práticas para mitigar riscos digitais, proteger a informação e reforçar a segurança dos sistemas no dia a dia de trabalho.

Esta iniciativa visou não só garantir a conformidade com as normas e regulamentos nestas matérias, mas também promover uma cultura de responsabilidade e sensibilização para a segurança digital. Através do Safety Journey, estamos a preparar as nossas equipas para enfrentar os desafios tecnológicos de forma consciente e proativa, contribuindo para um ambiente de trabalho mais seguro e resiliente. O programa Safety Journey foi atribuído a 779 trabalhadores, tendo sido integralmente concluído por 520.

3.1.12 DIREÇÃO FINANCEIRA E DE TECNOLOGIAS

No ano de 2024, 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:

Gestão das Infraestruturas:

- Realização de oito auditorias energéticas, incluindo a respetiva emissão de certificados energéticos nas Escolas de Hotelaria e Turismo (EHT Douro-Lamego, EHT Porto, EHT Viana do Castelo, EHT Coimbra, EHT Oeste - Caldas da Rainha, EHT Lisboa, EHT Algarve – Faro e EHT Vila Real de Santo António), como suporte à tomada de decisões fundamentadas no âmbito do projeto da Neutralidade Carbónica, com foco na implementação de medidas para melhorar a eficiência energética e reduzir o consumo de eletricidade e gás;
- Execução de empreitadas de obras públicas para implementação de medidas de eficiência energética na EHT Vila Real de Santo António, para instalação de luminárias LED com sistema de telegestão no acesso principal da EHT Estoril, para conservação do posto de transformação da EHT Portalegre, para aquisição e instalação de sistema de monitorização e gestão na EHTE e para aquisição de lâmpadas LED para a EHT Lisboa.

Mobilidade elétrica:

- Foi desenvolvido procedimento de empreitada para instalação de postos de carregamento de veículos elétricos na sede e EHT, tendo o respetivo contrato sido celebrado já em janeiro de 2025;
- No âmbito da gestão da frota, foram realizados alugueres de curta duração (rent-a-car), tendo sido utilizados, no primeiro semestre do ano, veículos híbridos e a gasolina, e no segundo semestre, veículos elétricos.

Gestão do Arquivo:

- Processamento dos pedidos internos de recuperação de documentação em papel e/ou suporte digital instalada no Arquivo da Póvoa de Santa Iria: registo, pesquisa, recolha e logística das entregas e devoluções (5.010 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 (2.312 novas pastas recebidas no arquivo, 2.500 novos registos integrados nos inventários do Arquivo da Póvoa de Sta. Iria);

- Avaliação documental de 505 unidades arquivísticas com determinação do seu destino final, prazos de conservação e classificação arquivística, em conformidade com a tabela de prazos ainda em vigor da Portaria n.º 430/2001, de 26 de abril, e preparação de relatório RADA para as restantes séries documentais não contempladas na tabela. O circuito de aprovação das propostas e respetiva eliminação decorrerá em 2025;
- Continuação do apoio a três Escolas (Estoril, Portimão e Lisboa), com visitas técnicas para arrumação e gestão de depósitos, identificação, registo e análise de volumes para avaliação documental;
- Prosseguimento do acompanhamento do projeto de atualização da versão do sistema de gestão documental, com o objetivo de consolidar um índice de assuntos (palavras-chave) para aplicação dos novos códigos de classificação e validação da proposta de permissões.

Gestão das tecnologias e sistemas de informação e comunicação:

- Manutenção corretiva e evolutiva dos sistemas de informação, nomeadamente *firewall*, *vpn* e antivírus;
- Atualização 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;
- Conclusão da configuração e dos testes da nova plataforma de suporte às reuniões do Conselho de Crédito, com entrada em produção prevista para janeiro de 2025;
- Revisão abrangente das políticas e diretrizes de segurança da informação, visando alinhar o uso das tecnologias às exigências da nova versão da norma ISO 27001:2022;
- Aquisição e manutenção de licenciamento de software;
- Aquisição e instalação de equipamento de videoconferência em dois auditórios do edifício sede.

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.

- Realização da migração de dados e entrada em produção 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.

3.1.13 DIREÇÃO JURÍDICA

No ano de 2024, 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 assessoria jurídica ao canal de denúncia, e, ainda, a revisão e o desenvolvimento de informação e de formulários em matéria de tratamento de dados pessoais (RGPD).

A atividade desenvolvida pelo DEAJ abrangeu os seguintes domínios:

- Assessoria jurídica geral às diversas unidades orgânicas do Instituto.
- Instrução e acompanhamento das relações contratuais estabelecidas no âmbito de Protocolos Bancários.
- Assessoria jurídica na concessão de apoios financeiros ao abrigo do Regime Geral dos Financiamentos do Turismo de Portugal e das diversas Linhas de Apoio Financeiro existentes no Instituto.
- Constituição, alteração e extinção de garantias no âmbito de financiamentos concedidos pelo Turismo de Portugal.
- Gestão dos processos de natureza contenciosa do Instituto.
- Análise, instrução e acompanhamento de impugnações administrativas.
- Elaboração de projetos de regulamentos.
- Apreciação e emissão de pareceres sobre projetos legislativos.
- Elaboração de pareceres respeitantes à tutela de direitos de autor e direitos conexos.
- Instrução e acompanhamento dos processos de reclamação, concessão e oposição de registo de marcas do Instituto.
- Análise, emissão de pareceres e acompanhamento de questões jurídicas a propósito do tratamento de dados pessoais.

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 acréscimo em 2024 de procedimentos de contratação pública efetuados (total de 177 procedimentos), relativamente a 2023 (132 procedimentos) e 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: 37 sessões, a funcionar em dias completos de horário laboral
- Processos decididos: 377 deliberações
- Reclamações recebidas: 316 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: 0 decisões
- Declaração de caducidade de utilidade turística: 0 decisões
- Processos com decisão final da Vice-Presidente do TP (deserções/indeferimento liminar): 0 decisões

Contratação Pública

- Ajuste Direto: 53
- Consulta Prévia: 86
- Consulta Prévia Simplificada (DL 30/2021): 4
- Concurso Público sem publicidade internacional: 13
- Concurso Público com publicidade internacional: 17
- Concurso Limitado Prévia Qualificação - 1
- Procedimentos no âmbito de Acordos-Quadro ESPAP - 3

3.1.14 DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO E IMAGEM INSTITUCIONAL

O Departamento de Comunicação e Imagem Institucional, 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, 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 2024 o Departamento de Comunicação e Imagem Institucional direcionou e concretizou a sua atuação nos seguintes domínios:

- O **Portal Institucional** e o **Portal Business** são dois dos pilares fundamentais da comunicação institucional. Em 2024, os dois portais contabilizaram um total de 1.202.875 sessões e 5.382.513 eventos, representando um significativo acréscimo em relação ao ano transato.
- A gestão das **Redes sociais** do Turismo de Portugal está integrada na comunicação institucional. Em 2024, a página de **Facebook** registou um ligeiro decréscimo da sua base de seguidores, atingindo 315.438 (-77 relativamente a 2023). A página do **Twitter** terminou o ano com 196.649 seguidores (um valor idêntico ao ano anterior). Para estas duas redes foram produzidos e publicados 283 conteúdos em 2024. A *Company Page* do **LinkedIn**, manteve o já habitual crescimento regular e progressivo, tendo fechado o ano de 2024 com 166 621 seguidores (+ 4% quando comparado com 2023), tendo nesta rede, e ao longo do ano, sido divulgados 181 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 81 *press releases* e informações de agenda, que originaram a publicação de 10.540 notícias nos meios de comunicação nacionais, generalistas e do setor (TV, radio, imprensa, online), representando um *Advertising Added Value (AAV)* de **68,1 M€** (um acréscimo de 68,5%). O DCII assegurou também todas as respostas a questões e/ou pedidos de esclarecimento colocados pelos OCS.
- As **Relações Públicas institucionais** em 2024 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 20 iniciativas, envolvendo um total de 2.518 participantes destacando-se as sessões inerentes à recolha de contributos para a Estratégia Turismo 2035.

- Relativamente à **Comunicação interna**, em 2024 foram criados 1.403 novos conteúdos para a **Intranet** (destes 1.016 são notícias e 222 são eventos), mantendo-se uma atualização diária ou bi-diária. Em 2024, a Intranet contabilizou 427.008 visitas, tendo sido registada uma média de 629 utilizadores exclusivos. 50.944 das visitas direcionaram-se a notícias (12% das visitas) e 14.326 a eventos da agenda (3%).
- Também no âmbito da comunicação interna, foram produzidas 51 **Newsletters** (NewsTdP#TodosLigados), com um total de 697 conteúdos, o que representa uma ligeira subida relativamente ao ano anterior (cerca de 10%). Nos **plasmas dos elevadores** divulgaram-se 472 conteúdos ao longo do ano. Paralelamente, deu-se continuidade às 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 2024, concretizou-se ainda um conjunto de projetos com os seguintes resultados:

- _ **Fototeca Colaborativa PIC ME!** – 27 autores/fotógrafos e 523 fotografias submetidas
- _ **Será Que Sei?** - 24 perguntas lançadas | média de respostas: 77
- _ **Procuramos Vozes** - Número de candidatos: 10
- _ **Pelos Olhos de...** - 6 artigos publicados

No ano de 2024, 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. 2024 foi o ano de maior crescimento da Intranet, tendo sido registado um aumento de 40,05% desde o arranque desta ferramenta, em 2022. A Intranet é a plataforma basilar da Comunicação Interna (quase com plena utilização diária por parte dos colaboradores do Turismo de Portugal), com 85% da sua utilização para acesso aos serviços e documentos que esta disponibiliza. Apenas 15% das consultas da Intranet são para obter informação, daí a necessidade de se manter, paralelamente, comunicação das notícias e novidades recorrendo a outros meios, tais como a newsletter e os plasmas do elevador, que acompanharam a muito elevada periodicidade de atualização da Intranet.

A equipa do Departamento de Comunicação e Imagem Institucional 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. A título de exemplo, é de referir que todos os conteúdos publicados na Intranet por todas as áreas são validados e aprovados pelo DCII e que todos os gestores são formados e apoiados também pelo DCII. A par disso também foi necessário continuar a apoiar e garantir a representatividade e o envolvimento de todas as unidades orgânicas no que à Intranet diz respeito. Este ano, após entrada em vigor da nova orgânica do Instituto, foi criada uma versão mais completa e atualizada dos manuais para gestores da Intranet e dada formação a todos os anteriores e novos gestores. Foi, também, necessário refazer e atualizar todo o organograma da Intranet, o que implicou ajustes vários e complexos, conseguidos com a colaboração do DTSI.

Importa também destacar o apoio sistemático e continuado dado às solicitações da DPT no âmbito da Intranet e do Portal institucional. Além da publicação de documentos vários (delegações de competências, atualizações de manuais, etc.), têm sido dados formação e apoio aos gestores da Intranet da DPT, em todas as suas solicitações. Com a preocupação de responder e, até, antecipar necessidades, foi, este ano, desenvolvida e colocada em produção uma área de destaque exclusiva para notícias destinadas a RH e gerida pela DPT. Foi, igualmente, reformulada a área Recrutamento do Portal Institucional, criados *templates* e *copies* específicos para os conteúdos de recrutamento, que foram, em momento posterior e durante o ano de 2024, publicados pelo DCII, quer no Portal institucional, quer nas redes sociais.

Além disso, a preocupação com a uniformização e a boa representação do Turismo de Portugal, levou ao desenvolvimento do **Manual de Identidade Institucional do Turismo de Portugal**, bem como a criação de inúmeros *templates* e modelos (apresentações, imagens teams, documentos, publicações, etc.) para utilização, sempre que se esteja a representar o Instituto. Uma das atividades desenvolvidas neste âmbito, foi a formatação de relatórios e publicações, tendo sido **definidas regras editoriais**, que também constam do Manual acima referido.

