

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES

2011

TURISMO DE PORTUGAL, I.P.

ÍNDICE

1. Introdução.....	3
2. Enquadramento	8
2.1. Evolução do Sector Turístico e da Economia Nacional.....	8
2.2. Orgânica Interna	9
3. Atividades Desenvolvidas	15
3.1. Atividades por Áreas/Departamentos.....	16
3.1.1. Estudos e Planeamento Estratégico	16
3.1.2. Qualificação da Oferta	40
3.1.3. Investimento	47
3.1.4. Promoção Turística	59
3.1.5. Formação.....	66
3.1.6. Desenvolvimento de Produtos e Destinos	76
3.1.7. Inspeção de Jogos	83
3.1.8. Áreas de Suporte	87
3.1.9. Equipas de projeto.....	100
3.2 Turismo 2015	107
3.3 Recursos Humanos	109
3.4 Recursos Financeiros	112
4. Participações Financeiras	118
5. Aplicação dos resultados do exercício.....	119
6. Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).....	120
7. Turismo de Portugal em grandes números	132
8. Glossário	133

1. Introdução

A atuação do Turismo de Portugal foi, ao longo do ano de 2011, marcada por um reforço da sua intervenção enquanto Autoridade Turística Nacional e organismo de referência do sector turístico nacional, bem como da sua constituição como organismo de referência no âmbito da Administração Pública, no respeitante à adoção de boas práticas de gestão e funcionamento.

A realidade económica dos últimos anos, caracterizada por uma profunda crise económica e financeira de nível internacional com os inevitáveis reflexos a nível nacional e no sector do turismo, levou à revisão do PENT em matéria de objetivos e metas inicialmente fixados, o que envolveu igualmente uma avaliação intercalar da sua execução e monitorização de indicadores.

No quadro do reforço da política de melhoria de qualificação dos destinos, mediante o apoio a investimentos em projetos estruturantes, importa evidenciar a consagração do Pólo de Competitividade e Tecnologia – Turismo 2015, que permite atribuir incentivos financeiros a empresas do sector, com valorização das variáveis regionais e sectoriais, possibilitando, por esta via, uma adaptação do QREN às especificidades do sector do Turismo.

O Turismo de Portugal centrou, assim, a sua atuação no desenvolvimento de uma forte política de promoção, principalmente externa, com o objetivo de dinamizar fluxos em mercados geograficamente mais próximos ou em mercados de elevado potencial e para os quais se perspetivava uma dinâmica de crescimento. Simultaneamente pretendeu-se inverter a lógica recessiva de mercados emissores tradicionais, como o inglês e o alemão, que apresentavam uma forte quebra.

Os resultados positivos ficam demonstrados com o balanço do ano turístico, evidenciando-se os seguintes dados estatísticos:

- Um aumento das receitas turísticas de 7,2% em relação a 2010;
- Em 2011 registaram-se 12,2 milhões de passageiros desembarcados de voos internacionais, o que correspondeu a um aumento de 8,6%;
- Um crescimento dos mercados fora da Europa - Brasil e EUA – com base nas dormidas, com aumentos, respetivamente, de 23,8% e 6,5%, tendo no quadro europeu sido a França o país que apresentou um maior incremento,

cerca de 18,9%. O Reino Unido, o nosso principal mercado emissor com um crescimento de 14,2%, registou o maior aumento de dormidas (+781,6 mil);

- De uma forma geral todas as regiões apresentaram variações positivas da procura, a melhor performance pertenceu à Região Autónoma da Madeira, com um aumento de 7,4% dos hóspedes a que correspondeu +11,4% das dormidas, totalmente impulsionados pela procura externa (+17,1% nas dormidas e +16,9% nos hóspedes).

Merece uma especial referência a definição de um novo modelo de contratualização com os parceiros privados na promoção turística externa, clarificador do papel e contributo de cada um dos intervenientes na promoção do destino Portugal e criando condições para uma mais alargada participação do sector privado na promoção e comercialização externa da oferta nacional.

Este novo quadro de atuação entre os parceiros na promoção turística – Turismo de Portugal, a Confederação do Turismo Português, as Agências Regionais de Promoção Turística e as Direções Regionais do Turismo da Madeira e dos Açores – foi implementado em 2011, iniciando-se um novo ciclo no que respeita à promoção externa regional.

O ano de 2011 constituiu-se, ainda, como um marco decisivo para a consolidação no Turismo de Portugal de uma política de sustentabilidade do turismo, com a apresentação da terceira edição do Relatório de Sustentabilidade com introdução de um conjunto de novos indicadores que lhe confere a natureza de documento de referência para o sector.

No contexto dos incentivos ao investimento empresarial, destaca-se o trabalho desenvolvido no quadro do Pólo de Competitividade e Tecnologia “Turismo 2015”. Os resultados desse trabalho continuam a confirmar como positiva a aposta na criação daquele Pólo de Competitividade: para além da mobilização de um conjunto alargado de propostas de investimentos, em valor que ultrapassou os 200 milhões de euros, foram apoiados, com recurso aos sistemas de incentivos do QREN, 27 projetos de investimento distintivos e diferenciadores, em linha com o Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT), com um investimento associado de cerca de 81 milhões de euros e um incentivo alocado de cerca de 47 milhões de euros.

Ainda no que respeita ao apoio às empresas, o ano de 2011 caracterizou-se pela implementação das linhas de apoio à reconversão dos empreendimentos turísticos criadas em 2010, em resultado do Decreto-Lei nº 39/2008, de 7 de março. Desse trabalho resultou o apoio a 21 projetos de reconversão de empreendimentos turísticos, sendo 17 ao abrigo da linha Crédito ao Investimento no Turismo – Protocolo Bancário e 4 ao abrigo do Sistema de Incentivos à Inovação, a coberto do Pólo Turismo 2015, com um investimento global de 21 milhões de euros e um financiamento público de 11,3 milhões de euros.

Para apoiar as empresas numa conjuntura económica particularmente difícil, o Turismo de Portugal aprovou, ainda, o alargamento do prazo de reembolso de financiamentos anteriormente concedidos a um conjunto de mais de 40 empresas, ao abrigo dos mecanismos de flexibilização criados em 2010, o que permitiu ajustar os respetivos serviços de dívida às reais capacidades de libertação de meios das empresas.

No que respeita aos projetos públicos objeto de financiamento no âmbito do “Turismo 2015”, destaca-se, por um lado, a relevância dos mesmos para o estímulo à competitividade das empresas, uma vez que são projetos vocacionados para a promoção do conhecimento científico e tecnológico no turismo, e respetivas áreas envolventes e correlacionadas, e por, outro lado, para o reforço da atratividade do destino Portugal.

O ano de 2011 ficou, ainda, marcado pela consolidação do processo de reconversão e revisão da reclassificação dos empreendimentos turísticos, operada na sequência da legislação recentemente aprovada, estando todo o processo automatizado, numa lógica de desburocratização e simplificação processual.

Foi dada continuidade a um conjunto de projetos, ações, processos e procedimentos que foram planeados e cuja execução se iniciou em anos anteriores, reforçando a intervenção deste Instituto enquanto Autoridade Turística Nacional e organismo de referência da Administração Pública, no respeitante à adoção de boas práticas de gestão e funcionamento.

Por outro lado, tornaram-se mais evidentes os resultados de eficiência e eficácia de um conjunto de medidas de racionalização interna que foram sendo estruturadas e implementadas ao longo dos últimos anos.

No quadro da qualificação dos recursos humanos do sector, foram formados em 2011, nas 16 Escolas do Turismo de Portugal, mais de 3200 alunos em cursos de formação inicial e mais de 4500 profissionais através de ações de formação contínua e autofinanciada. Durante este ano foi desenvolvido o projeto técnico pedagógico que define as orientações estratégicas da formação da Rede de Escolas de Hotelaria e Turismo para 2011-2014, envolvendo os contributos de um conjunto muito alargado de entidades de relevância no sector.

De destacar, também, o arranque e acompanhamento da obra de restauro do Baluarte da Conceição que será a nova Escola de Hotelaria e Turismo de Setúbal e permitirá dotar esta região de boas condições e infraestruturas para potenciar a formação nas áreas de turismo em Setúbal e no Litoral Alentejano.

Foram ainda estabelecidas parcerias com Instituições de Ensino Superior para o desenvolvimento e implementação de formação de nível avançado na área do turismo, nomeadamente pós-graduações e mestrados executivos.

No campo da internacionalização das Escolas de Hotelaria e Turismo, em 2011, ocorreram mais de 100 representações no estrangeiro, envolvendo alunos e formadores, tendo sido vários os alunos medalhados nas diversas competições internacionais em que participaram. Acresce a organização de estágios internacionais em 15 países, envolvendo diversas cadeias hoteleiras de topo e reconhecidos restaurantes com estrelas Michelin.

Em 2011 foi também lançada uma Bolsa de Emprego, ferramenta fundamental para potenciar a empregabilidade dos alunos das Escolas do Turismo de Portugal que têm apresentado boas taxas de atividade após o término dos seus cursos.

Na área do Serviço de Inspeção de Jogos têm continuado a ser implementadas as novas metodologias de ação inspetiva, subjacentes ao novo modelo de atuação preconizado, pese embora ainda não tenha sido publicado o diploma que o corporizará.

De igual modo, tem vindo a ser desenvolvido um trabalho de modernização dos sistemas tecnológicos de apoio à ação inspetiva, de molde a reforçar a capacidade técnica de intervenção dos inspetores, cabendo realçar o início da instalação do sistema de videovigilância em 4 casinos, sendo este um processo faseado que se desenvolverá até 2013.

Finalmente, as áreas transversais e de suporte do Turismo de Portugal têm acompanhado, nas matérias específicas em que intervêm, este esforço e desafio de crescimento e consolidação do Instituto.

CONSELHO DIRECTIVO

Frederico de Freitas Costa, Presidente

Luís Matoso, Vogal

Maria de Lurdes Vale, Vogal

2. Enquadramento

2.1. Evolução do Sector Turístico e da Economia Nacional

Em 2011, o movimento de fluxos turísticos de 12,2 milhões de passageiros desembarcados de voos internacionais nos aeroportos nacionais, revelaram um crescimento homólogo de 8,6%, que se ficou a dever ao significativo acréscimo de 16,4% dos voos tradicionais.

Estes fluxos traduziram-se num aumento, face a 2010, de 7,2% das receitas turísticas, que atingiram os 8,2 mil milhões de euros em 2011. Os mercados de Espanha (1,4 mil milhões de euros) e do Reino Unido (1,2 mil milhões de euros) foram os que mais contribuíram para esta performance, no entanto, o Brasil (+22,9%) e a França (+15,6%) apresentaram significativos aumentos.

Este comportamento está em conformidade com os dados da OMT, que apresenta crescimentos das receitas internacionais para os principais mercados europeus (+9% em Espanha, +7% no Reino Unido e +4% na Alemanha), consequência do bom desempenho registado pelas chegadas de turistas internacionais no mundo que, em 2011, cresceram 4%, com a Europa a crescer 6%, para o qual contribuiu o significativo aumento de 8,1% da Europa do Sul/Mediterrâneo.

Os resultados do ano turístico em Portugal espelham esta situação, com o número de hóspedes, nos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos turísticos, a crescer, face a 2010, 3,8%, atingindo os 14 milhões, que corresponderam, a um aumento das dormidas de 5,9% (39,6 milhões de dormidas). Esta evolução das dormidas ficou a dever-se fundamentalmente ao aumento de 10,4% registada pelo mercado externo, porquanto o mercado interno apresentou um decréscimo de 1,9%.

Este comportamento da procura hoteleira refletiu-se num incremento de 5,7% no total de proveitos registados nos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos turísticos, que registaram 1,9 mil milhões de euros.

O RevPar (Receita por Quarto Disponível) registou o valor médio de 32,80 Euros o que representou um aumento de 7,6%, face a 2010, apresentando um incremento idêntico ao verificado em proveitos de aposento (+7%) que atingiram os 1,3 mil milhões de euros.

Os 10 principais mercados emissores representaram 80,8% das dormidas dos residentes no estrangeiro (Reino Unido, Alemanha, Espanha, Holanda, França, Itália, Brasil, Irlanda, EUA e Bélgica). De destacar o crescimento registado em mercados tradicionais como o Reino Unido (+14,4%) e a França (+18,9%) e o significativo aumento de 23,8% do mercado brasileiro que tem vindo a consolidar a sua posição nos últimos anos.

A estrutura da oferta de camas dos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos turísticos apresentou um aumento de 3,6% no País, atingindo as 289.684 camas oferecidas por um total de 2.034 estabelecimentos, dos quais 43% correspondiam a hotéis. A Região do Norte apresentou o aumento da oferta mais significativo, com mais 15 unidades que se traduziram em +5,3% da capacidade instalada.

Em 2011 as taxas de ocupação-cama registaram o valor de 42,4%, que se traduziu num ligeiro aumento de 0,8 p.p. Este desempenho ficou a dever-se, principalmente, às variações muito positivas do Algarve e da Região Autónoma da Madeira de, respetivamente, 2,9 p.p. e 3,5 p.p.

Em síntese e apesar do contexto de contração da economia europeia, o ano de 2011 registou uma boa performance geral para o turismo em Portugal, mostrando uma elevada capacidade de resistência que se traduziu na continuação das tendências de crescimento verificadas em 2010.

2.2. Orgânica Interna

O Decreto de Lei nº 141/2007, de 27 de Abril (Lei Orgânica), definiu a missão e atribuições do Turismo de Portugal, I.P., concretizando o objetivo de criar uma única estrutura pública que promova a valorização e sustentabilidade da atividade turística nacional, constituindo-se como uma verdadeira Autoridade Turística Nacional.

O Turismo de Portugal, I.P. tem por **missão** o apoio ao investimento no 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 a regulação e fiscalização dos jogos de fortuna e azar.

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

- a) Apoiar o membro do Governo responsável pelo turismo na definição, enquadramento normativo e execução da política nacional e comunitária aplicável ao sector;
- b) Propor ao Governo as linhas estratégicas aplicáveis ao desenvolvimento do sector e definir os planos de ação de produtos e destinos que as concretizam;
- c) Assegurar a coordenação de estudos e estatísticas, nomeadamente em matéria de definição, acompanhamento e avaliação das políticas e planos estratégicos e de desenvolvimento do sector;
- d) Prestar apoio técnico e financeiro às entidades públicas e privadas do sector, assegurar a gestão dos respetivos sistemas de incentivos, aprovar e acompanhar o investimento público de interesse turístico;
- e) Planear, coordenar e executar a política de promoção do país como destino turístico e assegurar a recolha, tratamento e divulgação de informação turística;
- f) Incentivar e desenvolver uma adequada política de qualificação de recursos humanos;
- g) Acompanhar a evolução da oferta turística nacional, designadamente através do registo e classificação de empreendimentos e atividades turísticas;
- h) Promover uma política adequada de ordenamento turístico e de estruturação da oferta, em colaboração com os organismos competentes, intervindo na elaboração dos instrumentos de gestão territorial, participando no licenciamento ou autorização de empreendimentos e atividades;
- i) Apoiar tecnicamente o membro do Governo responsável pelo turismo em matéria de jogos de fortuna e azar;
- j) Fiscalizar a exploração dos jogos de fortuna e azar e do funcionamento dos casinos e bingos e colaborar com as autoridades e agentes policiais em matéria de prevenção e punição de práticas ilícitas relativas a jogos de fortuna e azar.

São **órgãos** do Turismo de Portugal, I.P.:

- a) **Conselho Diretivo**¹ - órgão responsável pela definição da atuação do Turismo de Portugal, I.P. e pela direção e coordenação dos serviços;
- b) **Comissão de Jogos**² - órgão responsável pela orientação, acompanhamento e supervisão da atividade do serviço responsável pela fiscalização e inspeção dos jogos de fortuna e azar;
- c) **Fiscal Único**³ - órgão responsável pelo controlo da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial do organismo;
- d) **Conselho de Crédito**⁴ - órgão responsável por coadjuvar o Conselho Diretivo em matéria de financiamento e incentivos ao investimento;
- e) **Secretário-Geral** - funções de apoio técnico ao Conselho Diretivo, assegurando uma eficaz articulação e coordenação entre os diversos serviços.

Os Estatutos do Turismo de Portugal, I.P., aprovados pela Portaria nº 539/2007, de 30 de Abril, definem a organização interna do instituto, assente num modelo misto de estruturas hierarquizada e matricial, construídas de molde a ser-lhe conferida uma maior flexibilidade e agilidade na sua atuação.

Em termos de **Áreas de atuação**:

- a) **Estudos e Planeamento Estratégico**, nela se integrando quatro subáreas:
 - i) Estudos; ii) Informação Estatística; iii) Assuntos Internacionais e iv) Documentação;
- b) **Operacionais**, que agregam a atividade operativa do Turismo de Portugal, I.P., organizadas em Direções e cada uma delas estruturada em Departamentos:
 - Qualificação da Oferta
 - Investimento
 - Promoção
 - Formação
 - Produtos e Destinos

¹ Inicialmente composto por um presidente, um vice-presidente e três vogais, passou, a partir de 22 de Novembro de 2011, a ser constituído por um presidente e dois vogais;

² Presidida pelo presidente do Conselho Diretivo e integra o diretor do Serviço de Inspeção de Jogos e o secretário-geral;

³ Nos termos previstos na Lei n.º 3/2004, de 15 de Janeiro;

⁴ Composto por um dos membros do Conselho Diretivo, que preside, e por dois vogais, todos eles designados por este último órgão.

- c) **Apoio e Suporte**, área instrumental, no sentido de habilitar a tomada de decisões por parte dos órgãos do Turismo de Portugal, I.P. e com carácter transversal a toda a organização:
- Gabinete Jurídico
 - Gabinete Financeiro, compreendendo o Planeamento e Controlo de Gestão e a Contabilidade e Gestão Geral
 - Recursos Humanos
 - Tecnologias
 - Comunicação
- d) **Serviço de Inspeção de Jogos**, que funciona na dependência da Comissão de Jogos e é dotado de autonomia técnica e funcional, competindo-lhe zelar pelo cumprimento da legalidade no âmbito da atividade do jogo.

A estrutura e organização interna das Escolas de Hotelaria e Turismo, caracterizadas como serviços territorialmente desconcentrados do Turismo de Portugal, I.P., encontra-se definida na Portaria nº 1441/2008, corporizando o novo modelo de gestão escolar, aprovado pelo Decreto-Lei nº 226-A/2008, de 20 de Novembro.

A nova estrutura orgânica das Escolas de Hotelaria e Turismo consagra:

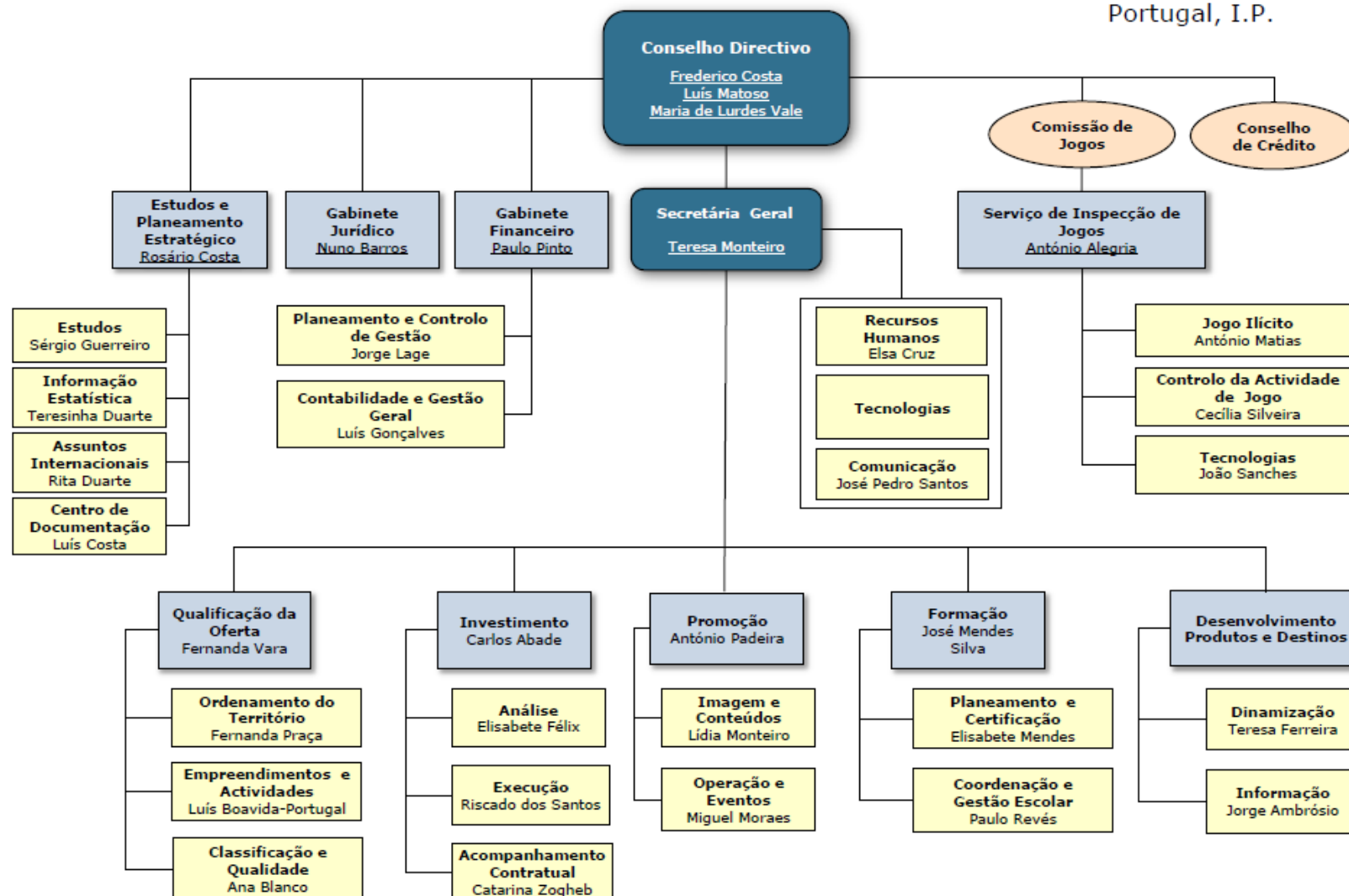
- Escolas de Tipo I, que se constituem como agrupamentos formativos de zona
- Escolas de Tipo II que se inserem nos agrupamentos formativos constituídos pelas Escolas de Tipo I

Agrupamentos Formativos de Escolas de Tipo I: Algarve, Portalegre, Lisboa, Estoril, Coimbra, Porto e Douro-Lamego;

- Algarve, que integra as Escolas de Tipo II de Portimão, Vila Real de Santo António;
- Lisboa, que integra a Escola de Tipo II de Setúbal, encontrando-se também incluída neste agrupamento, transitoriamente, a Escola de Portalegre;
- Estoril, que integra a Escola Tipo II de Santarém;
- Coimbra, que integra a Escola Tipo II de Fundão e Oeste (caldas da rainha e Óbidos);
- Porto, que integra a Escola Tipo II Viana do Castelo e Santa Maria da Feira;
- Douro-Lamego, que integra a Escola Tipo II de Mirandela.

Apresenta-se, de seguida, o organograma do Turismo de Portugal, I.P., com a indicação das diferentes Direções e Departamentos que os constituem e dos seus responsáveis.

Organograma Turismo de Portugal, I.P.



3. Atividades Desenvolvidas

Apresentam-se, de seguida, as atividades desenvolvidas em 2011, por áreas de atuação, incluindo os principais resultados ou indicadores atingidos.

3.1. Atividades por Áreas/Departamentos

3.1.1. Estudos e Planeamento Estratégico

Em 2011 consolidou-se a abordagem ao turismo sustentável e iniciou-se o desenvolvimento das ações conducentes à I&D com incidência no turismo.

No âmbito do projeto da Rede de Cooperação em matéria de I&D no Turismo, a DEPE promoveu a realização do *workshop* “Turismo e Tecnologia – Novos Desafios, Novas Soluções”, reunindo à mesma mesa os investigadores, as empresas e as entidades responsáveis pelo desenvolvimento da atividade, na procura de soluções para os desafios colocados pela crescente complexidade do negócio turístico.

A nível do desenvolvimento sustentável, a DEPE deu sequência à edição do terceiro Relatório de Sustentabilidade, aprofundando a análise da evolução do desempenho das atividades características do turismo em Portugal e do papel do Instituto enquanto exemplo de boas práticas.

Por outro lado, as propostas da DEPE para a revisão intercalar do Plano Estratégico Nacional de Turismo (PENT) afirmaram a aposta na sustentabilidade enquanto modelo de desenvolvimento para o turismo nacional. Com efeito, a proposta de revisão do PENT, prevista na RCM nº 53/2007 de 15 de Fevereiro, conferiu maior relevância à necessidade de posicionar o turismo como um dos motores da economia regional e nacional, elegendo a qualificação da oferta e a formação dos recursos humanos como fatores determinantes do crescimento sustentável.

Também foi dada continuidade ao programa INICIATIVA:PT, estimulando-se o aumento dos fluxos turísticos para Portugal pelo reforço das acessibilidades aéreas aos principais mercados emissores, através do desenvolvimento de planos de marketing de apoio ao lançamento das novas operações.

Outro eixo importante de atuação da Direção foi o seu contributo para a desmaterialização de processos e a sua automatização efetiva – o aumento da presença na Web traduziu-se por mais serviços disponíveis e uma maior visibilidade dos mesmos.

Neste âmbito destaca-se o desenvolvimento do Registo Nacional de Turismo (RNT), enquanto repositório dos empreendimentos e atividades turísticas que, pela primeira vez, permite uma visão única e integrada da oferta turística nacional. O RNT, a par da implementação de uma plataforma informática de inquirição *on-line*, foram dois dos projetos trabalhados em 2011 que permitiram melhorar a eficiência do tratamento estatístico da atividade turística nacional e dar mais um passo importante na qualidade da informação produzida e disponibilizada aos clientes.

Ainda na Web, o ProTurismo, portal de conhecimento e de apoio à decisão dirigido aos agentes do sector, consolidou a sua base de informação e alargou a abrangência temática com novas propostas de documentos de análise, tendo registado um aumento do número de visitantes, com destaque para a área da estatística que cresceu 21%.

No que diz respeito ao novo modelo de Organização Regional, procedeu-se à caracterização e diagnóstico das estruturas existentes enquanto gestoras de destino, designadamente em matéria de articulação e alinhamento estratégico, de envolvimento dos *stakeholders* e de racionalização dos recursos.

No domínio internacional, procedeu-se ao acompanhamento dos principais dossiês comunitários com impacto no turismo, em grande parte dominados por um novo quadro político para o Turismo Europeu, e respetivo plano de implementação, da iniciativa da Comissão Europeia.

Na cooperação para o desenvolvimento, estreitaram-se laços com os parceiros da Comunidade de Países de Língua Oficial Portuguesa, em particular com Moçambique, com o qual se concretizaram algumas das ações previstas nos acordos de colaboração estabelecidos em prol do desenvolvimento turístico.