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, tal como referido, foi reformulada a área do “Recrutamento”, indo ao encontro das necessidades transmitidas pela DPT. 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 estudo de um novo *layout* do portal business, tendo contado com a colaboração de várias UO.

Quanto à **Intranet**, fruto da experiência de utilização e das necessidades sentidas, foram realizados os ajustamentos conducentes à criação de novos serviços, nomeadamente no que diz respeito à nova área de notícias RH; analytics da Intranet, entre outras melhorias que visaram robustecer a resposta às necessidades dos utilizadores da Intranet que, como referido, a usam maioritariamente (85%) para realizar o seu trabalho do dia-a-dia.

O trabalho junto da **Imprensa** desenvolveu-se, quer na perspetiva proativa de divulgação dos diversos projetos e iniciativas, produtos e serviços - desenvolvidos ou participados pelo Instituto -, quer na perspetiva reativa de resposta às questões e dúvidas colocadas pelos OCS. Procurou manter-se a construção de um relacionamento correto e cordial, assente na confiança mútua, no rigor e na fiabilidade da informação transmitida. A gestão das presenças mediáticas do porta-voz do Turismo de Portugal foi outra das vertentes do trabalho desenvolvido neste domínio. De realçar ainda o trabalho de aproximação junto dos meios tendo em vista a comunicação/divulgação na nova Estratégia Turismo – ET35.

3.2. ATIVIDADES PREVISTAS NÃO DESENVOLVIDAS

Relativamente às atividades do Plano de Atividades 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, atendendo ao 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.

Contudo, trata-se de pequenos ajustamentos no plano, decorrentes da alteração de Governo, mas que em nada comprometeram os objetivos previstos no plano de atividades, conforme se poderá comprovar no capítulo relativo à execução do QUAR.

3.3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NÃO PREVISTAS

As atividades do Turismo de Portugal foram naturalmente impactadas pela aprovação do Programa de Governo e pelo lançamento do Programa Acelerar a Economia, que determinaram o ajustamento de algumas ações previstas no Plano de Atividades e a implementação de novas medidas decorrentes desses instrumentos.

O processo de elaboração da Estratégia Turismo 2035 será porventura um exemplo paradigmático desta alteração, destacando-se ainda o lançamento de um conjunto de medidas de apoio financeiro

ao setor e medidas na área da atração de talento para o setor e de formação e integração de migrantes, previstas no Programa Acelerar a Economia.

O reconhecimento do Cluster do Turismo como Cluster de Competitividade constituiu outra importante atividade desenvolvida em 2024, correspondendo a um desafio de promoção da inovação numa ótica de cadeia de valor e de envolvimento crescente do setor privado.

4. RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

4.1 RECURSOS HUMANOS

A gestão dos recursos humanos do instituto incidiu, em 2024, sobre um universo total 779 trabalhadores em exercício de funções a 31 de dezembro de 2024, nos serviços centrais e desconcentrados do Turismo de Portugal, dos quais 102 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.

A este universo de 779 trabalhadores acresceram ainda 519 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 163 entradas e 116 saídas de colaboradores, nestas se incluindo todas as alterações de carreira e categoria, as quais são consideradas, para efeitos estatísticos, como entradas e saídas.

Em sede recrutamento, foram lançados 42 procedimentos concursais, dos quais 17 estão inseridos no programa PT2030 para o preenchimento de 31 vagas na modalidade de trabalho em funções públicas a termo resolutivo incerto, foram abertos 9 procedimentos concursais para o Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos, um dois quais se destinou à promoção de 8 Inspetores para a categoria de Inspetor Principal e os restantes 8 para categoria de Inspetor estagiário. Para o regime tempo indeterminado em funções públicas foram abertos 9 procedimentos concursais para 7 vagas na categoria de Técnico Superior e 2 para a categoria de Assistente Técnico.

Foram ainda abertos 7 procedimentos para os cargos de Direção Intermédia de 2.º Grau, para os cargos de Diretores das Escolas de Hotelaria e Turismo do Turismo de Portugal, I.P.

Desenvolveu-se o acompanhamento dos processos relativos a 9 períodos experimentais da categoria de técnico superior, dos quais 4 tiveram início em 2023.

Quanto à categoria de assistente técnico, foram acompanhados 2. Todos os períodos experimentais acima mencionados foram concluídos com sucesso.

De referir ainda que foi concluído um período de estágio na carreira de Inspetor Estagiário iniciado em 2023 e que foi iniciado um outro no decorrer do ano 2024 que só terá a sua conclusão em 2025.

Igualmente em sede de recrutamento, com recurso à mobilidade interna, foram acompanhados 75 processos de recrutamento, com a verificação de 33 admissões e 20 consolidações, das quais uma se enquadra na modalidade de consolidação de mobilidade intercarreiras.

No que diz respeito às saídas do instituto, foram acompanhados 24 processos de saída, dos quais 5 se reportam a cessações de mobilidade.

Relativamente à execução da formação, em 2024 registou-se um total de 2.505 acessos a conteúdos formativos em regime de microlearning, contabilizando-se um total de 543 horas, assistidas por um total de 425 trabalhadores.

No que se refere à formação e capacitação dos quadros do organismo, em execução do Plano de Formação previsto para 2024, realizaram-se 881 ações de formação, das quais 724 online e 157 em regime presencial, num total de 26.876 horas de formação, as quais abrangeram 670 trabalhadores e que representaram um total de 12.549 participações/formandos e uma taxa de trabalhadores abrangidos de 86%.

Assim, com base nos indicadores analisados, o grau de realização global do Plano de Formação 2024 é de 89,7%, resultado da execução do plano aprovado, construído com base nos objetivos identificados no Diagnóstico de Necessidades de Formação pelas Unidades Orgânicas para o ano 2024.

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 2022, 2023 e 2024.

Assim, é de destacar o aumento da taxa de reposição, derivado essencialmente do aumento da taxa de admissões e da diminuição global aos longos destes três anos da taxa de saídas, resultado também, da política implementada pelo Instituto para manter um equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal e pela cultura organizacional do Instituto que valoriza a colaboração, a transparência e o reconhecimento dos esforços dos seus colaboradores.

4.2 RECURSOS FINANCEIROS

O Turismo de Portugal I. P., instituto público dotado de autonomia administrativa e 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, das restantes contrapartidas pecuniárias decorrentes da aplicação da

Lei do Jogo², dos reembolsos de financiamentos concedidos e dos juros remuneratórios da concessão de financiamentos, assim como dos 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, nomeadamente de sistemas de incentivos no âmbito do Portugal 2020 e do Portugal 2030, em resultado de candidaturas apresentadas pelo Turismo de Portugal a apoios quer à promoção internacional do Destino Portugal (em regra financiadas pelo fundo FEDER), quer à atividade formativa desenvolvida pelas Escolas de Hotelaria e Turismo (em regra financiadas pelo FSE). O Instituto é, igualmente, entidade beneficiária, ainda que de forma menos expressiva, de apoios atribuídos no âmbito do Programa Erasmus+ e de outras iniciativas comunitárias. O Turismo de Portugal é, também, beneficiário final de fundos do PRR, nomeadamente ao abrigo de projetos financiados no âmbito das componentes 5 (capitalização e inovação empresarial), 6 (qualificações e competências) e 19 (administração pública mais eficiente) daquele 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 2024, um resultado líquido do exercício positivo de 92,7 milhões de euros. Comparativamente ao exercício anterior, verificou-se um aumento do resultado líquido, o qual, em 2023, foi de cerca de 73,8 milhões de euros. Para esta variação contribuíram, maioritariamente, o aumento do montante cobrado a título de imposto especial sobre o jogo e de imposto especial sobre o jogo online.

Em 2024, 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:

² 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.

Proveitos e Ganhos do Exercício

PROVEITOS E GANHOS	2024	2023	Varição
Vendas e prestações de serviços	407 792	388 462	✓ 5,0%
Impostos, taxas e outros	280 726 398	251 457 736	✓ 11,6%
Proveitos suplementares	427 245	841 879	✗ -49,3%
Transferências e subsídios correntes obtidos	26 525 949	36 723 096	✗ -27,8%
	307 679 592	289 022 711	
	308 087 384	289 411 173	✓ 6,5%
Proveitos e ganhos financeiros	3 739 964	1 444 165	✓ 159,0%
	311 827 348	290 855 338	✓ 7,2%
Proveitos e ganhos extraordinários	2 302 769	4 213 179	✗ -45,3%
	314 130 117	295 068 517	✓ 6,5%

No que respeita aos proveitos operacionais do exercício, regista-se um acréscimo dos mesmos face aos valores apurados em 2023 (+18 milhões de euros, ou seja, +6,5%).

No respeitante aos proveitos financeiros do exercício, regista-se um acréscimo face aos valores apurados em 2023 (+2,3 milhões euros, representando um aumento de +159%).

Para os proveitos extraordinários do exercício, apura-se o montante de 2,3 milhões de euros, registando-se um decréscimo face aos valores apurados em 2023, ou seja, uma variação negativa face ao apurado em 2023 de cerca de 45,3%.

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

- Acréscimo dos proveitos operacionais, explicado sobretudo 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 2023 estas receitas aumentaram cerca de 4,7 milhões de euros e 39,6 milhões de euros, respetivamente (ou seja +10,5% e +27,7%). Este aumento foi, contudo, compensado por um decréscimo nesta rubrica de 2023 para 2024, na medida em que as obrigações contratuais resultantes das contrapartidas para as novas concessões das zonas de jogo do Estoril e da Figueira da Foz para os anos posteriores aos da concessão são inferiores às do primeiro ano de concessão (em 2023 estas receitas atingiram cerca de 43 milhões de euros e em 2024 cerca de 26 milhões de euros);
- Decréscimo dos proveitos operacionais, resultante da diminuição das transferências e subsídios correntes obtidos. Com efeito, verificou-se um decréscimo nesta rubrica de 2023 para 2024, explicado principalmente pelas transferências de imposto sobre o valor

acrescentado para o desenvolvimento do turismo regional (em 2023 estas receitas atingiram cerca de 20,3 milhões de euros e em 2024 cerca de 16,4 milhões de euros), assim como dos financiamentos obtidos, enquanto entidade beneficiária dos FEEI.