Direção / Gabinete / Departamento

ESTUDOS E PLANEAMENTO ESTRATÉGICO

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1	PLANO ESTRATÉGICO NACIONAL DO TURISMO Reavaliação do Plano Estratégico Nacional do Turismo no horizonte de 2015	N	Jan – Jun. Set – Out	Em janeiro procedeu-se à edição das propostas de revisão do PENT no horizonte de 2015, documento que foi colocado à discussão pública até 21 de junho de 2011. Entre setembro e outubro de 2011 procedeu-se à análise dos 38 contributos recebidos no quadro da discussão pública das propostas de revisão do PENT, tendo sido consolidada uma proposta final de revisão.	5	IX - <u>Conhecimento e Inovação</u> IX.1 - <u>Constituir equipa de monitorização de atividade turística</u> Propostas de revisão do PENT no horizonte de 2015
	Monitorização dos objetivos e avaliação da execução do plano de implementação e respetivos indicadores de performance	N	Jan – Dez	Procedeu-se ao acompanhamento dos objetivos PENT através do apuramento trimestral dos valores reais e objetivo para Portugal e NUT II, a par dos respetivos desvios por indicador.	5	TdB trimestral de monitorização dos objetivos PENT
	Alinhamento das estratégias de desenvolvimento regional (ERT's e ARPT's) com o PENT	N	Jan – Dez	Procedeu-se ao acompanhamento dos objetivos operacionais do Programa de Promoção Turística Regional Externa, através do apuramento mensal dos valores reais e objetivo para Portugal e ARPT (NUT II), a par dos respetivos desvios por indicador.	5	TdB mensal de monitorização dos objetivos operacionais do Programa PTRE
	Articulação do PENT com outros Planos Estratégicos de âmbito nacional, regional ou sectorial	N	Jan – Dez	Foi promovida a articulação do PENT com: - A Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas; - O Plano de Ordenamento do Espaço Marítimo.	5	Alinhamento estratégico

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
2.	ESTRATÉGIA PARA A SUSTENTABILIDADE DO TURISMO Elaboração do relatório de Sustentabilidade do Turismo de Portugal, com a avaliação da performance económica, social e ambiental do instituto e definição dos compromissos de curto prazo	N	Jan – Out	Procedeu-se à edição do Relatório de Sustentabilidade do Turismo de Portugal 2010 (em português e inglês), o qual: - Avalia a performance económica, ambiental e social do Turismo de Portugal, I.P., e estabelece compromissos de desempenho para 2011; - Identifica os desafios, as barreiras e as expetativas para a sustentabilidade do Turismo enquanto sector de atividade, e estabelece a visão, as áreas prioritárias de atuação e os compromissos a assumir em 2011.	5	IX - <u>Conhecimento e Inovação</u> IX.1 - <u>Constituir equipa de monitorização de atividade turística</u> Relatório de Sustentabilidade do Turismo de Portugal
	Elaboração do diagnóstico da atividade turística face às 5 áreas prioritárias - capacitação para a sustentabilidade, gestão da sazonalidade, impacto social, impacto ambiental e qualificação – e proposta de atuação de curto prazo.	N	Jan – Jul Set – Nov	- Foi realizado o Estudo de Posicionamento do Setor no desenvolvimento sustentável. - Em articulação com a DDPD, foi elaborada uma proposta para a sustentabilidade dos Destinos Turísticos, projeto a desenvolver no âmbito da Turismo 2015. - Em parceria com a DRH, foi desenvolvido um plano de iniciativas para a sustentabilidade do Turismo de Portugal, I.P. (serviços da sede).	5	Estudo de posicionamento do setor no desenvolvimento sustentável Proposta de projeto Proposta de Plano de Iniciativas
	Realização de um estudo prático para a racionalização do consumo energético nos empreendimentos turísticos: diagnóstico, identificação de boas práticas, necessidades tecnológicas e recomendação de medidas e instrumentos de apoio à sua difusão/adoção.	N	Set – Dez	Foram desenvolvidos contatos preliminares com a ADENE tendentes ao diagnóstico e identificação de medidas de política para efeitos de racionalização do consumo energético.	5	
3.	ESTATÍSTICAS DO TURISMO, SUA ENVOLVENTE E CONTEXTUALIZAÇÃO					IX - <u>Conhecimento e Inovação</u> IX.1 - <u>Constituir equipa de monitorização de atividade turística</u>

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
Registo Nacional do Turismo	P	Jan – Dez	- Procedeu-se à sensibilização dos empreendimentos turísticos para o registo e atualização de dados no Registo Nacional de Turismo – em 31 de Dezembro o RNET contava com 1.862 registos. - Foi elaborada uma proposta de alargamento do RNT a outras atividades, nomeadamente ao alojamento local e às marinas e portos de recreio.	5	Base de dados de caracterização das diferentes atividades do turismo
Desenvolvimento do Sistema Integrado de Informação Estatística e outros Programas	N	Jan – Dez	Foi desenvolvida uma plataforma de inquirição na Web (<i>Outsystem</i>) para as operações estatísticas “sondagem à hotelaria” e “inquérito dos preços ao balcão”	5	<i>Reporting on-line</i> de dados estatísticos
Desenvolvimento de Operações Estatísticas e outros Inquéritos	N	Jan - Dez	Procedeu-se ao desenvolvimento das seguintes operações estatísticas: <u>Sondagem à Hotelaria</u> (EH+AIT+ApT), com o apuramento mensal dos índices médios de ocupação por quarto e cama, por concelho, por nacionais vs. estrangeiros e por dias úteis vs. fins-de-semana (1.353 inquéritos, x12, 4 em 4 noites, com 65% de tx de resposta em relação ao nº de estabelecimentos e 70% de tx de resposta em relação à capacidade dos estabelecimentos); <u>Inquérito aos Preços ao Balcão</u> (EH+AIT+ApT), com o apuramento trimestral dos preços médios (aposento, meia pensão e pensão completa) praticados por quarto duplo para EH e por tipo de apartamento para os AIT e ApT (1.353 inquéritos, x12, com 65% de tx de resposta em relação ao nº de estabelecimentos e 70% de tx de resposta em relação à capacidade dos estabelecimentos); <u>Inquérito ao Turismo de Habitação e Turismo em Espaço Rural</u> (TH+TER), com o apuramento de indicadores do lado da oferta (capacidade) e da procura (taxas de ocupação cama e dormidas) – 1.218 inquéritos, x12, com 15% de tx de resposta em relação ao nº de estabelecimentos; <u>Inquérito aos Parques de Campismo</u>, com o apuramento	5	8 Operações estatísticas

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
			anual do número de parques de campismo, área e capacidade de alojamento, pessoal ao serviço, oferta de serviços complementares e estrutura de custos e proveitos (218 inquéritos com 58,5% de tx de resposta em relação ao nº de parques); • <u>Inquérito ao Impacte Ambiental e Responsabilidade Social na Hotelaria</u> (EH+AIT+ApT) para apuramento das boas práticas ambientais e dos consumos registados por cada tipologia de empreendimento turístico, assim como à respetiva estrutura e níveis de formação dos RH (1.353 inquéritos, com 43% de tx de resposta em relação ao nº de estabelecimentos); • <u>Barómetro de Conjuntura aos Empreendimentos turísticos</u> (EH+AIT+ApT), inquirição a um painel de unidades de alojamento (172 inquéritos, duas vezes ao ano) para apuramento das perspetivas dos empresários relativamente à procura para as duas épocas seguintes; • Barómetro de Conjuntura às Agências de Viagens, inquirição a um painel de agências de viagens (80 inquéritos, em outubro) para apuramento das perspetivas dos empresários relativamente à procura para as duas épocas seguintes (barómetro experimental); • Preços <i>on-line</i> (EH+AIT+ApT+HRurais), pesquisa e recolha mensal de informação sobre os preços de aposento duplo, a praticar nos dois meses seguintes (a pesquisa incide sobre um painel fixo de 157 unidades previamente estabelecido).		
Recolha e tratamento de dados estatísticos provenientes de diversas fontes	N	Jan – Dez	• Procedeu-se ao tratamento e análise regular de informação estatística sobre o impacto macroeconómico da atividade e a evolução da oferta e da procura turística para Portugal, tendo por base diversas fontes nacionais e internacionais (Turismo de Portugal, INE, BdP, ANA, Portos Marítimos, UNWTO, Eurostat, ETC, ICCA, ...).	5	Dados estatísticos

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
Desenvolvimento de uma base de dados com os Indicadores de Sustentabilidade para o Turismo	N	Jan – Dez	Foi mantida a atualização da base de dados sobre o perfil territorial, socioeconómico e turístico de Portugal (cerca de 70.000 registos). Nota: a base de dados e os indicadores de sustentabilidade foram desenvolvidos no âmbito do Relatório de Sustentabilidade do Turismo de Portugal (vide ponto anterior).	5	Base de dados sobre o perfil territorial, socioeconómico e turístico de Portugal
Desenvolvimento e aplicação de modelo estatístico para projeção de dados previsionais, de curto prazo, para os principais indicadores da procura turística (inclui Protocolo com a Universidade do Algarve – IMPACTUR)	N	Jan – Dez	Foi executado o Protocolo de colaboração com a Universidade do Algarve no âmbito do projeto IMPACTUR para: - Apuramento e divulgação das previsões, anuais e por épocas turísticas, das dormidas em Portugal e nos principais mercados emissores; - Desenvolvimento de uma rotina para análise da competitividade e performance dos destinos turísticos nacionais.	5	Desenvolvimento de previsões, índices de competitividade e análises de <i>benchmarking</i>
Acompanhamento e análise de dados da Conta Satélite do Turismo	N	Jan – Dez	Em articulação com o INE, procedeu-se ao acompanhamento e à análise dos resultados da Conta Satélite do Turismo.	5	Dados da CST
Outras iniciativas	N	Jan – Dez	Ficheiro Único de Estabelecimentos do Sistema Nacional de Estatística: - Participou-se no grupo de trabalho para a definição de um número único de identificação dos estabelecimentos para fins estatísticos – prevê-se que em 2012 seja criado o suporte legal para a proposta final encontrada. - Cooperação no domínio da Produção Estatística - Participou-se no grupo de trabalho constituído para acompanhar o desenvolvimento do estudo “Avaliação do nível de satisfação dos turistas na Região Norte”, desenvolvido pela CCDR-Norte.	5	Criação de um número único de identificação dos estabelecimentos Cooperação no domínio da produção estatística

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
PARTICIPAÇÃO EM GRUPOS DE TRABALHO MULTII-SECTORIAIS					IX - <u>Conhecimento e Inovação</u> IX.1 - <u>Constituir equipa de monitorização de atividade turística</u>
Comissão Interministerial para os Assuntos do Mar (CIAM)	N	Jan – Dez	No âmbito da Comissão Interministerial para os Assuntos do Mar (CIAM) foi desenvolvida a seguinte iniciativa: participação, em colaboração com a DQO e DDPD, no grupo de trabalho responsável pela elaboração da proposta do Plano de Ordenamento do Espaço Marítimo (POEM) e do respetivo Relatório Ambiental.	5	Participação na elaboração do Plano de Ordenamento do Espaço Marítimo
Comissão Nacional de Facilitação e Segurança (FAL/SEC)			Nota: em 2011 não se realizaram reuniões Comissão Nacional de Facilitação e Segurança (FAL/ SEC)		
Subcomissão de Qualidade “Destinos Turísticos”	N	Jan – Dez	Foi assegurada a coordenação do Subcomissão de Qualidade “Destinos Turísticos” - Subcomissão 9 da Comissão Técnica Portuguesa de Normalização CT 144 – no âmbito da qual foram realizadas duas reuniões em 2011.	5	<i>Draft</i> preliminar de Referencial de boas práticas para a gestão de qualidade de destinos
Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas	N	Jan – Dez	Foram acompanhados os trabalhos da Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas, nomeadamente com a produção de contributos e a participação nas reuniões do GT.	5	Ajustamento do Turismo às alterações climáticas
Projetos “ECO XXI” e “Rótulo Ecológico” e “Green Project Awards”	N	Jan – Dez	Foram acompanhados os projetos “ECO XXI”, “Rótulo Ecológico” e “Green Project Awards”, nomeadamente através da definição de critérios de avaliação, da avaliação de candidaturas e da participação nas iniciativas organizadas neste âmbito.	5	Certificações ambientais - ECO XXI e Rótulo Ecológico

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
5.	DESENVOLVIMENTO DE VECTORES PRIORITÁRIOS DE CONHECIMENTO					IX - <u>Conhecimento e Inovação</u> IX.1 - <u>Constituir equipa de monitorização de atividade turística</u>
	PROTurismo	N	Jan – Dez	Em 2011, a plataforma de divulgação do conhecimento PROTURISMO apresentou os seguintes resultados: - N.º de <i>pageviews</i>: 232.789 (+8%) ; - N.º de <i>unique pageviews</i>: 167.271 (+9%) ; - Tempo médio de navegação página: 00:01:11 (- 1 s); 30 <i>mailings</i> enviados (+ 12 que em 2010); - Canais mais procurados: Estatísticas (46%), Mercados (11%), Destinos (10%).	5	Plataforma de disseminação do conhecimento PROTURISMO
	Actividade Turística	N	Jan - Dez	No âmbito da Actividade Turística foram realizados os seguintes trabalhos: <u>Quadros Estatísticos</u>: 58 quadros de séries estatísticas (nacionais e internacionais) de atualização anual, 49 quadros com as estatísticas do ano de atualização mensal (x 12) e quadros com indicadores estatísticos por ART/ PDT (estabelecimentos, camas, hóspedes, dormidas e proveitos); <u>Ocupação em Empreendimentos Turísticos</u>: 2 TdB mensais (x12) com a informação por NUT II e por ART e PDT; <u>Turismo em Números</u>: TdB mensal (x 12) com a sistematização dos principais indicadores estatísticos para Portugal e NUT II; <u>Análise Comparativa Portugal-Espanha</u>: TdB mensal (x 12) com a avaliação da performance comparativa entre Portugal e Espanha; <u>Preços ao Balcão</u>: TdB trimestral (x 4) com os preços	5	17 Produtos de informação e análise estatística

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
			médios praticados ao balcão por tipologia de empreendimento turístico (EH+AIT+ApT) e por NUT II; • <u>Preços on-line</u>: TdB mensal (x12) com os preços praticados <i>on-line</i> por tipologia de empreendimento turístico (EH+AIT+ApT) e por ART; • <u>Emprego</u>: TdB trimestral (x 2) com a população empregada na atividade económica (alojamento e restauração), por NUT II; • <u>Resultados do Turismo</u>: relatório de análise trimestral (x 4) dos principais indicadores estatísticos para Portugal e NUT II; • <u>Evolução mensal da Ocupação em Empreendimentos Turísticos 2010</u>: relatório anual com a análise da evolução mensal das taxas de ocupação dos empreendimentos turísticos (EH+AIT+ApT), por dia útil e fim-de-semana, e para nacionais e estrangeiros, por ART/ PDT; • <u>A Oferta e a Procura nos Parques de Campismo 2009-2010</u>: relatório anual de análise da performance da atividade campista por NUT II; • <u>A Oferta e a Procura nas Termas 2010</u>: relatório anual de análise da performance da atividade termal por NUT II; • <u>Turismo em 2010</u>: publicação da informação estatística com a análise dos principais indicadores para Portugal e cada ART/ PDT; • <u>Anuário das Estatísticas do Turismo em 2010</u>: publicação dos dados estatísticos dos principais indicadores para Portugal e NUT II; • <u>Conta Satélite do Turismo 2001-2010</u>: relatório anual com a avaliação do impacto do Turismo enquanto atividade económica; • <u>Portugal nos pilares da competitividade</u>: análise realizada com base nos dados do estudo "Índice de Competitividade Viagens e Turismo 2011" realizado pelo World Economic Forum; • <u>Barómetro de Conjuntura</u>: 2 relatórios (Verão e Inverno) com a análise das perspetivas dos empresários da		

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
			hotelaria sobre o comportamento da procura nas épocas seguintes; <u>Impacto dos Eventos na Atividade Turística 2010</u>: análise do impacto de alguns eventos patrocinados pelo Turismo de Portugal (eventos realizados em Lisboa e Algarve).		
Mercados Turísticos	N	Jan – Dez	No âmbito do Marketing foram realizados os seguintes trabalhos: <u>Mercados em Ficha</u>: produção e edição de fichas sobre 21 mercados, de atualização trimestral (x 4); <u>Dossiês de Mercado</u>: produção e edição de 6 dossiês de mercado, de atualização anual – Espanha, Itália, Alemanha, Federação Russa, Brasil e Reino Unido; <u>Movimento Turístico dos Portugueses 2010</u>: caracterização do turismo interno e emissor em 2010; <u>Avaliação da Satisfação dos Turistas</u>: inquéritos efetuados nas épocas baixas e altas a turistas provenientes de Espanha, Reino Unido, Alemanha, França, Holanda Irlanda e Brasil – mais de 800 inquéritos realizados por vaga nos aeroportos nacionais.	5	21 Fichas de mercado 6 Dossiês de mercado Relatório sobre as férias dos portugueses 2 Inquéritos de satisfação dos turistas
Sustentabilidade	N	Jan – Dez	No âmbito da Sustentabilidade foram realizados os seguintes trabalhos: - Coordenação do Projeto de edição de um “<u>Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria</u>” no âmbito da ENDEF 2010-2013; <u>Elaboração da candidatura do Turismo de Portugal, I.P.</u>, ao Prémio Desenvolvimento Sustentável 2010/ 2011 (Diário Económico e Heidrick & Struggles); <u>Edição do Relatório de Boas Práticas Ambientais nos Empreendimentos Turísticos 2010.</u>	5	Relatório Preliminar de “Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria” Relatório de Boas Práticas Ambientais nos ETs
Formação Profissional			Nota: em 2011 não foram realizados trabalhos no âmbito da Formação Profissional		

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
	Competitividade	N	Jan – Dez	No âmbito da Competitividade foram realizados os seguintes trabalhos: <u>Estudo sobre o Mercado de Cruzeiros marítimos</u>, preparatório do lançamento de uma iniciativa de captação de tráfego de cruzeiros para os destinos nacionais (I Fase – levantamento de indicadores e fontes de informação e auscultação aos <i>stakeholders</i>); - Lançamento dos trabalhos de atualização do <u>Estudo dos Produtos Turísticos</u> estratégicos identificados no PENT – Plano Estratégico Nacional do Turismo; <u>Estudo de Internacionalização do Turismo Rural</u> – apoio técnico e acompanhamento no estudo do Ministério da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território, que visa apresentar propostas de atuação que capacitem a oferta de maneira a corresponder às tendências da procura, aumentar a rentabilidade da atividade turística nos territórios rurais e desenvolver propostas concretas de consumo; <u>Estudo sobre Apoios Financeiros concedidos pelo Turismo de Portugal a projetos na área da Cultura</u>.	5	Estudo sobre o mercado de cruzeiros turísticos Lançamento do Estudo dos Produtos Turísticos Acompanhamento do Estudo de Internacionalização do Turismo Rural Estudo sobre Apoios Financeiros concedidos pelo Turismo de Portugal na área da Cultura
	Outras iniciativas	N	Jan – Dez	Em 2011 foi dado apoio a outras ações pontuais, designadamente: <u>Seminários e Conferências</u>: 8 intervenções e 17 contributos para intervenções do Conselho Diretivo; <u>Pareceres e análises diversas</u>: 5 pareceres e análises sobre documentos de política sectorial, etc.	5	Representação do TdP em 8 seminários e conferências
6.	DESENVOLVIMENTO DAS ACESSIBILIDADES AÉREAS A PORTUGAL					V - <u>Acessibilidade Aérea</u>

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
Programa iniciativa PT	N	Jan – Dez	Em 2011 foram assinados <u>8 contratos e 1 adenda ao abrigo do programa iniciativa PT:</u> - Adenda ao contrato da easyJet do Reino Unido (Stansted, Gatwick e Bristol) para o Funchal – adenda por 2 anos, com um investimento global de 2.336.256€, d.q. 540.000€ financiados pelo TdP; - Contrato com a TUI Fly relativo ao alargamento ao inverno da operação de Colónia para o Funchal (rota iniciada em março 2011) – contrato por 3 anos, com um investimento global de 417.850€, d.q. 167.140€ financiados pelo TdP; - Contrato com a TUI UK relativo ao lançamento da operação <i>charter</i> de Gatwick para o Porto Santo (rota iniciada em maio 2011) – contrato por 3 anos, com um investimento global de 267.850€, d.q. 107.140€ financiados pelo TdP; - Contrato com a Transavia de apoio à operação de inverno de Amesterdão para Lisboa (rota iniciada em abril 2011 – contrato por 1 época IATA, com um investimento global de 65.000€, d.q. 26.000€ financiados pelo TdP; - Contrato com a Lufthansa de apoio à operação de inverno de Dusseldorf para Lisboa (rota iniciada em março 2010) – contrato por 1 época IATA, com um investimento global de 80.000€, d.q. 32.000€ financiados pelo TdP; 4 Contratos com a TAP de apoio à operação de inverno das rotas de Viena, Manchester, Dusseldorf e Porto Alegre para Lisboa (rotas iniciadas em março a junho 2011) – contratos por 1 época IATA, com um investimento global de 492.000€, d.q. 196.800€ financiados pelo TdP. - Procedeu-se ainda ao acompanhamento do dossiê de candidatura/ negociação e à contratação da instalação da <u>Base da Easy Jet no aeroporto de Lisboa</u>, envolvendo o lançamento de pelo menos 15 novas operações aéreas de interesse turístico no prazo de 5 anos – contrato por 5 anos.	5	1 Adenda a 8 contratos de apoio a operações aéreas para o Funchal, Porto Santo e Lisboa Contratação da instalação da base da easyJet em Lisboa confirmada para o Verão 2012

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
7	DESENVOLVIMENTO DE I&D E INOVAÇÃO					IX - <u>Conhecimento e Inovação</u> IX.3 - <u>Estimular a investigação e desenvolvimento e a adoção de práticas inovadoras pelas empresas</u>
	Projeto de estímulo à "Investigação e Desenvolvimento"	P	Jun - Dez	O projeto da "Rede de Cooperação em matéria de I&D no Turismo" foi lançado em 2011 e envolveu o desenvolvimento das seguintes iniciativas: 30 reuniões com empresas e centros de investigação; - Consensualização de um documento preliminar de prioridades TIC com incidência no Turismo; <i>Workshop</i> de debate das prioridades TIC, o qual contou com a participação de cerca de 150 participantes.	2 e 5	Documento preliminar de prioridades no domínio das TIC
	Projeto "Inovação em Turismo"	P	Jun - Dez	O projeto de "Inovação em Turismo" foi preparado e submetido à aprovação do COMPETE em 2011 (concurso COMPETE SIAC nº 2 2011).	5	Apresentação de projeto
8	QUALIDADE EM TURISMO Desenvolvimento do Projeto de "Sistema de Qualidade para o Turismo".			Nota: o projeto transitou para a esfera de competências da DQO.		
9	ASSUNTOS INTERNACIONAIS					IX - <u>Conhecimento e Inovação</u> IX.1 - <u>Constituir equipa de monitorização de atividade turística</u>

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
Política de Turismo da União Europeia	N	Jan - Dez	No âmbito da Política de Turismo da União Europeia foram desenvolvidas diversas iniciativas, designadamente: - Participação em duas reuniões do <u>Comité Consultivo de Turismo</u> (Março e Junho); - Envio de contributos para o Programa de Trabalho EIP para 2012 "<u>Programa de Trabalho para o Empreendedorismo e Inovação</u>"; - Acompanhamento da comunicação "<u>Europa: 1º Destino Turístico do Mundo – novo quadro político para o Turismo Europeu</u>" – programa de ação para o turismo europeu e respetiva implementação (envolve 21 medidas para 2010-2013); - Acompanhamento do <u>Programa "Calypso"</u> – atividades desenvolvidas pela Fundação INATEL no Programa "Calypso" e participação, em Outubro, na Conferência final de apresentação da iniciativa "Calypso", organizada pela Fundação INATEL, na qual PT delegou a participação nesta iniciativa; - Candidatura ao <u>Programa "EDEN V" – "Reabilitação de sítios físicos"</u> – em 2010 Portugal candidatou-se pela primeira vez ao Projeto EDEN V Destinos Europeus de Excelência, enquadrado dentro da iniciativa Prémios Turismo de Portugal 2011. Coube ao Júri dos Prémios Turismo de Portugal, constituído por personalidades de reconhecido mérito convidadas pelo Turismo de Portugal, I.P., deliberar sobre o destino nacional vencedor e finalista para efeitos da eleição dos Destinos Europeus EDEN V 2011. A Cerimónia de entrega dos Prémios teve lugar no dia 24 de Fevereiro de 2011, por ocasião da BTL-Feira Internacional de Turismo e o destino vencedor foi o Parque Natural do Faial, cuja projeção mediática cresceu consideravelmente no âmbito desta iniciativa; - Participação no <u>Dia Europeu do Turismo</u> (27 setembro), em Bruxelas, durante o qual decorreu a cerimónia de entrega dos prémios EDEN V;	5	Participação no Comité Consultivo de Turismo Acompanhamento do programa de ação para o Turismo e das iniciativas próprias da TAC Acompanhamento dos Dossiers Comunitários com incidência no Turismo

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
			- Participação, através da Embaixada de Portugal na Polónia, no <u>Fórum Europeu do Turismo</u>, subordinado ao tema "Estimular a Competitividade no sector do Turismo"; - Envio de contributos para os <u>Conselhos Europeus</u> - Conselhos Competitividade, Ambiente e Conselhos Europeus; - Acompanhamento dos trabalhos nos <u>Grupos Competitividade e Crescimento, Contratos Públicos, Ambiente e Consumidores</u>; - Acompanhamento do dossiê relativo a <u>Jogos a Dinheiro</u>, no âmbito do GT Estabelecimento e Serviços; - Contributos para outras iniciativas europeias, em particular: - Elaboração de contributos sobre a proposta de Regulamento da Comissão Europeia relativo à cooperação administrativa através do Sistema de Informação do mercado Interno (IMI); - Organização, em Novembro, na sede do Turismo de Portugal, I.P., de uma ação de formação subordinada ao tema "Como aproveitar o sistema IMI nas áreas do Turismo"; - Elaboração de contributos e participação em reuniões - Envio de contributos no âmbito da estratégia UE 2020 Iniciativa Emblemática "Uma União para a Inovação"; - Acompanhamento da iniciativa "Legislar Melhor"; - Participação em reuniões e elaboração de documentos referentes ao projeto-piloto de "Balcão Único" e aos trabalhos legislativos de transposição da "Diretiva dos Serviços" e do processo de avaliação mútua a nível comunitário; - Transposição da Diretiva "Timeshare" – conclusão dos trabalhos; - Trabalhos preparatórios do 8º Programa Quadro		

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
			(2014-2020) – “Horizonte 2020” - Instrumentos de apoio ao Turismo; - Envio de contributos para o Programa de Trabalho EIP 2012 “Programa de Trabalho para o Empreendedorismo e Inovação”; - Participação de perito do Turismo de Portugal, IP nas reuniões do Grupo do Conselho para debate e discussão do dossiê “Jogos a Dinheiro”, bem como envio de contributos; - Contributos no âmbito de Acordos UE/países terceiros com impacto no Turismo: UE/Argélia, UE/Brasil, UE/Iraque, UE/Japão, UE/Singapura, UE/Tunísia, UE/Mercosul e ainda Acordo ADS/ China e Acordo UE - países membros da ASEAN no âmbito de Acordos de Cooperação bilaterais e multilaterais: Acordos UE – países terceiros, Acordo ADS/ China; Cimeira ASEM 8; - Análise e resposta às ofertas e pedidos sobre Turismo no Comité 133 Serviços; - Articulação de pareceres relativos a queixas apresentadas nas instâncias europeias (Ambiente ou através do Solvit); - Elaboração de contributo para o 3º Relatório de Implementação da Convenção de Aahrus (UNECE) e no âmbito da Diretiva 2003/4/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 28 de Janeiro de 2003, relativa ao acesso do público às informações sobre ambiente - e que revoga a Diretiva 90/313/CEE do Conselho; - Participação no Grupo de Trabalho para a Sustentabilidade do Turismo da União Europeia – participação em 2 reuniões em 2011.		