Custos e Perdas do Exercício

CUSTOS E PERDAS	2024	2023	Varição
Fornecimentos e serviços externos	33 972 099	28 861 561	✗ 17,7%
Custos com o pessoal:			
Remunerações	30 811 430	26 500 395	✗ 16,3%
Encargos sociais	6 087 291	5 221 143	✗ 16,6%
Fundo de pensões	486 668	282 744	
Outros custos com o pessoal	591 032	298 573	✗ 17,6%
	37 976 421	32 302 856	
Transferências correntes concedidas e prestações sociais	93 799 467	130 592 700	✓ -28,2%
Amortizações do exercício	4 641 901	4 133 187	✗ 12,3%
Ajustamentos do exercício	4 641 901	4 133 187	✗ 12,3%
Outros custos e perdas operacionais	419 484	445 680	✓ -5,9%
	170 809 371	196 335 985	✓ -13,0%
Custos e perdas financeiras	21 027 343	2 999 198	✗ 601,1%
	191 836 714	199 335 183	✓ -3,8%
Custos e perdas extraordinários	29 555 985	21 949 602	✗ 34,7%
	221 392 699	221 284 785	✗ 0,0%
Resultado líquido do exercício	92 737 417	73 783 732	✓ 25,7%
	314 130 117	295 068 517	✗ 6,5%

Verifica-se, em 2024, um incremento dos custos totais face a 2023 de cerca de 19 milhões de euros (+6,5%). Esta variação, em termos relativos, reflete um aumento de custos face ao verificado em 2023 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 (+17,7% face aos valores registados em 2023) e um aumento dos custos com pessoal (cerca de 17,6% face aos valores registados em 2023);
- Verifica-se uma diminuição dos custos operacionais, determinado pela redução registada nas transferências correntes concedidas (-28,2% face aos valores registados em 2023). Esta redução, próxima dos 36,8 milhões de euros explica-se, fundamentalmente, por, em 2024, as transferências para a AICEP terem diminuído em cerca de 5,7 milhões de euros (em resultado da reestruturação orgânica introduzida pela Portaria n.º 413/2023, de 7 de dezembro, a qual aprovou os novos Estatutos do Turismo de Portugal, passando a prever expressamente a existência de uma rede de Equipas de Turismo no Estrageiro a operar em 25 mercados internacionais considerados prioritários ou relevantes para a promoção turística externa, anteriormente sob a alçada da AICEP), e pelo facto de, em cumprimento

de medidas de política, transferências extraordinárias que se efetuaram para o IAPMEI em 2023, na ordem dos 32 milhões de euros, não terem ocorrido em 2024;

- Aumento significativo dos custos e perdas financeiras, em cerca de 18 milhões de euros (+601% face aos valores registados em 2023), decorrente, sobretudo, do aumento das provisões para investimentos financeiros;
- Para os custos e perdas extraordinários do exercício, apura-se o montante de 29,5 milhões de euros, isto é, uma variação positiva face ao apurado em 2023 na ordem dos 34,7%, muito justificada pelo reforço das provisões relativas a créditos vencidos e vincendos.

No que se refere às rubricas de Balanço, registou-se nos períodos de 2024 e 2023 a seguinte evolução:

	2024	2023	Var 24/23	Var (%)
Resultado Líquido do Exercício	92 737 417	73 783 732	18 953 685	✓ 25,7%
Total Ativo	1 319 605 511	1 267 391 462	52 214 050	✓ 4,1%
Total Passivo	540 979 388	577 471 337	(36 491 949)	✓ -6,3%
Total Fundos Próprios	778 626 123	689 920 125	88 705 998	✓ 12,9%

Analisando em pormenor as variações face ao exercício de 2023 temos:

- Aumento do Ativo Líquido

Em 2024 o Ativo Líquido registou um aumento de cerca de 19 milhões de euros face a 2023 (+25,7%). Esta variação assenta, sobretudo, num aumento registado nas rubricas relativas a depósitos em instituições financeiras e caixa e a aplicações de tesouraria.

- Diminuição do Passivo

Registou-se, face a 2023, uma redução do Passivo em 52,2 milhões de euros (-4,1%). Esta variação é explicada, essencialmente, pela diminuição na rubrica de Outros Credores.

- Variação dos Fundos Próprios

Em 2024 verificou-se um aumento de 88,7 milhões de euros no total dos fundos próprios (+12,9% que em 2023). 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
Fundos Próprios						
Património	383 294 639	-	-	-	-	383 294 639
Ajustamentos de Partes de Capital	6 418 235	-	-	-	-	6 418 235
Subsídios	46 532 129	-	-	(3 022 101)	-	43 510 028
Investimentos Financeiros	67 380 444	-	-	(3 022 101)	-	64 358 343
Investimentos Financeiros - Provisões	(20 848 315)	-	-	-	-	(20 848 315)
Doações	489 080	-	-	-	-	489 080
Resultados Transitados	179 402 310	73 783 732		(1 009 318)	-	252 176 724
Resultado Líquido do Exercício	73 783 732	92 737 417		(73 783 732)	-	92 737 417
	624 003 040	166 521 149	-	(77 815 151)	-	778 626 123

A variação referida resulta, assim, do resultado líquido apurado no exercício (positivo em 92,7 milhões de euros) e de uma diminuição de cerca de 3 milhões de euros 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

As medidas de modernização que visavam a simplificação administrativa planeadas para o ano 2024, foram afetadas por constrangimentos orçamentais e complexidade e morosidade dos processos de contratação pública, bem como o processo de transição do Governo, como sucedeu com a iniciativa Rede de Apoio ao Empresário, atividade que consta igualmente do Plano de Ação do Cluster do Turismo no eixo temático para a capacitação e apoio às empresas.

Relativamente à iniciativa prevista para assegurar o upgrade do SGPI (Sistema de Gestão de Projetos e Investimento) com o objetivo de agilizar e monitorizar os processos e os fluxos de trabalho, promover a colaboração entre as equipas e assegurar um melhor serviço público e uma ótima *customer experience* através do reforço da proximidade e da transparência, o desenvolvimento da mesma ficou sem efeito, devido a incumprimento contratual por parte do prestador de serviços.

No que refere ao Portal *MyTurismodePortugal*, foram já efetuados testes com os stakeholders num ambiente controlado e concluídos os seus desenvolvimentos em dezembro de 2024 contudo, foi decidida prorrogar a sua entrada em produção, tendo em conta as alterações previstas por força do Decreto-Lei n.º 114-B/2024, de 26 de dezembro, que visa a fusão da Secretaria-geral da Economia, até que estejam estabilizadas todas as questões com possível impacto nas infraestruturas tecnológicas.

6. INICIATIVAS DE PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

Durante o ano de 2024, 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 2024 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 QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

8.1 ANÁLISE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS E DOS DESVIOS

No Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 2024 foram identificados os objetivos operacionais para os quais se construíram 31 indicadores de desempenho e respetivas metas a alcançar.

Assim, apresenta-se na tabela, Anexo B, a expressão quantitativa do QUAR de 2024.

Da análise aos resultados constantes do QUAR verifica-se que, em termos quantitativos, a avaliação final do serviço foi de 125%.

Concretizando a autoavaliação dos resultados, importa referir que, dos 31 indicadores definidos para medir a execução dos 16 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 (2,6,11, 12, 13, 14, 15 e 16) foram todos atingidos ou superados.

Em relação aos parâmetros Eficácia, Eficiência e Qualidade, com pesos relativos de 20%, 25% e 55%, respetivamente, os resultados obtidos foram todos superados (24,2%, 30,5% e 70,2%, respetivamente).

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

No que refere aos **indicadores 1, 4 e 5**, importa esclarecer que o início do Programa Inovação e Transição Digital do Portugal 2030, revelou diversas dificuldades de implementação que se traduziram no atraso da análise das candidaturas, empurrando consequentemente, a emissão dos pareceres e respetivas decisões para o ano de 2024, influenciando, favoravelmente os resultados obtidos.

Faz-se notar que os Avisos MPR-2023-1, MPR-2023-2 e ALT2030-2023-3 apresentaram como data-limite para as fases de candidatura, o seguinte calendário:

Fase 1 – 02 de junho de 2023

Fase 2 – 28 de julho de 2023

Fase 3 – 29 de setembro de 2023

Fase 4 – 15 de dezembro de 2023

A partir destas datas-limite, de acordo com o respetivo regulamento de execução, o processo de decisão deverá decorrer no prazo máximo de 60 dias úteis.

Sucede que as primeiras decisões ocorreram somente em abril de 2024, pelo que o ano de 2024, acaba por refletir um conjunto de decisões cujo impacto estava projetado para o ano transato.

Acresce que este atraso no arranque do período de programação cria maior instabilidade relativamente à elaboração de projeções, porquanto, a conciliação da tentativa de recuperação de atrasos no processo de análise de candidaturas conjugado com a necessidade de abertura de novos avisos de concurso, mostra-se um exercício particularmente complexo e de difícil materialização, razão pelo qual, não foi possível ponderar no 2.º semestre de 2024, a eventual revisão dos objetivos a par dos próprios resultados intercalares alcançados, os quais se situavam relativamente baixos não antecipando o acréscimo substancial verificado durante o 2.º semestre de 2024.

Regressando aos Resultados obtidos, para os indicadores 1, 4 e 5, façamos, o exercício de expurgar o efeito das decisões que incidiram sobre as candidaturas submetidas nas fases 1 e 2 dos respetivos Avisos e que tendencialmente deveriam ter sido decididas no decurso do ano de 2023.

O quadro seguinte expressa o resultado de cada um dos indicadores, expurgado do impacto decorrentes das aprovações associadas às fases 1 e 2:

Indicador	Resultado Obtido 2024	Resultado Fase 1 e 2	Resultado ajustado	Face ao Valor Critico
1	456.769.824€	50.882.205,50€	405.887.618,50€	Superior
4	166.852.144€	21.390.222,37€	145.461.921,63€	Superior
5	1.219	193	1.026	Inferior

Neste cenário, fica evidenciada uma aproximação ao valor crítico dos indicadores 1 e 4, mantendo-se no entanto acima destes, sendo que no indicador 5, o resultado revela um posicionamento inferior ao referido valor critico, ficando, salvo melhor opinião, demonstrado que a variabilidade de fatores externos ao trabalho desenvolvido pelo Turismo de Portugal, I.P. condicionam de forma relevante os

resultados obtidos para os indicadores, designadamente, em mudanças de ciclos, como é o caso do início de períodos de programação da aplicação dos fundos comunitários.

No que refere ao **indicador 13**, a meta para 2024 tinha presente o desejável acréscimo de empresas associadas das ARPT que são os destinatários finais das ações de marketing territorial e internacionalização do destino (via Contratualização da Promoção Externa), bem como todas as empresas que participam nas ferramentas de negócios disponibilizadas pelo Turismo de Portugal. Assistiu-se a um acréscimo de cerca de 18% deste número, quer pelo crescimento o número de associados das ARPT (que passaram de 2597 em 2023 para 2684 em 2024), quer pelo crescente número de empresas participantes em Feiras & Eventos (de 708 para 864, no mesmo período).

A superação do **indicador 14** resulta em grande parte do investimento que foi efetuado em termos de comunicação nas várias redes sociais, que combinada com novos conteúdos e novas formas de comunicação, teve um impacto direto no aumento do número de visitantes e, consequentemente, na superação da taxa inicialmente projetada. Destaca-se, em particular, a aposta no LinkedIn, onde foi feito um esforço para aumentar a presença e influência da marca. Esta abordagem resultou num crescimento expressivo do número de seguidores e numa maior interação com o público-alvo, potenciando o tráfego qualificado para o site.

A sequência de atrasos no desenvolvimento do procedimento das auditorias energéticas que conduziu a que as mesmas fossem todas executadas em 2024, e também por se ter aproveitado a realização urgente de empreitadas de obras públicas para conservação e reparação, aumentando o seu objeto por incorporação de medidas de eficiência energética, induzindo assim, à superação do **indicador 26**.

Por fim e, no que refere ao **indicador 29**, o aumento significativo desta taxa deve-se, em grande parte, à disponibilização de conteúdos online de microlearning, de livre acesso para todos os trabalhadores, abrangendo várias áreas de desenvolvimento de competências. Entre os cursos mais realizados/conteúdos assistidos, destacam-se as áreas de competências digitais e serviço ao cliente. Adicionalmente, implementámos um programa de e-learning focado em cibersegurança e proteção de dados (Safety Journey), que foi acessível a todos os colaboradores do Instituto. Estes recursos permitiram não só um aumento no número de formações realizadas, mas também uma expansão das competências essenciais para o desenvolvimento contínuo dos nossos trabalhadores.