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
Cooperação para o Desenvolvimento	N	Jan - Dez	No âmbito da Cooperação foram desenvolvidas diversas iniciativas, designadamente: <u>Cooperação Bilateral</u> <u>Países CPLP</u> Cooperação com Angola - Acompanhamento de visita da Comitiva da Direção Provincial da Hotelaria e Turismo de Benguela; - Reunião ministerial de cooperação tendo sido estabelecidas as áreas prioritárias de atuação no domínio do turismo – Formação, Hotelaria e Classificação de ETs e Estatísticas. Cooperação com Cabo Verde - Apoio às ações de formação de formadores, realizadas em Portugal, no âmbito do Protocolo de Cooperação na área da Formação Profissional, dirigidas a formadores da Escola de Hotelaria e Turismo de Cabo Verde. Cooperação com Moçambique - Protocolos de Cooperação – acompanhamento da execução dos Protocolos Kapulana e Centro de Formação, assinados em 2010; - Plano de Estágios 2010/ 2011 com Moçambique - realização de estágio em Portugal nas áreas da Formação e Estatísticas. <u>Cooperação com o Brasil</u> - Troca de informações sobre possibilidade de cooperação nos projetos do Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem e sobre o programa “Bem Receber a Copa”. - Cooperação com Timor-Leste - Realização de ação de formação nas áreas da cozinha e	5	Novo Memorando de Entendimento celebrado no âmbito do Turismo e 5 em processo de negociação Extensão do Plano de Estágios com Moçambique e realização de 1 ação de acolhimento de estagiários e 1 ação de formação na área de estatísticas

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
			restaurante/ bar na Pousada de Baucau. <u>Cooperação Bilateral com outros Países no domínio do Turismo</u> • Celebração de Memorando de Entendimento no Domínio do Turismo com o Qatar. • Continuação da negociação dos Acordos de Cooperação com a Índia, São Marino, Vietname, Peru e Coreia do Sul. • Emissão de parecer sobre Acordos de Cooperação ou Memorandos de Entendimento nas áreas Económica e Cultural com cláusula (s) específicas do Turismo – Indonésia, Etiópia. • Realização de estágio no Turismo de Portugal de assessor da autoridade de turismo do Uzbequistão – Uzbektourism. • Apoio e preparação de Cimeiras, Comissões Mistas e Grupos de Trabalho, nomeadamente: • Primeira Reunião da Comissão Mista Portugal-RAE Macau • VI reunião da Comissão de Acompanhamento Portugal-Venezuela • Comissão Permanente Bilateral com os EUA • Cimeira com Moçambique • Comissão Mista Portugal-Ucrânia • Comissão Mista Portugal-Venezuela. • Envio de contributos para visitas oficiais aos Emirados Árabes Unidos, Indonésia, Angola, Moçambique, Timor-Leste e Turquia. • Reuniões no Turismo de Portugal com entidades responsáveis pelo Turismo da Coreia do Sul, Embaixada da Argentina, Embaixada da Colômbia, Embaixada e Turismo de Espanha, Embaixada de França, Embaixada da Rússia e Embaixada do Uzbequistão. • Intermediação em Processos de Geminção da ESHTe com as congéneres marroquinas e tunisina, e da Universidade do Algarve com a congénere marroquina.		

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
			<u>Cooperação Multilateral</u> <u>CPLP</u> - Programas de turismo no âmbito da CPLP. <u>Conferência Ibero-Americana</u> - Apoio à participação na XI Conferencia Ibero-americana de Ministros de Turismo, Asunción (Paraguai) de representante do Ministério dos Negócios Estrangeiros; - Contributos para a Declaração Final da XXI Cimeira Ibero-Americana. <u>Outras iniciativas no Domínio da Cooperação</u> - Apoio ao programa TedQual Africa para Cabo Verde, Angola e Moçambique num quadro de cooperação internacional. - Negociação de Bolsa de Formação Millennium BCP/Casa América Latina/Turismo de Portugal que tem por finalidade instituir um intercâmbio de alunos das Escolas de Hotelaria e Turismo do Turismo de Portugal com escolas de países da América Latina, nomeadamente da Argentina. - Apoio logístico à preparação do Congresso GREF2012/ Jogos GREF - <i>Gaming Regulators European Forum</i> - a realizar em 2012, em Portugal.		
Representação junto das Organizações Internacionais	N	Jan - Dez	No âmbito das Organizações Internacionais foram desenvolvidas diversas iniciativas, designadamente: UNWTO - Participação do Turismo de Portugal na Reunião da Comissão Regional para a Europa, na Polónia (Katowice), em Abril, onde foi debatido o Programa de Trabalho 2011-2012 - Participação do Turismo de Portugal na XIX Assembleia Geral, na Republica da Coreia (Gyeongju) entre 8 e 14 de		Participação em 5 reuniões das Organizações Internacionais Participação ativa em 2 grupos de

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
			Outubro de 2011 - Colaboração e resposta às diversas atividades da UNWTO - Resposta a questionários e apoio à formalização de candidaturas a novos membros afiliados - Apoio à organização da Conferência da UNWTO sobre "Turismo e Ciência", em parceria com a Univesidade do Algarve, em Junho de 2011 OCDE - Acompanhamento do Programa de Trabalho 2011/2012 e contributos para o Programa de Trabalho 2013/2014 do Comité de Turismo - Preparação e participação nas 2 reuniões ordinárias do Comité de Turismo - Participação, resposta a questionários e acompanhamento das atividades dos grupos de trabalho/projetos: - Estratégia de Relações Globais do Comité de Turismo - Inovação Verde nos Serviços Turísticos (<i>steering group</i>) - Comércio de Serviços de Turismo - Avaliação e Medição da Competitividade no Turismo (<i>steering group</i>) - Tourism Trends and Policies 2012 - Recolha e preparação de contributos para o relatório "Green Growth Strategy Synthesis Report" ETC - Representação do Turismo de Portugal no <i>Market Intelligence Committe</i> (MIC) e no <i>Market Intelligence Group</i> (MIG); - Colaboração no grupo de trabalho TourMis e alimentação da respetiva plataforma (BD online de estatísticas dos 35		trabalho internacionais Resposta a diversos questionários de <i>benchmarking</i>

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
				Organismos Nacionais de Turismo); • Análise de "calls for tender" para estudos de mercado e manuais de boas práticas.		
10.	CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO					IX - <u>Conhecimento e Inovação</u> IX.1 - <u>Constituir equipa de monitorização de atividade turística</u>
	Alargamento das fontes de conhecimento internas e externas, nomeadamente por via do reforço da base de conhecimento acessível para pesquisa/ consulta	N	Jan - Dez	Procedeu-se ao alargamento das fontes de conhecimento com incidência nos periódicos científicos, tendo-se aumentado os títulos disponíveis (mais 2).	5	Acervo de periódicos científicos
	Transição progressiva dos recursos em suporte físico para os recursos desmaterializados, acessíveis no local e remotamente – este vetor compreende a implementação progressiva dos serviços de consulta ou requisição e marcação através da plataforma Web (Portal e Intranet)	N	Jan - Dez	Houve uma progressiva transição dos recursos em suporte físico para os recursos desmaterializados – a consulta <i>on-line</i> traduziu-se em 334 pedidos por e-mail. Nota: as requisições <i>on-line</i> ainda não foram implementadas.	5	Análise de processos internos e formulação de 9 propostas de melhoria do serviço
	Negociação com a Cinemateca Nacional de um acordo de depósito, restauro e valorização do acervo de filmes de promoção turística	N	Jan - Dez	Foi feita a recolha interna e externa da informação promocional da marca Portugal para o período 1996-2011, estando em constituição um fundo documental específico. Nota: a Cinemateca Nacional ainda não foi abordada para depósito, restauro e valorização do acervo de filmes de promoção turística.	5	Constituição de um fundo documental para a promoção de Portugal (1996-2011)

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
	Plano de dinamização dirigido a leitores, potenciais e efetivos, e a todos os colaboradores do Instituto, que faculte informação periódica e segmentada sobre as novidades disponíveis	N	Jan - Dez	Em 2011 a atividade do Centro de Documentação traduziu-se em: - Nº de empréstimos internos: 137 (147 em 2010); - Nº empréstimos em sala: 2.279 (2.625 em 2010); - Pedidos de informação por e-mail 334.	5	
11	RELACIONAMENTO COM AS ENTIDADES REGIONAIS DE TURISMO					I-11 – <u>Requalificar o Turismo no Algarve</u> I-12 a I-17 – <u>Criar Polos de Desenvolvimento Turístico</u>
	Apoio à contratação de actividades e projectos entre o Turismo de Portugal e as Entidades Regionais de Turismo e acompanhamento e avaliação da respectiva execução e objectivos	N	Jan - Dez	No âmbito do processo de Contratação de Atividades e Projetos com as ERTs foi desenvolvida a seguinte atividade: - Avaliação da contratação 2010; - Definição de objetivos e análise dos planos anuais 2011; - Proposta de 12 contratos de financiamento, no montante global de 16.483.553,21€; - Análise e proposta de contratação de atividades e projetos com as 11 ERTs; - Análise e proposta de contratação autónoma com uma entidade sem fins lucrativos. - Apoiou-se ainda a tutela na definição do novo modelo de organização regional do turismo que, em particular, envolveu a realização de estudo de avaliação da organização vigente, incluindo a caracterização das entidades regionais de turismo, <i>benchmarking</i> de boas práticas internacionais em matéria de gestão de destinos turísticos e propostas de adaptação do modelo atual.	8 a 14	Financiamento de atividades e projetos com a ERT Algarve Financiamento de atividades e projetos com as 6 ERTs dos Polos do continente Estudo de caracterização da organização regional do turismo em Portugal

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
	Apoio à articulação/ integração de projetos entre as Entidades Regionais de Turismo e o Turismo de Portugal	N	Jan - Dez	Em 2011 procedeu-se ao acompanhamento da implementação do observatório de turismo da Turismo do Alentejo (ERT).	8 a 14	Observatório de Turismo
12	ACOMPANHAMENTO E APLICAÇÃO DAS VERBAS DO JOGO					I – <u>Produtos Destinos e Polos</u>
	Análise e acompanhamento dos planos de promoção e de animação desenvolvidos com recurso ao remanescente da contrapartida dos Casinos de Lisboa, Estoril e Espinho (planos da Associação Turismo de Lisboa, Turismo Estoril e Câmaras Municipais de Sintra, Oeiras, Mafra, Espinho e Alto Tâmega)	N	Jan - Dez	Em 2011 procedeu-se à análise e acompanhamento de 8 planos de promoção e animação (Estoril, Sintra, Oeiras, Mafra, Lisboa – 2, MUDE e Alto Tâmega), os quais envolveram: - Incentivo atribuído em 2011: 6.702.198,36 € - Incentivo libertado: 8.454.222,00 €	8 a 14	8 Contratos de financiamento de planos de promoção e animação
	Apoio na apreciação dos planos de obras das zonas de jogo do Algarve (Portimão, Loulé e Vila Real de Santo António), Lisboa, Estoril, Figueira da Foz, Póvoa de Varzim, Espinho, Chaves, Troia e Funchal	N	Jan - Dez	Em 2011 procedeu-se à análise de 10 planos de obras e à preparação das reuniões das respetivas Comissões. Foram emitidos pareceres sobre diversos pedidos de pagamento formulados no âmbito dos planos de obras.	8 a 14	Análise de 10 planos de obras de municípios
	Recolha, sistematização e tratamento de informação de gestão sobre os projetos apoiados com recurso às verbas do jogo	N	Jan - Dez	Procedeu-se à preparação de documentos de suporte à realização de 20 reuniões com Municípios das zonas de jogo.	8 a 14	

Tipo de Atividade:

N – Atividade Normal

P – Projeto

3.1.2. Qualificação da Oferta

Para a área operacional da Qualificação da Oferta, o ano de 2011 voltou a representar um grande desafio em termos de capacidade de resposta, face ao número de pedidos de reconversão de empreendimentos turísticos, nomeadamente devido ao pico de crescimento existente nos dois últimos meses de 2010, assim como ao número de registos no Registo Nacional dos Empreendimentos Turísticos, o que provocou um aumento muito elevado do número de auditorias realizadas em 2011.

Este facto levou a que no segundo semestre do ano, tenham sido reforçadas as duas (2) equipas de auditoria para 4, tendo a partir de Outubro sido possível aumentar para 5 o número destas equipas. Assim, o número de auditorias realizadas a empreendimentos turísticos foi de 493, tendo quase duplicado relativamente ao ano transato em que foram realizadas 254.

Este reforço só foi possível recorrendo, internamente, ao apoio de técnicos dos Departamentos de Empreendimentos e Atividades e de Ordenamento do Território, o que implicou para estes dois Departamentos um esforço acrescido, uma vez que tiveram de continuar a garantir o cumprimento dos prazos definidos nos diplomas legais aplicáveis, sem diminuição da qualidade do trabalho executado.

A forte relação com os promotores foi reforçada, continuando a promoção da adesão ao Registo Nacional de Turismo como instrumento de comunicação entre estes e o Turismo de Portugal. Assim como foi reforçada a comunicação através da plataforma informática do SI-RJET.

Na área de apreciação de projetos verificou-se uma diminuição do número de pedidos entrados, tendo passado de 1237 em 2010, para 801 em 2011, o que poderá ser o reflexo da atual conjuntura nacional e internacional.

A Qualificação da Oferta participou ativamente na elaboração de vários instrumentos de gestão territorial com incidência na atividade turística, sendo crescentemente reconhecido e valorizado o seu conhecimento e especialização como fator determinante no planeamento e gestão dos territórios.

Em relação às atividades turísticas, destaca-se, em 2011, a entrada em vigor do novo Decreto-Lei que regula o acesso e o exercício das atividades das agências de viagens e turismo, que consequentemente originou a criação, no Registo Nacional de Turismo, do procedimento de registo das Agências de Viagens e Turismo – Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo, como resultado da simplificação do acesso à atividade, o que refletiu, consequentemente, uma maior necessidade de acompanhamento.

Com a entrada em vigor do referido decreto-lei foram criadas 90 novas agências de viagens e turismo e validados 304 pedidos de alteração aos dados das agências de viagens existentes.

O ano de 2011 ficou também marcado pela consolidação dos procedimentos relativos ao tratamento das reclamações relativas às agências de viagens e turismo, bem como da dinâmica impressa à Comissão Arbitral das Agências de Viagens, que neste ano analisou 512 processos, relativos a reclamações entradas entre 2005 e 2011 e às situações de insolvências, colmatando, assim, praticamente todo o passivo existente desde 2005.

Foi um ano intenso, de mudanças e de consolidação de procedimentos, em que os Colaboradores responderam afirmativamente aos desafios que foram surgindo, conscientes da importância do seu papel no desenvolvimento da atividade turística.

Direção / Gabinete / Departamento

QUALIFICAÇÃO DA OFERTA

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1. Ordenamento do Território Apreciação e acompanhamento dos processos de elaboração, revisão e alteração dos instrumentos de gestão territorial, na área do turismo, e de operações de loteamento, acompanhando e assegurando modelos de ocupação adequados ao desenvolvimento do sector, numa ótica de destino e prosseguindo objetivos de desenvolvimento sustentável.	N	Jan. a Dez.	Acompanhamento da elaboração de 1 Plano Regional de Ordenamento do Território (PROT Centro); 11 Planos Sectoriais (Plano Nacional da Água, Plano de Ordenamento do Espaço Marítimo e 11 Planos de Gestão de Bacias Hidrográficas); 2 Planos Especiais de Ordenamento do Território; 174 PDM em acompanhamento, dos quais 97 com tramitação ativa em 2011 (que motivaram a emissão de parecer e presença em reuniões); Emissão de 109 pareceres no âmbito de acompanhamento de IGT de âmbito municipal ou supramunicipal e de 91 pareceres sobre Planos de Urbanização (PU) e Planos de Pormenor (PP); Emissão de 41 pareceres sobre loteamentos	6	<u>Polos Turísticos:</u> Acompanhamento do PROT-Centro; 6 Planos Setoriais: Plano Nacional da Água e 5 Planos de Gestão de Bacias Hidrográficas; Acompanhamento da revisão de 27 PDM; elaborados pareceres sobre 15 PDM; 12 pareceres sobre PU e PP; emissão de parecer sobre 5 loteamentos
Participação nos procedimentos de Avaliação de Impacte Ambiental de projetos de empreendimentos turísticos e de infraestruturas turísticas ou outros suscetíveis de afetar a atividade turística.	N	Jan. a Dez.	Emissão de 37 pareceres sobre EIA e de 12 pareceres sobre matérias diversas relacionadas com as competências do DOT	6	Emissão de parecer sobre 7 Estudos de Impacte Ambiental

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
	Acompanhamento e apreciação de Planos de Urbanização e de Planos de Pormenor de espaços de ocupação turística, assegurando que integrem, pelo menos, um produto turístico preconizado no PENT para a região / pólo turístico em que se inserem	N	Jan. a Dez.	Emissão de parecer sobre 28 Planos de Urbanização (PU) e Planos de Pormenor (PP) de espaços de ocupação turística, sendo que 26 daqueles planos (93%) integram, pelo menos, um produto turístico preconizado no PENT para a região / pólo turístico em que se inserem	6	Emissão de parecer sobre 12 PU e PP de espaços de ocupação turística, sendo que 11 daqueles planos (92%) integram, pelo menos, um produto turístico preconizado no PENT para o pólo turístico em que se inserem
2.	Gestão da Informação Gerir e desenvolver, de forma continuada, a qualidade da informação das bases de dados da DQO	N	Jan. a Dez.		6	
3.	Empreendimentos Turísticos Apreciar os projectos de empreendimentos turísticos e promover iniciativas que tenham como objectivo a melhoria da qualidade e o aumento de competitividade dos mesmos. Apreciar os pedidos de autorização de Direito Real de Habitação Periódica (DRHP) e DHT e apreciar e aprovar títulos constitutivos dos empreendimentos turísticos em Pluripropriedade.	N	Jan. a Dez.	Foram produzidas 550 informações/pareceres de serviço, dos quais 440 foram pareceres favoráveis. Foram apreciados 9 projetos PIN e 35 projetos com candidaturas QREN. Foram realizadas 309 reuniões técnicas, com vista ao esclarecimento das questões suscitadas na apreciação das pretensões. Foram produzidas 34 decisões, na sua grande maioria referentes a procedimentos de títulos constitutivos dos empreendimentos turísticos em Pluripropriedade e a pedidos referentes a Direitos Reais de Habitação Periódicos (DRHP) e DHT. Foram elaborados 260 esclarecimentos/respostas, por e-mail, emitidas 15 Certidões, e efetuadas 22 reuniões.	1 e 21	

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
4 Classificação e Qualificação Qualificar e classificar os Empreendimentos turísticos e promover vistorias e auditorias aos mesmos para efeitos da sua classificação, reconversão e reclassificação.	N	Jan. a Dez.	Foram classificados, reconvertidos e reclassificados 474 empreendimentos turísticos. Foram realizadas 493 auditorias a empreendimentos turísticos.	3	Foram classificados, reconvertidos e reclassificados o seguinte nº de empreendimentos turísticos nos polos: Alqueva - 3 Douro - 12 Leiria Fátima - 22 Litoral Alentejano - 7 Oeste - 15 Serra da estrela -15
5. Atividades Turísticas e Reclamações RNAAT – registo nacional dos agentes de animação turística, criado no âmbito do Registo Nacional do Turismo; Validar e aceitar o registo das agências de viagens e turismo. Apreciação e acompanhamento das reclamações referentes às agências de viagens e turismo. Apreciação e encaminhamento de reclamações referentes a outras atividade de empreendimentos e estabelecimentos	N	Jan. a Dez.	Criação da ferramenta RNAVT – Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo 33 Agências de viagens e turismo licenciadas até à entrada em vigor do DL 61/2011, de 6 de maio. Registo de 90 novas empresas e validação de 304 pedidos de alteração aos registos existentes, após a entrada em vigor do DL 61/2011, de 6 de maio. 1244 Pedidos entrados no Registo Nacional dos Agentes de Animação Turística, para validação. 365 destes pedidos respeitaram a novas empresas e resultaram na emissão de novos Certificados de Registo. 910 Reclamações entraram no Turismo de Portugal, I.P. 820 Reclamações relativas a Agências de Viagens e Turismo (AVT) 90 respeitantes a empresas de animação turística, empreendimentos turísticos e estabelecimentos de restauração e bebidas. 647 Reclamações foram instruídas, para seguimento no âmbito da Comissão Arbitral, das 820 reclamações de AVT entradas em 2010. 512 Processos analisados pela Comissão Arbitral.	21	

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
6. Projetos PIN e PIN+: Acompanhar os projetos turísticos que venham a ser considerados de potencial interesse nacional e preparar a intervenção do Turismo de Portugal, I.P. nas reuniões da CAAPIN.	N	Jan. a Dez.	Acompanhamento de 30 projetos PIN turísticos. Reconhecidos 2 novos projetos PIN turísticos.	1 e 5	<u>Polos turísticos</u> Acompanhamento de 10 projetos PIN turísticos (Oeste: 1 projeto; Alentejo Litoral: 3 projetos; Alqueva: 6 projetos)
7. Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos (RNET) Atribuição de placas de empreendimentos turísticos	N	Jan. a Dez.	Foram analisados 1000 registos, dos 2021 existentes, à data de 31 de Dezembro, no RNET. Foram atribuídas 764 placas de empreendimentos turísticos.	3	
8. Integração de Informação Assegurar a operação e manutenção de Sistemas de Informação Geográfica	P	Jan. a Dez.	Assegurado o funcionamento do sistema de informação geográfica	5 e 16	
9. Desenvolvimento de novas funcionalidades do projeto SIG-Web, que incrementem e otimizem o acesso generalizado a informação georeferenciada.	P	Janeiro/Outubro	Encetado o procedimento; contudo não obteve seguimento por restrições orçamentais.	5 e 16	
10. Implementação de novas funcionalidades na plataforma informática SI-RJET (em colaboração com o departamento de Tecnologias)	P		Não foi executado.	5 e 16	

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
11.	Desenvolvimento de novos interfaces que permitam a integração dos vários sistemas. (em colaboração com o departamento de Tecnologias)	P		Não foi executado.	5 e 16	
12.	Desenvolvimento de uma ferramenta para gestão de pedidos de comunicação prévia e respetivas notificações de DRHP e DHT (futura ligação ao balcão único)	P		Foram elaborados os formulários, colocados no sítio do Turismo de Portugal, I.P., como forma transitória até à futura ligação ao Balcão Único.	16	
13.	Criação da ferramenta de gestão das comunicações prévias relativas ao registo das AVT (RNAVT) e implementação de novas funcionalidades no RNAAT	P			1 e 16	

Tipo de Atividade:

N – Atividade Normal

P – Projeto

3.1.3. Investimento

A Direção de Investimento tem como principais atribuições assegurar a gestão dos programas de apoio financeiro ao investimento das empresas e ao investimento em infraestruturas de natureza pública de interesse para o turismo, concebendo ou colaborando na conceção dos respetivos instrumentos financeiros de apoio.

No domínio do incentivo ao investimento de natureza empresarial, foi dada continuidade ao trabalho de análise das candidaturas apresentadas aos sistemas de incentivos às empresas que integram a Agenda da Competitividade do QREN. O ano de 2011 caracterizou-se, neste contexto, pela significativa procura por parte das empresas turísticas dos apoios disponibilizados por via dos sistemas de incentivos do QREN, tendo-se verificado a formalização de 270 candidaturas, das quais 250 no âmbito do Sistema de Incentivos à Inovação.

Destaca-se, neste nível, o trabalho desenvolvido no quadro do Pólo de Competitividade e Tecnologia “Turismo 2015”. Os resultados desse trabalho continuam a confirmar como positiva a aposta na criação daquele Pólo de Competitividade: para além da mobilização de um conjunto alargado de investimentos, em valor que ultrapassou os 200 milhões de euros, foi possível selecionar 27 projetos de investimento distintivos e diferenciadores, em linha com o Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT), com um investimento associado de cerca de 81 milhões de euros e um incentivo alocado de cerca de 47 milhões de euros, seguindo a tendência favorável já verificada nos anos anteriores.

Ainda no que respeita ao apoio às empresas, o ano de 2011 caracterizou-se pela implementação das linhas de apoio à reconversão dos empreendimentos turísticos criadas em 2010, em resultado do Decreto-Lei nº 39/2008, de 7 de março. Desse trabalho resultou o apoio a 21 projetos de reconversão de empreendimentos turísticos, sendo 17 ao abrigo da linha Crédito ao Investimento no Turismo – Protocolo Bancário e 4 ao abrigo do Sistema de Incentivos à Inovação, a coberto do Pólo Turismo 2015, com um investimento global de 21 milhões de euros e um financiamento público de 11,3 milhões de euros.

Consciente das dificuldades que resultaram para as empresas da conjuntura económica particularmente difícil dos últimos anos, a Direção de Investimento concentrou uma parte significativa dos seus esforços no apoio às empresas em dificuldades, tendo, em 2011, instruído a reestruturação dos serviços de dívida respeitantes a 41 empresas, ao abrigo dos mecanismos de flexibilização dos planos de reembolso criados em 2010. Com essas reestruturações foi possível, por um lado, regularizar a situação dessas empresas perante o Turismo de Portugal, I.P., e, por outro lado, ajustar o serviço de dívida vincendo às atuais capacidades dessas mesmas empresas.

De destacar, também como forma de apoio às empresas numa conjuntura económica e financeira particularmente difícil, muito marcada pelo processo de desalavancagem do sistema financeiro e pela forte restrição de acesso ao crédito, que as reestruturações aprovadas ao abrigo daqueles mecanismos de flexibilização permitiram às empresas diferir para momento posterior o pagamento de cerca de 6,2 milhões de euros de reembolsos de financiamentos anteriormente concedidos, os quais, originariamente, estariam previstos para serem recebidos pelo Turismo de Portugal, I.P. entre 2011 e 2013.