8.2. APRECIÇÃO, POR PARTE DOS UTILIZADORES, DA QUANTIDADE E QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

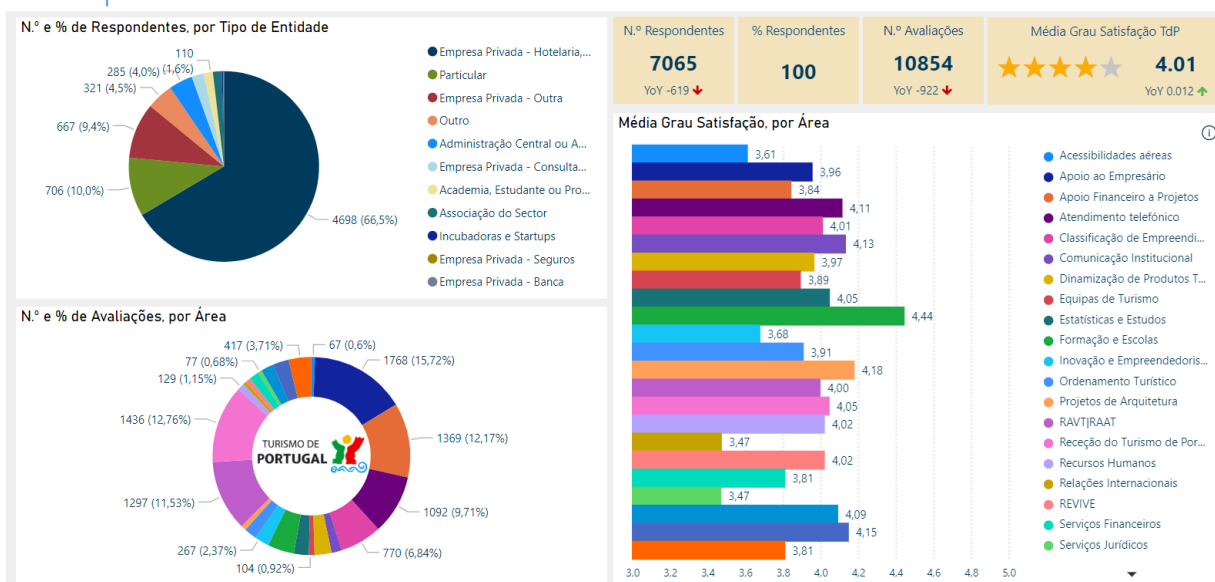
No que refere a uma apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, o Turismo de Portugal desenvolveu, um inquérito de satisfação aos serviços prestados junto dos seus clientes.

O inquérito esteve disponível entre 15 de dezembro de 2024 e 20 de janeiro de 2025, tendo sido remetido a um universo de cerca de 49.677 clientes do Turismo de Portugal tendo sido obtidas 7.065 respostas válidas.

O Turismo de Portugal obteve assim, uma classificação global no que refere ao grau de satisfação médio dos seus clientes de 4,01 pontos num máximo de 5, mantendo-se dentro da classificação expectável, comparativamente aos anos de 2023 e 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

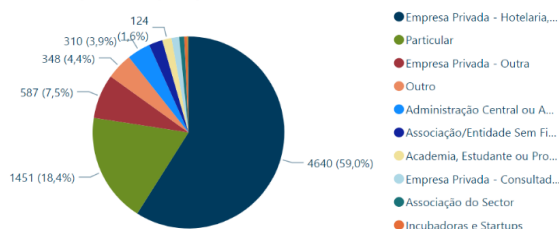
Ano 2024 | Áreas Geral



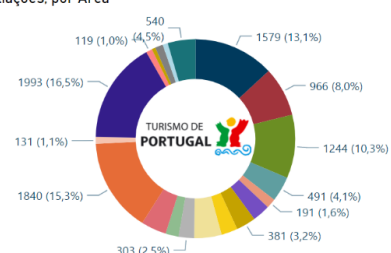
Inquérito de Avaliação da Qualidade de Serviço

Ano 2023 | Áreas Geral

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

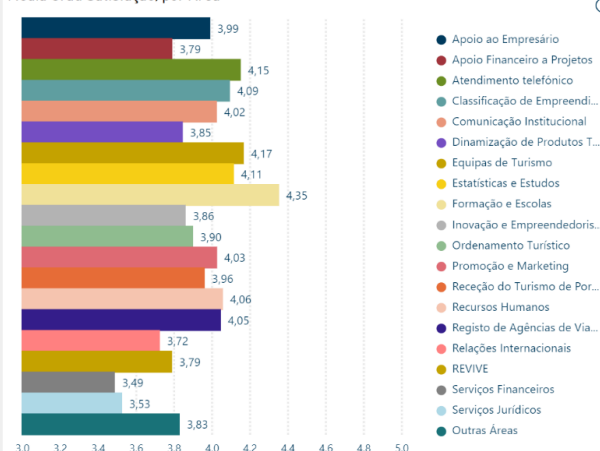


N.º e % de Avaliações, por Área



N.º Respondentes	% Respondentes	N.º Avaliações	Média Grau Satisfação TdP
7865	100	12055	4.00
YoY -1682 ↓		YoY -2578 ↓	YoY -0.048 ↓

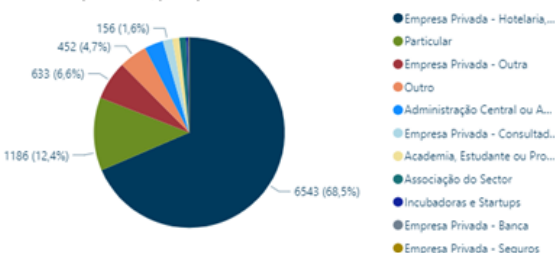
Média Grau Satisfação, por Área



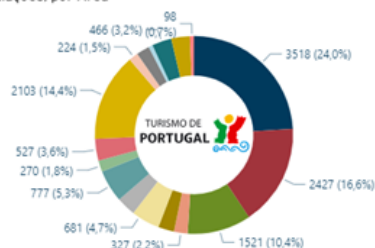
Inquérito de Avaliação da Qualidade de Serviço

Ano 2022 | Áreas Geral

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

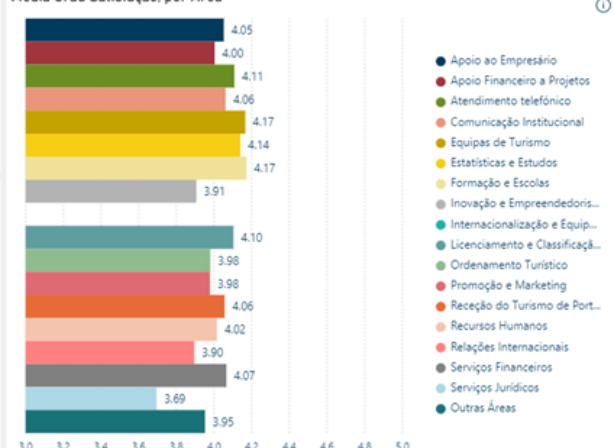


N.º e % de Avaliações, por Área



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



8.3. 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, temos como política de gestão de Recursos Humanos efetuar esta tipologia de Inquéritos a cada 2 anos, de modo a permitir, neste período entre Inquéritos, analisar os dados de cada Inquérito, priorizar e implementar as medidas mais adequadas do mesmo resultante, considerando-se que se deverá assegurar intervalos de um ano entre a realização deste instrumento de avaliação e melhoria de clima organizacional e nova medição desse mesmo clima organizacional.

Neste enquadramento, deveremos, relativamente a 2024, considerar os dados do Inquérito de 2023, estando prevista a realização de novo Inquérito em 2025.

Não obstante em 2024, não ter sido realizada a autoavaliação do serviço com base no Índice de Excelência, ao contrário do que sucedeu no ano anterior, o serviço recorreu a instrumentos alternativos para aferir a perceção e a satisfação dos colaboradores.

Os inquéritos realizados para dar resposta ao Indicador 31 não tiveram como finalidade replicar a aferição do mesmo conjunto de indicadores do Índice de Excelência, mas sim recolher a satisfação dos trabalhadores relativamente a um conjunto de itens de avaliação permitindo identificar áreas de melhoria e novas necessidades.

Desta forma, apesar de não ter sido aplicado o Índice de Excelência, a auscultação interna foi assegurada, garantindo-se a continuidade do processo de escuta ativa e de melhoria contínua.

8.4. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

O Sistema de Controlo Interno (SCI) é entendido como um sistema completo de controlos de gestão financeiro e administrativo, que inclui a estrutura organizacional e todos os métodos e procedimentos coordenados, estabelecidos por lei e pela direção, de acordo com as metas institucionais.

O seu propósito é:

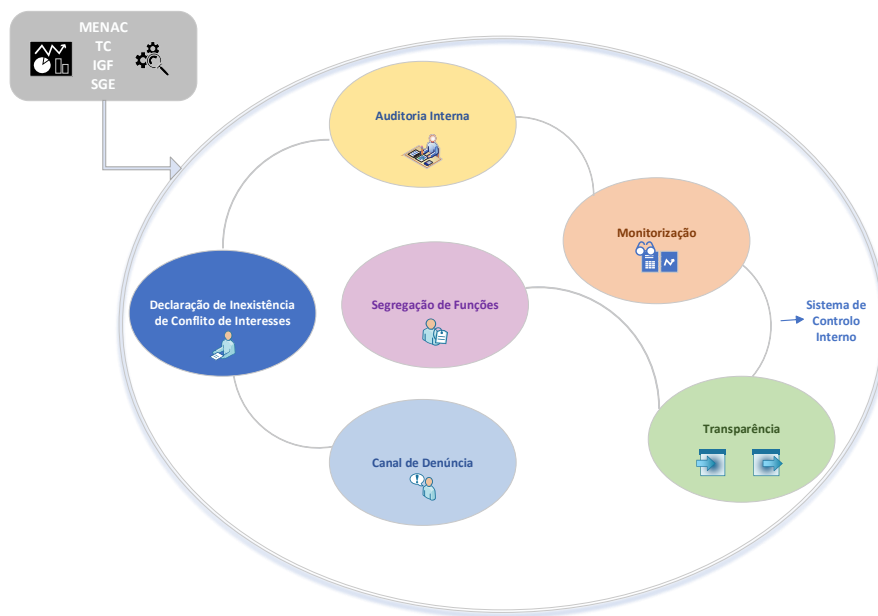
- Assegurar o cumprimento das políticas de gestão adotadas e dos planos e procedimentos da organização;
- Cumprir as leis e regulamentos;
- Assegurar a veracidade, fiabilidade, integridade e oportunidade dos registos contabilísticos e da respetiva informação financeira;
- Produzir informação financeira fiável e rápida;
- Conduzir e executar as suas atribuições / objeto social, programas, projetos, atividades e funções de uma forma regular, produtiva, económica, eficiente e eficaz;
- Salvar os seus ativos e os seus recursos humanos, financeiros e físicos;
- Produzir informação de gestão relativa aos resultados e efeitos alcançados; e
- Prevenir e detetar fraudes e erros, atitudes de desperdício, abusos ou práticas antieconómicas ou corruptas e outros atos ilegais.

Neste contexto, o sistema de controlo interno pode ser espelhado na figura abaixo, tendo presente as suas diversas componentes.



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

De modo a garantir um sistema de controlo interno robustecido, o TdP tem implementados diferentes níveis de defesa, conforme ilustrado na figura infra:



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

Em primeira linha, o controlo interno é assegurado pelas diferentes unidades orgânicas que compõem o Instituto, 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.

Com a aprovação do Código de Conduta e Compromisso Ético do Instituto, foi subscrita a declaração de inexistência de conflito de interesses por todos os colaboradores. Posteriormente, a sua recolha é efetuada quando entram em funções novos colaboradores e/ou se as suas funções se alterarem.

Acautelar a segregação de funções, é um princípio transversal a todas as unidades orgânicas, sempre que se revele possível.

O acompanhamento do canal de denúncias é efetuado pela equipa multidisciplinar *Compliance*, que assegura a recolha e tratamento das denúncias recebidas e é objeto de auditoria de conformidade.