No que respeita ao apoio ao investimento em infraestruturas de natureza pública, prosseguiu-se o trabalho de concentração dos apoios em investimentos públicos com impacto efetivo ao nível da atração de fluxos turísticos, sobretudo através do aproveitamento do nosso património cultural, cujos projetos asseguraram cerca de metade do apoio financeiro alocado em 2011 ao abrigo da Linha I do Programa de Intervenção do Turismo.

Do ponto de vista organizacional, mas com impacto nos agentes do setor, reforçou-se a aposta, com sucesso, numa estrutura de análise de candidaturas multidisciplinar, que, associada ao esforço e empenho das respetivas equipas de análise, permitiu obter bons resultados ao nível da qualidade e do tempo despendido no processo de análise de candidaturas. No que se refere à execução dos projetos apoiados, manteve-se a aposta na figura do Gestor de Projeto, tendo-se assegurado a redução dos prazos de instrução dos pedidos de pagamento de incentivo e, em consequência, o cumprimento das metas de execução das verbas do QREN a que este Instituto se comprometera, para o que em muito contribuiu o esforço e empenho da Equipa de Inovação e Competitividade do Departamento de Execução.

Por outro lado, acentuou-se o esforço de consolidação orçamental, eliminando compromissos que não registavam condições de serem concretizados e encerrando-se processos que registavam dificuldades de implementação, assim se aumentando a capacidade orçamental para assumir novos compromissos e desta forma contribuir para o desenvolvimento de novos projetos de investimento.

Finalmente, em 2011 deu-se início ao funcionamento do Sistema de Gestão de Projetos de Investimento (SGPI). Esta plataforma tecnológica passou assim a rececionar, nesta primeira fase, todas as candidaturas apresentadas a programas de apoio financeiro ao investimento público, assumindo-se como ferramenta de análise, de contratação e de acompanhamento dessas mesmas candidaturas, concretizando o objetivo de desmaterialização do processo de articulação entre o Turismo de Portugal, I.P. e os agentes do sector destinatários daqueles programas de apoio. Na segunda fase de implementação desta plataforma, iniciado ainda em 2011, proceder-se-á ao alargamento do SGPI aos programas de apoio financeiro às empresas e à integração desta plataforma com o sistema informático do QREN, no que respeita aos respetivos sistemas de incentivos, assim se concluindo a implementação do SGPI.

Direção / Gabinete / Departamento

INVESTIMENTO

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1. Análise de projetos de investimento candidatos a apoios financeiros geridos pelo Turismo de Portugal, I.P. Análise de todas as candidaturas que sejam apresentadas aos instrumentos de apoio ao investimento no sector do Turismo geridos, direta ou indiretamente, pelo Turismo de Portugal, I.P., compreendendo a análise do mérito dos projetos à luz da regulamentação aplicável e das linhas de orientação estratégica do Plano Estratégico Nacional de Turismo e da sua viabilidade.	N	Jan. a Dez.	Durante o ano de 2011, foram analisadas 332 candidaturas. Dessas foram selecionadas 151 (cerca de 45%), cujos projetos correspondem a um investimento de 267 milhões de euros e a um incentivo associado de 117 milhões de euros. Dos 151 projetos selecionados, 116 foram no âmbito dos sistemas de incentivos do QREN, com um investimento, de natureza empresarial, de 173 milhões de euros e um incentivo alocado de 88 milhões de euros. Os restantes 35 projetos selecionados foram enquadrados nos instrumentos financeiros próprios do Turismo de Portugal, I.P., sendo 6 no âmbito do PIT – Linha I, 19 no âmbito do Protocolo Bancário, 7 no âmbito da Portaria 384/02 e 3 ao abrigo do Regulamento Geral dos Financiamentos do Instituto.	1	Em relação aos 116 projetos apoiados no âmbito do QREN, todos dinamizados por empresas do setor, destaca-se que 27 foram enquadrados no Pólo Turismo 2015, com um investimento de cerca de 81 milhões de euros e um incentivo associado de cerca de 47 milhões de euros. Esses projetos correspondem, em termos de investimento induzido e de incentivo alocado, a, respetivamente, 46% e 53% do total registado em 2011, o que traduz uma clara concentração dos apoios nas prioridades do Pólo Turismo 2015, que espelha aquelas que são as linhas de orientação estratégica do PENT. Importa registar que, por via desses projetos, se concentrou nos Polos de Desenvolvimento Turístico, em 2011, 27% dos apoios financeiros alocados através do Pólo Turismo 2015, assim contribuindo para a dinamização dos novos destinos turísticos previstos no PENT. Salienta-se ainda que, em relação aos restantes projetos aprovados no âmbito do QREN, privilegiaram-se também os projetos diferenciadores e que incidem na recuperação do património.

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
2.	Contratação dos apoios concedidos Inclui todas as tarefas associadas à elaboração e celebração dos contratos de concessão de incentivos Inicia-se com a notificação da decisão de elegibilidade e pedido de elementos para a elaboração das minutas dos contratos e validação das condições de elegibilidade a aferir nesta fase e conclui-se com a assinatura e envio do contrato ao promotor, ou com o reconhecimento da caducidade do incentivo por incumprimentos dos prazos da contratação.	N	Jan. a Dez.	Durante o ano de 2011 foram celebrados 121 contratos (90 relativos aos sistemas de incentivos QREN e 31 respeitante a apoios concedidos a investimentos de natureza pública), que envolveram a assunção de compromissos, a maior parte plurianuais, na ordem dos 85 milhões de euros. Conscientes de que a assunção de novos compromissos depende também da anulação de compromissos que não apresentam condições de serem executados, foi declarada, logo nesta sede, a caducidade do direito ao incentivo em relação a 22 projetos.	1	A contratação dos apoios financeiros permite aos promotores o acesso ao incentivo e o início da execução dos projetos apoiados.

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
3.	Acompanhamento material, financeiro e contratual da execução dos projectos objecto de apoio Inicia-se com a contratação dos apoios financeiros e consiste no acompanhamento da execução dos projectos, em todas as suas valências: financeira, material e contratual. O acompanhamento financeiro tem por finalidade verificar o montante de investimento realizado pelos promotores para efeitos da libertação do incentivo correspondente. O acompanhamento material consiste na realização de vistorias aos locais de realização dos investimentos, tendo em vista acompanhar a evolução física dos mesmos. O acompanhamento contratual tem por objeto a verificação do cumprimento das obrigações contratuais a que os promotores estão vinculados.	N	Jan. a Dez.	Durante o ano de 2011, foram instruídos 385 pedidos de pagamento de incentivo no âmbito dos sistemas de incentivos do QREN e pago um incentivo financeiro na ordem dos 52 milhões de euros. No que respeita aos apoios a investimentos de natureza pública, foram instruídos 107 pedidos de pagamento e libertada uma comparticipação na ordem dos 22 milhões de euros. Foram realizadas 131 vistorias aos locais de realização dos projetos (113 no contexto dos sistemas de incentivos QREN e 18 relativamente a investimentos de natureza pública. No âmbito do acompanhamento contratual, foram instruídos e decididos 129 pedidos de alterações contratuais, relacionados, em especial, com a prorrogação dos prazos de execução dos projetos (61). Foram concluídos os investimentos relativos a 28 projetos apoiados pelos sistemas de incentivos QREN e 41 apoiados pelos programas de incentivo a investimentos de natureza pública. Relativamente a investimentos que não revelaram condições para serem executados nos termos e condições contratadas, foram anulados os compromissos relativos a 17 contratos (13 dos sistemas de incentivos QREN e 4 relativos a investimentos de natureza pública) – 14 por mútuo acordo e 3 por decisão unilateral.	1	O acompanhamento dos projetos tem em vista criar as melhores condições para que os investimentos se concretizem ou, não se concretizando, criar as condições para que os apoios financeiros sejam desativados e afetos a novos projetos.

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
4.	Apuramento do Grau de Cumprimento dos Contratos	N	Jan. a Dez.	Procedeu-se à verificação do Grau de Cumprimento do Contrato de 33 projetos (14 relativos aos sistemas de incentivos do QCA II e 19 respeitantes aos sistemas de incentivos do QREN). Dessa verificação resultou a atribuição de prémios de desempenho (que consiste no não reembolso de uma parte do incentivo atribuído) relativamente a 18 desses projetos - 64% (2 do QCAIII e 16 do QREN).	1	A avaliação do desempenho das empresas apoiadas permite acompanhar o impacto dos apoios financeiros concedidos, premiando as empresas que atingem as metas a que se obrigaram e diminuindo o nível de compromisso em relação àquelas que não atingiram essas metas (o que cria condições para o lançamento de novos programas de apoio financeiro que visem atingir os objetivos do PENT).

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
5.	Acompanhamento dos empreendimentos, estabelecimentos e infraestruturas apoiadas na fase posterior à sua execução	N	Jan. a Dez.	Estando em elaboração um plano geral de acompanhamento dos projetos após a sua execução, tendo em vista obter informação mais sistematizada sobre os investimentos participados, foram desenvolvidas ações de acompanhamento específico de 134 empresas Dessas, 33 ocorreram no contexto da avaliação de desempenho, de que resultou a atribuição de 18 prémios de desempenho. As restantes 101 ocorreram em resultado do acompanhamento da situação económica e financeira das empresas. Desse acompanhamento, tornou-se necessário e justificado a concessão de 52 moratórias relativamente ao pagamento das prestações de reembolso, flexibilizando temporariamente a liquidação dos valores devidos pelas empresas, assim como a efetiva alteração das condições de reembolso de serviços de dívida de 49 empresas (41 no âmbito das medidas de flexibilização aprovadas em 2010), assim ajustando esses serviços de dívida aos meios libertos pelos respetivos empreendimentos. Ainda no contexto do acompanhamento das empresas nesta fase de exploração e considerando que, apesar do apoio prestado, não se afigurou possível cuidar dos fundos públicos comprometidos através das medidas atrás enunciadas, a Direção de Investimento instruiu 18 propostas de rescisão dos contratos, que vieram a ser aprovadas, procedendo-se à recuperação dos montantes disponibilizados de acordo com as garantias prestadas.	1	O acompanhamento das empresas na fase pós-investimento permite garantir a afetação dos projetos à atividade, determinar o impacto efetivo do apoio financeiro atribuído, recolher dados reais que apoiem na análise e na seleção de novos projetos de investimento e, finalmente, ponderar, com base na realidade, quanto a eventuais ajustamentos aos instrumentos de apoio financeiro.

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
6.	N	Jan. a Dez.	Durante o ano de 2011, Direção de Investimento participou em 9 sessões públicas de esclarecimento quanto aos apoios financeiros disponibilizados para apoio às empresas. Estas sessões tiveram sobretudo a ver com a abertura de concursos dos sistemas de incentivos do QREN no primeiro semestre do ano. Mas tiveram igualmente a ver com o início da iniciativa <i>Jessica</i>, de que resultaram, ainda em 2011, a realização de duas sessões de divulgação.	2	A comunicação constitui um elo fundamental para o sucesso da política de apoio ao investimento por parte do Turismo de Portugal, I.P. De outro modo, a mera adequação dos instrumentos de apoio financeiro não se afiguraria suficiente para que ocorresse uma verdadeira dinamização do investimento em torno, especialmente, das prioridades que resultam do PENT. Neste sentido, o trabalho realizado ao nível da comunicação constituiu uma peça importante na dinamização do investimento, que se poderá traduzir no aumento do número de candidaturas apresentadas a concurso.

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
7.	Conceção e formatação de Avisos de Concurso no âmbito do QREN a coberto da estratégia "Turismo 2015", em articulação com a Equipa Turismo 2015. O reconhecimento formal, no âmbito do QREN, do Pólo Turismo 2015 enquanto uma estratégia de eficiência coletiva desenhada para alcançar os objetivos fixados no PENT exige o desenvolvimento de mecanismos que permitam privilegiar os projetos que se insiram naquele Pólo.	N	Jan. a Dez.	Durante o ano de 2011, foram concebidos nove avisos de abertura de concursos, no âmbito dos quais o Pólo Turismo 2015 assumiu um papel central. Dois desses avisos respeitaram aos projetos conjuntos de internacionalização. Um aviso disse respeito a projetos na área da qualificação das PME, com incidência no ambiente, na eficiência energética e na economia digital, áreas essenciais para um desenvolvimento sustentável do Turismo em Portugal. Dois avisos tiveram a ver com o Sistema de Incentivos à Inovação, principal instrumento de apoio financeiro ao investimento produtivo das empresas, aí se especificando expressamente as tipologias de projetos que mais se adequam aos objetivos do PENT. Foram ainda concebidos quatro avisos para a I&DT, sendo dois para a promoção de projetos individuais e dois para projetos de co promoção.	5	A conceção e formatação de avisos de concurso a coberto do Pólo Turismo 2015 constitui uma prioridade ao nível do aproveitamento dos fundos comunitários disponibilizados pelo QREN, uma vez que aquele Pólo concretiza aquelas que são as linhas de orientação estratégica do PENT.