Por outro lado, o Departamento de Auditoria Interna avalia, regularmente o sistema de controlo interno do Turismo de Portugal, através de auditorias, com o intuito de aferir a sua adequação à atividade desenvolvida, contribuindo para a sua eficácia com proposta de melhoria, sempre que se justifique.

SISTEMA DE CONTROLO INTERNO _QUESTÕES_		
1 – Ambiente de controlo	Resposta	Fundamentação/ Justificação
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo?	ND	Procedimentos de controlo interno instituídos em cada U.O. O TdP dispõe de um Departamento de Auditoria Interna.
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	S	Auditorias internas.
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	S	
1.4 Estão claramente definidas valores éticos e de integridade que regem o serviço?	S	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 da tarefa?	S	Regulamento interno de formação e Plano anual de formação.
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das Unidades Orgânicas?	S	Reuniões de direcção mensais.

1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	S	Tribunal de contas (auditoria "Reação ao impacto adverso da pandemia na economia) e Inspeção-geral de Finanças (Auditoria de seguimento às medidas COVID-19 de apoio ao setor da comunicação social-publicidade institucional TdP).
2 – Estrutura organizacional		Fundamentação/ Justificação
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	S	
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	S	100% de acordo com SIADAP 3. SIADAP 2 não era aplicável em 2024
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	S	86%
3. Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço		Fundamentação/ Justificação
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	S	A maioria das direções de serviços dispõe Manuais de Procedimentos.
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	S	Existência de delegações de competências.
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	ND	Em fase de implementação, na sequência da alteração da orgânica do Instituto, pelos DL n.º 51/2023 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.
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	S	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.
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidos e formalizados?	S	As funções/atividades estão adequadamente segregadas nas Unidades Organicas e entre os membros das equipas.
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	S	

3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	S	
3.8 Existe um plano de risco de corrupção e infrações conexas?	S	Tem a sua vigência entre 2022-2026, no entanto encontra-se em revisão face às alterações orgânicas que o Instituto sofreu no início do ano 2024.
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	S	São elaborados relatórios intercalar e anual, de acordo com o previsto no Regime de Prevenção da Corrupção.
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação		Fundamentação/ Justificação
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas da contabilidade, gestão documental e tesouraria?	S	ERP Financeiro desenvolvido à medida, encontrando-se o TP em fase de migração para novo ERP (SINGAP); Gestão Documental (edoclink); Board Meeting (Smart Governance); Portal Escolas; SGPI.
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	S	Interligação e interoperabilidade entre aplicações de forma segura, máquina-máquina, sem intervenção humana.
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	S	Logs dos sistemas e alarmística; apoio ao processo de tomada de decisão.
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	S	
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	S	Acesso por login; perfis diferenciados, segregação de acessos e acessos controlados periodicamente.
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	S	Backups efetuados por ferramentas Microsoft (ONEDRIVE), disponível a todos os colaboradores.
4.7 A segurança na troca de informação e software está garantida?	S	Operações realizadas apenas dentro da arquitetura existente do TdP, segregada do exterior.
Legenda: S – Sim; N – Não; ND – Não existe informação disponível que permita responder à questão de forma inequívoca.		

8.5. MEDIDAS PARA UM REFORÇO POSITIVO DO DESEMPENHO

Continuamos a investir em ferramentas de modernização administrativa para melhoria de processos e na gestão da interação com o cliente, tendo sido introduzido o sistema de CRM (*Customer*

Relationship Management) na área de apoio ao empresário em regime de piloto para que possa no futuro ser alargada a outras áreas de negócio.

Por outro lado, foi criada a EM Conformidade Legal e Regulamentar – *Compliance*, cujas competências passam essencialmente por fomentar o cumprimento de leis, regulamentos, normas internas e outros normativos, bem como promover a conduta ética e a integridade no Turismo de Portugal, implementar políticas, processos e controles para garantir a conformidade e prevenção de riscos, definir e estabelecer regras e procedimentos e divulgá-los através dos canais de comunicação interna e identificar os riscos e setores mais vulneráveis, com vista à criação e atualização de normas de conduta, sempre numa lógica de melhoria contínua de processos e procedimentos.

Está neste momento em curso a Elaboração de Manuais de Processos e Procedimentos no âmbito da área financeira, numa ótica de redesenho de processos e garantia de maior eficiência dos serviços.

Como já referido, foi elaborado o Roteiro de Neutralidade Carbónica do Turismo de Portugal, enquanto instrumento que orientará o Instituto na redução das emissões de carbono e melhoria do desempenho ambiental do Instituto.

Por fim, está em desenvolvimento uma agenda de melhoria dos serviços ao cliente, que envolverá a introdução de novas ferramentas de contacto com o cliente, bem como o desenvolvimento de novos serviços ao ecossistema do turismo, que serão implementados ao longo dos próximos anos.

O processo de elaboração dos instrumentos de gestão do Turismo de Portugal inclui uma análise de boas práticas de organismos congéneres em Portugal e ainda de organismos internacionais.

A construção do catálogo de serviços do Turismo de Portugal obedeceu a um exercício de *benchmark* com organismos da Administração Pública em Portugal, bem como à identificação de outras boas práticas no setor dos serviços.

No caso dos organismos internacionais, foi realizada uma análise extensa em 2024 relativamente âmbito de atuação dos organismos, às estratégias setoriais, bem como de projetos relevantes desenvolvidos por esses organismos e alinhados com a estratégia do Turismo de Portugal.

8.6. AVALIAÇÃO FINAL

A execução global do Plano de Atividades foi, como anteriormente referido, seriamente impactada sobretudo por questões orçamentais e pela complexidade e morosidade dos processos de contratação pública ainda assim, a sua execução global foi bastante positiva mantendo sempre a sua articulação com o Programa do Governo.

Desta forma e, na sequência dos resultados expressos no QUAR em anexo, propõe-se, em sede de autoavaliação, que a avaliação final do Turismo de Portugal seja de **Desempenho BOM**, uma vez que superou a maioria dos objetivos e atingiu os restantes, mantendo-se assim, o contributo do Instituto para a prossecução dos objetivos e desafios setoriais.

Superou os objetivos:

OP1. (OE3 e OE4) - Incentivar o alargamento da atividade turística a todo o território e durante todo o ano, em linha com a Agenda para o Turismo no Interior

OP2. (OE3) – Diversificar e reforçar as fontes de financiamento induzidas pelo Turismo de Portugal

OP3. (OE2) - Estimular a melhoria do emprego e o aumento do nível médio de qualificações e competências do setor, em linha com a Agenda para as Profissões no Turismo

OP6. (OE4) - Assegurar a valorização do *mix* de mercados e o reforço internacional da marca destino Portugal

OP7. (OE3) - Incrementar o conhecimento e a inovação nas empresas e nos destinos

OP8. (OE3) - Contribuir para acelerar a transição das empresas para a sustentabilidade, bem como a promoção da regeneração dos territórios

OP10. (OE5) - Estimular práticas de jogo responsável

OP12. (OE1) - Alargar a prestação de serviços desmaterializados por parte do Turismo de Portugal

OP13. (OE1) - Reforçar a transição do Turismo de Portugal para a digitalização e a sustentabilidade

OP14. (OE5) - Assegurar maior eficiência e eficácia ao modelo de regulação do jogo online

OP15. (OE1) - Promover a formação direcionada, o crescimento da literacia digital e a orientação para o cliente por parte dos colaboradores do Turismo de Portugal

OP16. (OE1) - Garantir a qualidade percecionada por parte das empresas e das pessoas em relação à atuação do Turismo de Portugal

Atingiu os objetivos:

OP4. (OE1) - Fomentar o conhecimento, pelas pessoas, do contributo do Turismo para a melhoria da sua qualidade de vida

OP5. (OE3) - Incentivar o aumento da mobilidade pelo território, progressivamente com o recurso a energias limpas e a soluções tecnológicas que proporcionem uma experiência acessível e seamless

OP9. (OE3) - Qualificar as parcerias e reforçar o relacionamento e envolvimento com os stakeholders e partes interessadas

OP11. (OE1) - Incrementar a agilidade e simplificação dos processos e procedimentos de gestão no Turismo de Portugal

Em sede de autoavaliação, entende-se ser igualmente de realçar, para além dos resultados quantitativos obtidos em sede de QUAR, com a mencionada concretização de todos os objetivos e a superação da maioria dos mesmos, 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 e Distinções:

// 2024

_ Routes Europe 2024 Awards

Turismo de Portugal vence prémio para Melhor Destino

_ European Enterprise Promotion Awards 2024 (EEPA)

Program FIT - Fostering Innovation in Tourism, do Turismo de Portugal: 2.º lugar na Categoria 1 - Promoção do espírito de empreendedorismo

Programa Empresas Turismo 360º: Menção Honrosa da Comissão Europeia

_ Prémio Nacional de Sustentabilidade 20|30 (4ª edição)

Turismo de Portugal, com a FOREST – Ferramenta Organizacional de Reporte da Sustentabilidade no Turismo

_ FIBEGA (Feira Internacional de Turismo Gastronómico)

Portugal foi distinguido como o Melhor Destino de Enoturismo do Mundo

_ World Travel Awards 2024 (31.ª edição)

Madeira, Açores, Braga, Algarve, Porto e Lisboa premiados

_ Índice de Excelência (8.ª edição)

Turismo de Portugal ficou em 6.º lugar na categoria de Grandes Empresas (mais de 251 colaboradores)

_ AEHT (Associação Europeia de Escolas de Hotelaria) e EURHODIP (European Association of Hotel and Tourism Schools)

Três medalhas de ouro, uma de prata e duas de bronze para os alunos da rede de escolas do Turismo de Portugal

_ World Golf Awards (11.ª edição)

Portugal foi distinguido como o Melhor Destino de Golfe do Mundo e Melhor Destino de Golfe da Europa pelo terceiro ano consecutivo

_ Best Tourism Villages by UN Tourism (4.ª edição)

Vila de Óbidos, Leiria, e, de Santa Cruz da Graciosa, Açores recebem prémio de melhores vilas do mundo 2024

_ Prémios Marketing Meios & Publicidade 2023

Campanha Close to US do Turismo de Portugal: três prémios Ouro, na categoria Viagens e Turismo, na categoria Campanha Multimeios| Integrada, e ainda na categoria Marketing de Influência

_ World Travel Awards Europe 2024

Portugal foi distinguido em 31 categorias

_ Associação de Congressos e Convenções Internacionais

Portugal é um dos destinos preferidos para congressos e convenções, ao ocupar a 9.ª posição do ranking mundial e a 7.ª no ranking europeu

8.6.1 CONCLUSÕES PROSPETIVAS

A execução do plano de atividades de 2024 constituiu um importante contributo para o reforço da atuação estratégica do Instituto. Contudo, os próximos anos trarão mudanças significativas, impulsionadas pela previsível aprovação da Estratégia Turismo 2035, que se assumirá como o referencial orientador para a política pública de turismo na próxima década.

A operacionalização desta nova visão estratégica exigirá ao Instituto o desenvolvimento de um conjunto alargado de iniciativas de maior complexidade, mobilizando novas competências e metodologias de trabalho. A sua concretização dependerá de uma colaboração intensa com os diferentes agentes do ecossistema turístico, numa lógica de cocriação e corresponsabilidade.

Neste novo ciclo, será reforçada a aposta na capacitação dos recursos humanos do Instituto, assegurando a sua preparação para liderar e implementar projetos nas áreas da gestão estratégica, transição digital e sustentabilidade. A inteligência artificial (IA) terá também um papel determinante,

transformando processos, metodologias e a própria dinâmica de trabalho das equipas, com impacto direto na qualidade, tempestividade e personalização da resposta institucional.

A melhoria da eficiência administrativa manter-se-á como prioridade transversal. A simplificação e digitalização de processos, a começar pelos próprios instrumentos de planeamento e gestão, será ampliada a um conjunto mais vasto de serviços. O foco estará na redução de prazos de resposta, na criação de novos serviços orientados para empresas e na evolução do Instituto para um prestador de valor acrescentado ao longo de todas as fases do ciclo de negócio das empresas e na interação com os restantes stakeholders do setor.

Será igualmente prioritária a maximização do papel das equipas no estrangeiro, recentemente integradas no Instituto. O seu contributo para a competitividade do setor será amplificado, reforçando a presença internacional do turismo português, a inteligência de mercado e a ligação com os operadores e investidores estratégicos nos diferentes mercados emissores.

O contexto que se desenha exige visão, competência e adaptabilidade. O Instituto está preparado para assumir este desafio, reforçando o seu papel enquanto agente ativo e catalisador da transformação do turismo em Portugal.

9. ANEXO A – BALANÇO SOCIAL RESUMO

Indicador	Fórmula de Cálculo		Valor		
			2022	2023	2024
Taxa de feminização (%)	Total de trabalhadores do sexo feminino	x 100	64,36464088	65,16393443	65,34017972
	Total de trabalhadores				
Nível Etário Médio (anos)	Somatório das idades de todos os trabalhadores	x 100	50,10220994	50,39617486	50,7817715
	Total de trabalhadores				
Leque Etário	Idade do trabalhador mais idoso	x 100	3,136363636	3	3,136363636
	Idade do trabalhador mais jovem				
Taxa de envelhecimento (%)	Total de trabalhadores com mais de 55 anos	x 100	30,66298343	32,5136612	34,78818999
	Total de trabalhadores				
Rácio de trabalhadores por dirigentes (%)	N.º de Dirigentes	x 100	6,767955801	6,693989071	6,675224647
	Total de trabalhadores				
Índice de Tecnicidade (em sentido lato) (%)	Total de trabalhadores em cargos e carreiras que exigem habilitação de ensino superior	x 100	77,48618785	78,1420765	80,87291399
	Total de trabalhadores				
Nível médio de antiguidade (anos)	Somatório das antiguidades de todos os trabalhadores	x 100	19,36464088	19,65027322	19,74582798
	Total de trabalhadores				
Taxa de admissões (%)	N.º de trabalhadores que entraram (admitidos e regressados)	x 100	17,40331492	16,80327869	20,92426187
	Total de trabalhadores				
Taxa de saídas (%)	N.º de trabalhadores que saíram	x 100	16,02209945	15,71038251	14,89088575
	Total de trabalhadores				
Índice de rotação	N.º de trabalhadores em 31 de dezembro	x 100	0,757322176	0,760914761	0,770524233

	N.º de trabalhadores em 1 janeiro + entradas + saídas				
Taxa de reposição (%)	N.º de trabalhadores que entraram	x 100	108,6206897	106,9565217	140,5172414
	N.º de trabalhadores que saíram				
Taxa de absentismo (%)	Total de dias de ausência de todos os trabalhadores (não incluindo férias)	x 100	5,279982629	4,913239383	4,686883506
	Total de dias potenciais de trabalho (= dias úteis do ano x Total de trabalhadores)				
Taxa de trabalhadores portadores de deficiência (%)	N.º trabalhadores portadores de deficiência	x 100	4,834254144	4,918032787	5,391527599
	Total de trabalhadores				
Taxa de trabalhadores estrangeiros (%)	N.º de trabalhadores estrangeiros	x 100	1,933701657	1,639344262	3,722721438
	Total de trabalhadores				
Leque Salarial Iliquido	Maior Remuneração base Iliquidas	x 100	8,215007092	7,368902756	9,549371525
	Menor Remuneração base Iliquida				
Taxa de participação em ações de formação (%)	N.º de participantes em ações de formação	x 100	87,43093923	77,73224044	68,2968293
	Total de trabalhadores				
Taxa de tempo investido em formação (%)	N.º de horas investidas em formação	x 100	0,92	0,453832669	0,55
	Potencial Anual de horas trabalháveis				
Taxa de investimento em formação (%)	Total de despesas anuais com formação	x 100	0,381952643	0,522544909	1,12520729
	Total de encargos com pessoal				
Taxa de incidência de acidentes de trabalho (%)	N.º de acidentes de trabalho	x 100	0,690607735	0,546448087	0,898587933
	Total de trabalhadores				
Taxa de saúde ocupacional (%)	Total de exames médicos efetuados	x 100	54,00552486	35,79234973	29,7817715

	Total de trabalhadores				
Taxa de Indisciplina (%)	Total de ações disciplinares	x 100	0	0	0
	Total de trabalhadores				

10. ANEXO B – QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

Ciclo de Gestão:	2024
Designação do Serviço/Organismo:	Turismo de Portugal, IP
Tutela(s):	Ministério da Economia
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.

Objetivos Estratégicos (OE)		Meta	Grau de concretização
OE1:	Consolidar o Turismo de Portugal como um organismo modelar da administração pública e como uma referência a nível mundial		
OE2:	Promover a captação e retenção de talento, a qualificação, valorização e dignificação dos profissionais do turismo, assim como o reforço das competências de gestão e de liderança das empresas e organizações do turismo		
OE3:	Fomentar o reforço da competitividade das empresas e dos destinos, por via do incremento do conhecimento, da inovação, da transição para o digital e da transição para uma economia do turismo mais sustentável, capaz de gerar maior valor acrescentado para a economia e de reforçar a coesão económica e social do país		
OE4:	Reforçar a projeção internacional e o valor da marca Portugal, assim como a internacionalização das empresas e marcas nacionais, assegurando a captação de mercados de maior valor acrescentado		
OE5:	Assegurar a eficiência e a eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração da prática de jogo		
Objetivos Operacionais (OP)			

EFICÁCIA

Ponderação: 20%

OE3 - OE4:	OP1: Incentivar o alargamento da atividade turística a todo o território e durante todo o ano, em linha com a Agenda para o Turismo no Interior											Peso:	9%
Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	2023 Resultado	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Monitorização (30 de Junho)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.1	Investimento induzido por instrumentos de apoio geridos pelo Turismo de Portugal	N.A.	N.A.	N.A.	300 000 000	25 000 000	350 000 000	30%	155 000 000	456 769 824	178%	Superou	78%
Ind.2	Número de ações de estruturação e diversificação de produtos para a valorização da oferta e recursos endógenos no interior	N.A.	N.A.	N.A.	8	2	12	35%	9	9	100%	Atingiu	0%
Ind.3	Número de ações específicas para a promoção turística do interior e reforço da sua notoriedade nos mercados nacional e internacionais	N.A.	N.A.	N.A.	20	5	26	35%	21	24	100%	Atingiu	0%
Grau de Realização do OP1													124%
OE3:	OP2: Diversificar e reforçar as fontes de financiamento induzidas pelo Turismo de Portugal											Peso:	14%
Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	2023 Resultado	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Monitorização (30 de Junho)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.4	Valor de financiamento induzido por novos apoios financeiros propostos pelo Turismo de Portugal	N.A.	N.A.	N.A.	100 000 000	20 000 000	130 000 000	100%	49 750 000	166 852 144	156%	Superou	56%
Grau de Realização do OP2													156%
OE2:	OP3: Estimular a melhoria do emprego e o aumento do nível médio de qualificações e competências do setor, em linha com a Agenda para as Profissões no Turismo											Peso:	9%
Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	2023 Resultado	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Monitorização (30 de Junho)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.5	Postos de trabalho qualificados criados através de financiamento de projetos	1468	922	732	850	150	1100	30%	298	1 219	137%	Superou	37%
Ind.6	Número de pessoas formadas nos diversos programas de gestão, formação e capacitação	25 000	42 451	36 524	35 000	5 000	45 000	50%	37 860	44 147	123%	Superou	23%
Ind.7	Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos(as) alunos(as) das Escolas do Turismo	87%	94%	94%	90%	2%	94%	20%	91%	91%	100%	Atingiu	0%
Grau de Realização do OP3													123%
OE1:	OP4: Fomentar o conhecimento, pelas pessoas, do contributo do Turismo para a melhoria da sua qualidade de vida											Peso:	9%
Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	2023 Resultado	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Monitorização (30 de Junho)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.8	Número de conteúdos promovidos pelo TdP e publicados nos OCS que contribuem para o aumento do conhecimento e perceção da importância do turismo para as pessoas e a economia	N.A.	N.A.	N.A.	8	2	12	100%	6	9	100%	Atingiu	0%
Grau de Realização do OP4													100%
OE3:	OP5: Incentivar o aumento da mobilidade pelo território, progressivamente com o recurso a energias limpas e a soluções tecnológicas que proporcionem uma experiência acessível e seamless											Peso:	9%
Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	2023 Resultado	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Monitorização (30 de Junho)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.9	Número de ações para incremento da utilização de veículos ambientalmente responsáveis e colocação de postos de carregamento	N.A.	N.A.	N.A.	15	2	18	100%	8	14	100%	Atingiu	0%
Grau de Realização do OP5													100%

OE4:	OP6: Assegurar a valorização do mix de mercados e o reforço internacional da marca destino Portugal											Peso:	14%
Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	2023 Resultado	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Monitorização (30 de Junho)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.10	Número de mercados impactadas pelas ações de marketing	N.A.	N.A.	N.A.	20	3	25	25%	21	21	100%	Atingiu	0%
Ind.11	Promoção nacional e internacional do Destino em marketing digital (média mensal de pessoas impactadas pelas iniciativas de marketing digital)	N.A.	92 000 000	194 900 000	100 000 000	10 000 000	115 000 000	25%	102 000 000	90 050 000	100%	Atingiu	0%
Ind.12	Reputação do Destino Portugal (n.º de artigos resultado das ações executadas durante o ano para divulgação do Destino Portugal e junto dos líderes de opinião)	N.A.	43 902	44 801	40 000	100	51 250	25%	25 682	48 401	119%	Superou	19%
Ind.13	Número de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do Destino	877	3 053	708	3000	200	3 300	25%	2 600	3 548	146%	Superou	46%
Grau de Realização do OP6													116%
OE3:	OP7: Incrementar o conhecimento e a inovação nas empresas e nos destinos											Peso:	9%
Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	2023 Resultado	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Monitorização (30 de Junho)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.14	Número de visualizações do TravelBI	N.A.	N.A.	N.A.	300 000	10 000	320 000	50%	192 853	380 853	201%	Superou	101%
Ind.15	Número de empresas parceiras do setor do Turismo participantes no Programa FIT (Inovação Aberta)	N.A.	N.A.	21	28	5	35	50%	26	30	100%	Atingiu	0%
Grau de Realização do OP7													151%
OE3:	OP8: Contribuir para acelerar a transição das empresas para a sustentabilidade, bem como a promoção da regeneração dos territórios											Peso:	9%
Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	2023 Resultado	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Monitorização (30 de Junho)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.16	Número de ações para valorização da oferta turística nacional (alojamento e animação turística) sustentável	N.A.	N.A.	N.A.	25	5	31	30%	16	27	100%	Atingiu	0%
Ind.17	Investimento induzido em matéria de sustentabilidade através de instrumentos de apoio geridos pelo Turismo de Portugal	N.A.	N.A.	N.A.	10 000 000	5 000 000	20 000 000	50%	0	13 510 813	100%	Atingiu	0%
Ind.18	Grau de execução das ações e iniciativas previstas no âmbito do Programa Empresas Turismo 360.º	N.A.	N.A.	N.A.	80%	5%	95%	20%	50%	80%	100%	Atingiu	0%
Grau de Realização do OP8													100%
OE3:	OP9: Qualificar as parcerias e reforçar o relacionamento e envolvimento com os stakeholders e partes interessadas											Peso:	9%
Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	2023 Resultado	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Monitorização (30 de Junho)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.19	Número de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas	35	81	71	60	20	90	40%	20	85	121%	Superou	21%
Ind.20	Número de parcerias para a formação, investimento e conhecimento	N.A.	N.A.	N.A.	5	3	10	30%	7	7	100%	Atingiu	0%
Ind.21	Número de projetos em rede de consolidação de parcerias para a valorização da oferta turística	N.A.	N.A.	N.A.	6	2	9	30%	5	7	100%	Atingiu	0%
Grau de Realização do OP9													108%
OE5:	OP10: Estimular práticas de jogo responsável											Peso:	9%
Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	2023 Resultado	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Monitorização (30 de Junho)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.22	Número de Instituições de ensino secundário/profissional e universitárias visitadas para falar com os alunos sobre jogo responsável	N.A.	N.A.	N.A.	2	1	4	100%	1	3	100%	Atingiu	0%
Grau de Realização do OP10													100%
EFICIÊNCIA													Ponderação: 25%
OE1:	OP11: Incrementar a agilidade e simplificação dos processos e procedimentos de gestão no Turismo de Portugal											Peso:	15%
Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	2023 Resultado	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Monitorização (30 de Junho)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.23	Número de reuniões na "hora" para emissão de parecer do Turismo de Portugal e apoio aos promotores para qualificação da oferta turística	N.A.	N.A.	N.A.	150	25	180	50%	46	174	100%	Atingiu	0%
Ind.24	Revisão de processos de despesa pública e apoio ao investimento	N.A.	N.A.	N.A.	10	2	15	50%	0	8	100%	Atingiu	0%
Grau de Realização do OP11													100%
OE1:	OP12: Alargar a prestação de serviços desmaterializados por parte do Turismo de Portugal											Peso:	55%
Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	2023 Resultado	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Monitorização (30 de Junho)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.25	Número de novos serviços digitais a implementar que visam melhorar a interação e simplificação com a empresa/cidadão	N.A.	N.A.	N.A.	2	1	4	100%	0	4	125%	Superou	25%
Grau de Realização do OP12													125%

OE1:	OP13: Reforçar a transição do Turismo de Portugal para a digitalização e a sustentabilidade											Peso:	15%
Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	2023 Resultado	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Monitorização (30 de Junho)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.26	Número de empreitadas de obras públicas, auditorias energéticas e hídricas, em execução, bem como, equipamentos adquiridos que contribuem para a redução das emissões de carbono no âmbito do roteiro da neutralidade carbónica	N.A.	N.A.	N.A.	6	2	9	50%	1	13	158%	Superou	58%
Ind.27	Grau de execução do Plano de Transformação Digital do Instituto (incluindo Plano de Modernização das Escolas do Turismo de Portugal)	N.A.	N.A.	N.A.	15%	5%	25%	50%	3%	15%	100%	Atingiu	0%
Grau de Realização do OP13													129%
OE5:	OP14: Assegurar maior eficiência e eficácia ao modelo de regulação do jogo online											Peso:	15%
Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	2023 Resultado	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Monitorização (30 de Junho)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.28	Número de meses para apresentar à Comissão de Jogos uma proposta de alteração do Regime Jurídico dos Jogos e Apostas Online (RJO)	N.A.	N.A.	N.A.	12	0	11	100%		11	125%	Superou	25%
Grau de Realização do OP14													125%

QUALIDADE

Ponderação:													55%
OE1:	OP15: Promover a formação direccionada, o crescimento da literacia digital e a orientação para o cliente por parte dos colaboradores do Turismo de Portugal											Peso:	30%
Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	2023 Resultado	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Monitorização (30 de Junho)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.29	Taxa de trabalhadores em ações de capacitação e formação em literacia digital e orientação para o cliente, relativamente à taxa total de trabalhadores em ações de formação e capacitação	N.A.	N.A.	N.A.	65%	2%	68%	100%	60%	73%	167%	Superou	67%
Grau de Realização do OP15													167%
OE1:	OP16: Garantir a qualidade percebida por parte das empresas e das pessoas em relação à atuação do Turismo de Portugal											Peso:	70%
Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	2023 Resultado	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Monitorização (30 de Junho)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.30	Garantir elevado nível de satisfação dos clientes do Turismo de Portugal - média do grau satisfação	N.A.	N.A.	N.A.	3,75	0,25	4,05	50%	0	4,01	122%	Superou	22%
Ind.31	Grau de satisfação dos trabalhadores do Turismo de Portugal	N.A.	N.A.	N.A.	60%	8%	70%	50%	64,70%	70,00%	125%	Superou	25%
Grau de Realização do OP16													123%

AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR											
Avaliação de acordo com os requisitos previstos no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro	Âmbito			Eficácia Ponderação: 20%			Eficiência Ponderação : 25%			Qualidade Ponderação : 55%	
	Quantitativa			129,4%							
	Qualitativa			Desempenho BOM							
Grau de realização Parâmetros e Objetivos											
Objetivos Operacionais	Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro			Peso de cada objetivo na avaliação final	Grau de realização do objetivo	Grau de realização do objetivo (ponderado)	Classificação	OBJETIVOS MAIS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)		
EFICÁCIA	23,9%										
OP1: Incentivar o alargamento da atividade turística a todo o território e durante todo o ano, em linha com a Agenda para o Turismo no Interior	20%	9%			2%	124%	11%	Superou			
OP2: Diversificar e reforçar as fontes de financiamento induzidas pelo Turismo de Portugal		14%			3%	156%	22%	Superou	RELEVANTE		
OP3: Estimular a melhoria do emprego e o aumento do nível médio de qualificações e competências do setor, em linha com a Agenda para as Profissões no Turismo		9%			2%	123%	11%	Superou			
OP4: Fomentar o conhecimento, pelas pessoas, do contributo do Turismo para a melhoria da sua qualidade de vida		9%			2%	100%	9%	Atingiu			
OP5: Incentivar o aumento da mobilidade pelo território, progressivamente com o recurso a energias limpas e a soluções tecnológicas que proporcionem uma experiência acessível e seamless		9%			2%	100%	9%	Atingiu			
OP6: Assegurar a valorização do mix de mercados e o reforço internacional da marca destino Portugal		14%			3%	116%	16%	Superou	RELEVANTE		
OP7: Incrementar o conhecimento e a inovação nas empresas e nos destinos		9%			2%	151%	14%	Superou			
OP8: Contribuir para acelerar a transição das empresas para a sustentabilidade, bem como a promoção da regeneração dos territórios		9%			2%	100%	9%	Atingiu			
OP9: Qualificar as parcerias e reforçar o relacionamento e envolvimento com os stakeholders e partes interessadas		9%			2%	108%	10%	Superou			
OP10: Estimular práticas de jogo responsável		9%			2%	100%	9%	Atingiu			
EFICIÊNCIA	30,5%										
OP11: Incrementar a agilidade e simplificação dos processos e procedimentos de gestão no Turismo de Portugal	25%	15%			4%	100%	15%	Atingiu	RELEVANTE		
OP12: Alargar a prestação de serviços desmaterializados por parte do Turismo de Portugal		55%			14%	125%	69%	Superou	RELEVANTE		
OP13: Reforçar a transição do Turismo de Portugal para a digitalização e a sustentabilidade		15%			4%	129%	19%	Superou	RELEVANTE		
OP14: Assegurar maior eficiência e eficácia ao modelo de regulação do jogo online		15%			4%	125%	19%	Superou	RELEVANTE		
QUALIDADE	75,0%										
OP15: Promover a formação direcionada, o crescimento da literacia digital e a orientação para o cliente por parte dos colaboradores do Turismo de Portugal	55%	30%			17%	167%	50%	Superou	RELEVANTE		
OP16: Garantir a qualidade percecionada por parte das empresas e das pessoas em relação à atuação do Turismo de Portugal		70%			39%	123%	86%	Superou	RELEVANTE		
Total	100%	Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes							86%		
RECURSOS HUMANOS									Dias úteis de 2024	228	
DESIGNAÇÃO	Pontuação (Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços)	Pontuação efetivos Planeados para 2024			Pontuação efetivos Executados em 2024			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP	
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanco Social)	UERHE	Pontuação Executada				
Dirigentes - Direção Superior	20	4	912	80	4	912	80	0	100%	100%	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	64	14592	1024	57	12996	912	-7	89%	89%	
Técnico Superior	12	538	122664	6456	569	129732	6828	31	106%	106%	
Especialistas de Informática	12	7	1596	84	3	684	36	-4	43%	43%	
Coordenador Técnico	9	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%	
Técnicos de Informática	8	7	1596	56	6	1368	48	-1	86%	86%	
Assistente Técnico	8	129	29412	1032	106	24168	848	-23	82%	82%	
Assistente Operacional	5	36	8208	180	34	7752	170	-2	94%	94%	
Total		785	178 980	8 912	779	177 612	8 922	-6	100,1%	99%	
Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:		Efetivos 31.12.2019	Efetivos 31.12.2020	Efetivos 31.12.2021	Efetivos 31.12.2022	Previstos 2023	Efetivos 31.12.2023	Previstos 2024	Efetivos 30.06.2024	Efetivos 30.09.2024	Efetivos 30.12.2024
		640	677	714	724	746	629	785	667	776	-6

RECURSOS FINANCEIROS									
DESIGNAÇÃO	Dotação Inicial	Cativações	Dotação Corrigida	Execução			Saldo	Taxa de execução	
				30.06.2024	30.09.2024	31.12.2024			
Orçamento de Funcionamento (OF)	419 523 350,00 €	9 611 583,00 €	443 177 800,00 €	91 958 871,07 €	159 000 835,17 €	397 314 473,20 €	45 863 326,80 €	90%	
Despesas c/Pessoal	34 762 707,00 €	0,00 €	38 174 106,00 €	17 573 784,15 €	24 933 288,74 €	36 937 988,32 €	1 236 117,68 €	97%	
Aquisições de Bens e Serviços	38 004 976,00 €	0,00 €	38 574 683,00 €	9 543 805,75 €	17 867 996,70 €	31 128 287,36 €	7 446 395,64 €	81%	
Outras despesas correntes	167 963 489,00 €	9 611 583,00 €	164 128 165,00 €	42 730 638,73 €	74 402 124,56 €	157 228 156,02 €	6 900 008,98 €	96%	
Despesas de Capital	178 792 178,00 €	0,00 €	202 300 846,00 €	22 110 642,44 €	41 797 425,17 €	172 020 041,50 €	30 280 804,50 €	85%	
Orçamento de Investimento (OI)	1 335 338,00 €	- €	8 714 104,00 €	221 645,39 €	370 272,44 €	654 068,93 €	8 060 035,07 €	8%	
Despesas c/Pessoal	0,00 €	0,00 €	44 252,00 €	0,00 €	0,00 €	44 251,45 €	0,55 €	100%	
Aquisições de Bens e Serviços	1 320 187,00 €	0,00 €	2 879 226,00 €	169 847,01 €	202 331,31 €	344 415,43 €	2 534 810,57 €	12%	
Outras despesas correntes	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0%	
Despesas de Capital	15 151,00 €	0,00 €	5 790 626,00 €	51 798,38 €	167 941,13 €	265 402,05 €	5 525 223,95 €	5%	
Outros valores (Extra-Orçamental)	155 486 101,00 €	- €	155 810 278,00 €	39 264 025,86 €	63 781 907,11 €	106 396 266,37 €	49 414 011,63 €	68%	
Total (OF+OI+OV)	576 344 789,00 €	9 611 583,00 €	607 702 182,00 €	131 444 542,32 €	223 153 014,72 €	504 364 808,50 €	103 337 373,50 €	83%	

Ref.º	Descritivo	Unidade(s) Orçamental(es) Responsável(es)	Fórmula de cálculo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind1	Investimento induzido por instrumentos de apoio geridos pelo Turismo de Portugal	DCE	$\sum$ anual do investimento induzido por instrumentos de apoio geridos pelo Turismo de Portugal	SGPI - Sistema de Gestão de Projetos de Investimento	Este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar. Considerando que este é um novo indicador ainda não dispomos de um histórico que permita avaliar a sua evolução.
Ind2	Número de ações de estruturação e diversificação de produtos para a valorização da oferta e recursos endógenos no interior	DRO	$\sum$ anual do n.º de ações de estruturação e diversificação de produtos para a valorização da oferta e recursos endógenos no interior	Reuniões e eventos	Este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar. Considerando que este é um novo indicador ainda não dispomos de um histórico que permita avaliar a sua evolução.
Ind3	Número de ações específicas para a promoção turística do interior e reforço da sua notoriedade nos mercados nacional e internacionais	DMM	$\sum$ anual do n.º de ações específicas para a promoção turística do interior e reforço da sua notoriedade nos mercados nacional e internacionais	Plataformas e formulários	Este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar. Considerando que este é um novo indicador ainda não dispomos de um histórico que permita avaliar a sua evolução.
Ind4	Valor de financiamento induzido por novos apoios financeiros propostos pelo Turismo de Portugal	DCE	$\sum$ anual do valor de financiamento induzido por novos apoios financeiros propostos pelo Turismo de Portugal	SGPI - Sistema de Gestão de Projetos de Investimento	Este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar. Considerando que este é um novo indicador ainda não dispomos de um histórico que permita avaliar a sua evolução.
Ind5	Postos de trabalho qualificados criados através de financiamento de projetos	DCE	$\sum$ anual do n.º de postos de trabalho qualificados criados através de financiamento de projetos	SGPI - Sistema de Gestão de Projetos de Investimento	Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar.
Ind6	Número de pessoas formadas nos diversos programas de gestão, formação e capacitação	DGCC	$\sum$ anual do N.º de Pessoas Formadas nos diversos Programas de Formação Executiva	Academia Digital do Turismo de Portugal e Plataforma SIGO	Tendo em conta o comportamento histórico do indicador e considerando a expressiva necessidade de assegurar o Upskilling e Reskilling dos profissionais do setor, conjugado com as medidas da Agenda para as Profissões do Turismo, este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar através dos diversos Programas e Projetos de Formação Executiva em 2024
Ind7	Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos(as) alunos(as) das Escolas do Turismo	DGCC	Fórmula de cálculo resultante da percentagem de Alunos da Rede de Escolas que prossegue estudos e/ou entram no mercado de trabalho, obtida através de questionários realizados anualmente tendo 6 meses após a conclusão dos cursos.	Dados recolhidos nos questionários realizados anualmente a todos os estudantes dos cursos da Rede de Escolas do Turismo de Portugal, tendo 6 meses após terminarem a sua formação.	Tendo em conta o comportamento histórico do indicador e considerando a dinâmica e a evolução do mercado de trabalho, conjugado com as medidas da Agenda para as Profissões do Turismo, este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar através das medidas e projetos de promoção da empregabilidade no setor.
Ind8	Número de conteúdos promovidos pelo TdP e publicados nos OCS que contribuem para o aumento do conhecimento e perceção da importância do turismo para as pessoas e a economia	DCII	$\sum$ conteúdos promovidos pelo TdP e publicados em 2024 pelos OCS gerenciais em foco na perceção da importância do turismo para as pessoas e para a economia	Relatórios trimestrais de monitorização de media (CGSON +LPM)	Não existindo um benchmark, nem histórico para o indicador, este valor corresponde ao melhor desempenho que se aspira alcançar, perspetivando um resultado de excelência para o objetivo em causa.
Ind9	Número de ações para incremento da utilização de veículos ambientalmente responsáveis e colocação de postos de carregamento	DRO	$\sum$ anual do n.º de ações para incremento de veículos ambientalmente responsáveis e postos de carregamento ao longo do setor do turismo	Reuniões e eventos	Este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar. Considerando que este é um novo indicador ainda não dispomos de um histórico que permita avaliar a sua evolução.
Ind10	Número de mercados impactadas pelas ações de marketing	DMM	$\sum$ anual do n.º de mercados impactadas pelas ações de marketing	Plataformas e formulários	Este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar considerando a estratégia de promoção externa.
Ind11	Promoção nacional e internacional do Destino em marketing digital (média mensal de pessoas impactadas pelas iniciativas de marketing digital)	DMM	Média mensal de pessoas impactadas pelas iniciativas de marketing digital	Plataformas e formulários	Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar.
Ind12	Reputação do Destino Portugal (n.º de artigos resultado das ações executadas durante o ano para divulgação do Destino Portugal e junto dos líderes de opinião)	DMM	$\sum$ anual do n.º de artigos resultado das ações executadas durante o ano para divulgação do Destino Portugal e junto dos líderes de opinião	Plataformas e imprensa	Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar.
Ind13	Número de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do Destino	DMM	$\sum$ anual do n.º de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do destino turístico	Plataformas e formulários	Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar.
Ind14	Número de visualizações do TravelBI	DEGC	$\sum$ anual do n.º de visualizações do TravelBI	Google Analytics	Este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar. Considerando que este é um novo indicador ainda não dispomos de um histórico que permita avaliar a sua evolução.
Ind15	Número de empresas parceiras do setor do Turismo participantes no Programa FIT (Inovação Aberta)	DEGC	$\sum$ anual do n.º de empresas parceiras do setor do Turismo participantes no Programa FIT (Inovação Aberta)	Sistema de Gestão Documental e Relatórios de Execução do Programa	Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor corresponde ao melhor desempenho que se aspira alcançar, considerando o plano de desenvolvimento da Estratégia de Promoção da Inovação no Turismo.
Ind16	Número de ações para valorização da oferta turística nacional (alojamento e animação turística) sustentável	DVO	$\sum$ anual do n.º de ações para valorização da oferta turística nacional (alojamento e animação turística) sustentável	Reuniões e eventos	Este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar. Considerando que este é um novo indicador ainda não dispomos de um histórico que permita avaliar a sua evolução.
Ind17	Investimento induzido em matéria de sustentabilidade através de instrumentos de apoio geridos pelo Turismo de Portugal	DCE	$\sum$ anual do investimento induzido em matéria de sustentabilidade através de instrumentos de apoio geridos pelo Turismo de Portugal	SGPI - Sistema de Gestão de Projetos de Investimento	Este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar. Considerando que este é um novo indicador ainda não dispomos de um histórico que permita avaliar a sua evolução.
Ind18	Grau de execução das ações e iniciativas previstas no âmbito do Programa Empresas Turismo 360.º	DCE	% de execução das ações e iniciativas / medidas determinadas pelo Governo para o ano 2024	Sistema de Gestão Documental e SGPI, Sistema de Gestão de Projetos de Investimento, Plataforma Turismo Empresas 360	Este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar considerando que, no ano de 2024 se pretende reforçar as ações conducentes ao aumento da adesão de empresas turísticas ao Programa disseminando a temática do ESG.
Ind19	Número de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas	DRC	$\sum$ anual do n.º de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas	Plataformas, outras	Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar.
Ind20	Número de parcerias para a formação, investimento e conhecimento	DGCC, DCE e DEGC	$\sum$ parcerias concluídas	Protocolos de parcerias assinados	Este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar. Considerando que este é um novo indicador ainda não dispomos de um histórico que permita avaliar a sua evolução.

Ind21	Número de projetos em rede de consolidação de parcerias para a valorização da oferta turística	DRO	Σ anual do n.º de projetos em rede de consolidação de parcerias para a valorização da oferta turística	Plataformas, email	Este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar. Considerando que este é um novo indicador ainda não dispomos de um histórico que permita avaliar a sua evolução.
Ind22	Número de Instituições de ensino secundário/profissional e universitárias visitadas para falar com os alunos sobre jogo responsável	SRIJ	Σ anual do n.º de instituições de ensino secundário/profissional e universitárias visitadas para falar com os alunos sobre jogo responsável	Registo fotográfico	Dado o espaço tempo que há para realizar as visitas e os necessários contactos e autorizações para a realização das visitas, 4 visitas será um resultado de enorme sucesso.
Ind23	Número de reuniões na "hora" para emissão de parecer do Turismo de Portugal e apoio aos promotores para qualificação da oferta turística	DVO	Σ anual do n.º de reuniões na "hora" para emissão de parecer do Turismo de Portugal e apoio aos promotores para qualificação da oferta turística	Sistema de Gestão Documental	Este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar. Considerando que este é um novo indicador ainda não dispomos de um histórico que permita avaliar a sua evolução.
Ind24	Revisão de processos de despesa pública e apoio ao investimento	DFT	Σ anual do n.º de Processos de despesa e investimento revisados	Documentos entregues ao CD.	Este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar
Ind25	Número de novos serviços digitais a implementar que visam melhorar a interação e simplificação com a empresa/cidadão	DEGC	Σ anual do n.º de novos serviços digitais a implementar que visam melhorar a interação e simplificação com a empresa/cidadão	BIGEST, Plataformas e formulários	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.
Ind26	Número de empreitadas de obras públicas, auditorias energéticas e hídricas, em execução, bem como, equipamentos adquiridos que contribuam para a redução das emissões de carbono no âmbito do roteiro da neutralidade carbónica	DFT	Σ anual do n.º de empreitadas de obras públicas, auditorias energéticas e hídricas, em execução, bem como, equipamentos adquiridos que contribuam para a redução das emissões de carbono no âmbito do roteiro da neutralidade carbónica	BIGesT	Este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar
Ind27	Grau de execução do Plano de Transformação Digital do Instituto (incluindo Plano de Modernização das Escolas do Turismo de Portugal)	DFT e DGCC	Indicador expresso em % resultante da relação entre o valor executado e o correspondente valor da previsão	BIGesT	Este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar. Considerando que este é um novo indicador ainda não dispomos de um histórico que permita avaliar a sua evolução.
Ind28	Número de meses para apresentar à Comissão de Jogos uma proposta de alteração do Regime Jurídico dos Jogos e Apostas Online (RJO)	SRIJ	Σ anual do n.º de meses para apresentar à Comissão de Jogos uma proposta de alteração do Regime Jurídico dos Jogos e Apostas Online (RJO)	Documento apresentado à CJ	Os 12 meses corresponderão ao melhor desempenho possível de alcançar dado todo o trabalho necessário realizar a montante antes da apresentação da proposta à CJ
Ind29	Taxa de trabalhadores em ações de capacitação e formação em literacia digital e orientação para o cliente, relativamente à taxa total de trabalhadores em ações de formação e capacitação	DPT	n.º/trabalhadores em ações de capacitação e formação discriminadas para a literacia digital e orientação para o cliente / n.º total de trabalhadores em ações de formação e capacitação	Academia de Formação Interna	Este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar
Ind30	Garantir elevado nível de satisfação dos clientes do Turismo de Portugal - média do grau satisfação	DEGC	Média = $\frac{\text{Desempenho total do indicador}}{\text{N.º total de respostas}}$	Inquérito de Satisfação. Dashboard em Power BI	Este valor corresponde ao melhor desempenho que se aspira alcançar.
Ind31	Grau de satisfação dos trabalhadores do Turismo de Portugal	DPT	Média das avaliações atribuídas a cada um dos parâmetros que contribuem para aferir o grau de satisfação dos trabalhadores do TdP.	Inquérito de Satisfação.	Este valor corresponde ao melhor desempenho que se aspira alcançar.

NOTAS EXPLICATIVAS:

#1 IND 28 - Tendo em conta que é um objetivo anual não se aplica o ponto de situação ao semestre