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
8. Elaboração de proposta de revisão da linha de Crédito ao Investimento no Turismo – Protocolo Bancário.	P	Jan. a Dez.	Em 2011 foi concretizada uma proposta de revisão da linha Crédito ao Investimento no Turismo – Protocolo Bancário. No entanto, não se afigurou possível concretizar a criação dessa linha ainda em 2011, tendo transitado esse objetivo para 2012.	5	A criação de mecanismos de apoio financeiro às empresas para cobertura das necessidades efetivas de financiamento das mesmas, desde que em linha com as prioridades de atuação ao nível da intervenção pública, constitui uma ação decisiva para alcançar os objetivos previstos no PENT do ponto de vista da adequada estruturação dos produtos turísticos estratégicos e dinamização dos novos destinos turísticos. Neste sentido, a elaboração da proposta de revisão da linha Crédito ao Investimento no Turismo – Protocolo Bancário configura uma medida importante e que corporiza a preocupação do Turismo de Portugal, I.P. em encontrar as melhores soluções para as empresas, assentes, sempre que possível, em parcerias com o sistema financeiro, estimulando o bom relacionamento entre este e as empresas.
9. Avaliação do PIQTUR	P	Jan. a Dez.	O processo tendente à avaliação do impacto dos apoios concedidos pelo PIQTUR foi iniciado, mas não concluído em 2011.	1	

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
10. Desenvolvimento de novas funcionalidades do Sistema Gestão de Projetos de Investimento (SGPI) de impacto externo	P	Jan a Dez	No final de 2010, concluiu-se a primeira fase de implementação do SGPI, passando esta plataforma a rececionar todas as candidaturas a programas de apoio financeiro a projetos de investimento diretamente geridos pelo Turismo de Portugal, I.P. e a ser a ferramenta de análise dessas mesmas candidaturas. Em 2011, foram desenvolvidas as funcionalidades associadas à contratação dos apoios concedidos, assim como ao acompanhamento dos projetos, consolidando e incrementando a interação entre o Turismo de Portugal, I.P. e os investidores. Neste sentido, em 2011 todas as candidaturas a apoios de natureza pública foram rececionadas pelo SGPI, sendo que a respetiva contratação e acompanhamento foi concretizada por essa mesma plataforma, atingindo-se elevados níveis de integração e de desmaterialização dos procedimentos.	16	A desmaterialização e a simplificação no processo de articulação entre os promotores e o Turismo de Portugal, I.P. no contexto da gestão de programas de apoio financeiro constitui o fator de maior relevo na implementação do SGPI e vai de encontro ao objetivo de modernização e de redução de custos de contexto que resulta do PENT. Para além disso, a implementação do SGPI permite que a estrutura orgânica criada em 2007 com a Direção de Investimento seja acompanhada de uma adequada estrutura tecnológica, a qual permitirá reduzir os prazos de instrução dos procedimentos e medir com rigor níveis de desempenho. Saliente-se que o SGPI irá desenvolver-se no sentido de poder ser utilizado pelas áreas do Turismo de Portugal, I.P. que, em função das respetivas competências, recebem pedidos de apoio financeiro.

Tipo de Atividade:

N – Atividade Normal

P – Projeto

3.1.4. Promoção Turística

2011 foi um bom ano em termos de desempenho turístico ao nível dos 3 principais indicadores macroeconómicos: hóspedes, dormidas e receitas. Todas as regiões turísticas cumpriram e superaram os objetivos que estavam previstos, assim como ao nível dos mercados externos, todos eles superaram as expetativas com exceção da Escandinávia que ficou aquém do esperado.

Na promoção turística, relativamente à campanha de imagem, é de assinalar ao nível internacional o mote próprio para o mercado do Brasil, com a assinatura **Já Está na Hora de Você Descobrir Portugal** e o mote para o mercado europeu com a assinatura **The Beauty of Simplicity**. Para o mercado interno, a campanha teve como assinatura o *slogan* **Descubra Portugal. Um País que Vale por Mil**, tendo, em setembro 2011, sofrido uma evolução criativa. Com o *slogan* **Escolha Portugal. Um País que Vale por Mil** introduziu-se na mensagem um apelo à opção por Portugal na realização de férias. Todas as campanhas direcionaram o consumidor para os portais nacional e internacional de turismo nos quais se manteve um canal para as empresas nacionais e estrangeiras apresentarem as suas promoções comerciais ao longo do ano.

De entre a presença em certames internacionais de turismo salienta-se, ainda, a presença nacional em duas das três mais importantes feiras mundiais, a FITUR em Madrid e o WTM em Londres. Em ambas, foi ativada a presença de Portugal por forma a reforçar a notoriedade do Destino Portugal em relação aos destinos concorrentes participantes nesses certames. Na FITUR, pelo 3º ano consecutivo, Portugal teve o maior *stand* estrangeiro, tendo o tema da nossa participação versado sobre O Prove Portugal. No WTM, onde o stand de Portugal ganhou o prémio de melhor *stand* da feira para negócio, a nossa presença foi também reforçada com o destaque dado ao programa Prove Portugal, através do qual se afirmou no mercado britânico, a nossa forte oferta na área da Gastronomia e dos Vinhos.

Finalmente e no que respeita à promoção externa regional, em 2011 iniciou-se um novo ciclo onde o maior destaque foi o apoio dado às empresas do setor através dos planos de comercialização e vendas. Ao todo, mais de 150 empresas do setor do turismo beneficiaram destes planos para reforçar a sua atuação nos mercados externos ao longo do ano.

Direção / Gabinete / Departamento

PROMOÇÃO

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1. Promoção Externa Regional	N	Jan. a Dez.	Foram analisados os planos de 7 Agências Regionais de Turismo, e aprovado um financiamento do Turismo de Portugal para a promoção regional externa no montante de 14 M €. As regiões do Algarve e Porto e Norte, não utilizaram a totalidade das verbas disponíveis para a promoção regional externa por não terem reunido o contributo do sector público local necessário para o efeito. Assim, os 14 M € representam uma taxa de execução de 92% dos recursos disponíveis.	9	I, V, VI e IX
2. Campanha de publicidade/comunicação (nacional e internacional)	N	Jan. a Dez.	Em 2011, foi dada continuidade à Campanha de Turismo Interno iniciada em Junho de 2010. A campanha teve como assinatura "Descubra Portugal. Um País que Vale por Mil". Foi uma campanha que integrou uma componente de publicidade e o portal de turismo interno com um canal de promoções comerciais das empresas do sector. Esta campanha foi veiculada através da imprensa escrita, publicidade exterior, rádio, TV e internet, e foi também utilizada para o mercado dos portugueses residentes no estrangeiro. Em Setembro de 2011, a campanha foi refrescada, utilizando um apelo mais direto na assinatura: "Escolha Portugal. Um país que vale por mil". A nível internacional foi dada continuidade à estratégia de comunicação iniciada em 2010, designadamente através de: 1. Campanha Multimercados Dirigida aos principais mercados emissores europeus e ainda à Polónia e à Rússia, sob a assinatura "Portugal. The Beauty of Simplicity." Os principais meios usados foram a imprensa escrita, <i>outdoor</i>, internet, rádio (apenas em Espanha) e televisão (pan-europeia). 2. Campanha no Brasil Uma campanha concebida por uma agência brasileira com uma abordagem pensada especificamente para este mercado. A campanha tem como assinatura "Já está na hora de você descobrir Portugal" e esteve presente na imprensa e internet.	9	I, III, IV e VI

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
3.	Feiras e certames	N	Jan. a Dez.	O Turismo de Portugal organizou a presença nacional em 23 feiras internacionais de Turismo, as mesmas de 2010, ocupando uma área aproximada de 5.500 m2 onde se registaram 360 inscrições de empresas nacionais e Agências Regionais de Promoção. De entre as feiras em causa, salienta-se a nossa presença nas 3 maiores a nível mundial: A FITUR em Madrid, com uma área 960 m2, tendo Portugal ganho o prémio do melhor <i>stand</i> internacional. O tema da participação foi o "Prove Portugal", comunicando a riqueza da gastronomia portuguesa, a sua modernidade e sofisticação. A ITB em Berlim, com um <i>stand</i> de 900 m2 de área e a presença de 56 empresas do sector. O WTM em Londres, com um <i>stand</i> de 720 m2 e a presença de 48 empresas do sector, este <i>stand</i> foi eleito o melhor da feira para a realização de negócios. Além disso, merece destaque também a presença na BTL, com 576 m2 e diversas ações paralelas de ativação.	9	I, III, IV, VI e X
4.	Promoção conjunta com companhias aéreas	N	Jan. a Dez.	n.d. (atividade desenvolvida pela DPED)	9	I, IV, V e VI

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
5. Canais de informação ao turista	N	Jan. a Dez.	Centro de Atendimento Foi dada continuidade à reformulação, iniciada em 2010, dos meios utilizados no modelo de atendimento ao turista, tendo sido concentrado o contacto no canal <i>e-mail</i> (descontinuando o atendimento telefónico) e reduzido o idioma neerlandês (> julho de 2011). Ao todo, foram registados mais de 37,6 mil contactos (+1% relativamente a 2010). Visitportugal.com Em 2011 foi dada continuidade à operação do Visitportugal sendo o principal desenvolvimento a ligação às páginas em redes sociais e disponibilização de filmes na Homepage, criação de uma área de FAQ e a adaptação ao acordo ortográfico de todos os conteúdos da versão portuguesa. Quanto aos indicadores de tráfego, registou-se a seguinte evolução: Visitas: 14 milhões (var11/10=+1%) Page views: 66 milhões (var11/10=+13%) Descubraportugal.pt Em 2011, 3º ano de operação do portal de promoção interna, verificou-se um crescimento sensível do tráfego, como resulta dos indicadores seguintes: Visitas: 432 mil (var11/10 = +12%) Page views: 1,9 milhões (var11/10 =+2%) Redes Sociais Em 2011 aprofundou-se o trabalho em redes sociais dirigidas ao consumidor, sob a “marca” Visitportugal, tendo-se adicionado às presenças no Facebook e Twitter, também no Youtube e no Flickr. FaceBook/Total de fãs acumulados: 72.006 (var11/10=+76%) Twitter/Total de seguidores: 7.352 (var11/10=+193%) Youtube/Visualizações: 251 mil	9, 10	I, III, IV, V, VI, e VII

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
6. Ações com a imprensa estrangeira	N	Jan. a Dez.	Em 2011 demos continuidade na estratégia de contratação de agências de comunicação em alguns dos principais mercados emissores para Portugal, como Espanha, França, Reino Unido, Alemanha, Itália, Polónia, Brasil e EUA. À semelhança de anos anteriores, esta atividade foi realizada em forte articulação com as Equipas de Turismo, com as ARPTs, com as empresas do sector, e contou com o forte apoio das companhias aéreas nos mercados emissores, entre as quais a TAP Portugal. Das ações desenvolvidas com os média nos mercados internacionais em 2011, destacam-se a divulgação de comunicados (811) e a organização de <i>press trips</i> nas quais participaram 632 jornalistas de 19 países. O resultado desta estratégia foi positivo e pode medir-se por alguns importantes indicadores, tais como: Nº de artigos nos média internacionais: 7.112 (+ 34% relativamente a 2010) Contravalor publicitário: 106 M € (+ 23% relativamente a 2010) dos quais 40 M€ (38%) são resultado do trabalho das Agências de Comunicação e 32 M€ (30%) do trabalho das Equipas de Turismo. Na análise do AVE por tipo de Media foi a imprensa escrita que representou o maior valor de retorno, representando 73% do valor total, distribuído entre Revistas (36%), Jornais (36%) e Suplementos (1%). Das regiões focadas pelos média, Lisboa destaca-se com 1.547 artigos, 22 % do número total de artigos recolhidos, seguida do Porto, Madeira com 10% e do Algarve com 9%. Destaca-se ainda a divulgação / promoção da candidatura do Fado a património da Humanidade (Unesco), e promoção de Portugal no âmbito da Cimeira da Nato	9, 10	I, III, IV, V e VI
7. Ações com o <i>trade</i> turístico estrangeiro	N	Jan. a Dez.	Em 2011 não houve campanhas de vendas em conjunto com operadores turísticos, em face dos constrangimentos orçamentais e do bom desempenho dos mercados ao longo do ano. As principais ações desenvolvidas foram o apoio ao lançamento do catálogo da TUI (Alemanha), Congresso ABAV em Portugal, o Mundo Abreu e o programa de Hosted Buyers na BTL, com um total de 160 TO's convidados.	9, 10	I, III, IV, V e VI

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
8. Produção e distribuição de material promocional	N	Jan. a Dez.	Prosseguimos a política de redução de material promocional em papel, melhorando as alternativas de informação em formato digital para o consumidor. Na BTL foi levada a cabo uma ação de comunicação que passou pela distribuição de um postal que, sob o mote “- Papel + Ambiente”, apelava à consulta on-line e divulgava os diferentes <i>sites</i> do Turismo de Portugal. Reforçar a presença on-line, enriquecer os conteúdos disponíveis nos portais, encontrar novas formas de relacionamento com os vários interlocutores turísticos e capitalizar a utilização dos suportes digitais são alguns dos princípios adotados durante o ano de 2011. Esta preocupação pela preservação ambiental integra-se no esforço que o Turismo de Portugal tem vindo a desenvolver para implementar uma estratégia de sustentabilidade, optando por medidas que visam diminuir o impacto de alguns serviços, como é o controlo do volume de impressões, contribuindo em simultâneo para a redução de custos de funcionamento, em que se integram os trabalhos de impressão, armazenamento e expedição de material. Manteve-se a brochura genérica em 11 idiomas e o mapa em formato A3. Do ponto de vista económico, passamos de um investimento da ordem dos 550 mil € em 2009, para cerca de 250 mil € em 2010, sendo a diferença reinvestida noutras atividades.	9, 10	
9. Eventos e programas de promoção	N	Jan. a Dez.	Allgarve Em 2011 realizou-se a 5ª edição do Programa ALLGARVE que contou com um total de 61 eventos distribuídos por 7 áreas de programação: Arte, Musica Clássica, Pop, Jazz, Gastronomia, Animação e Desporto. O programa decorreu entre Março e Dezembro, a maioria dos Municípios do Algarve, contribuindo assim para a desconcentração sazonal e geográfica da procura. Em termos de público houve um decréscimo de 100% com um total de 86.615 espectadores em 2011, face aos 184 mil de 2010. Eventos de Grande dimensão Internacional Em 2011 mantiveram-se os apoios aos grandes eventos internacionais em Portugal, com efeito estruturante na procura e na oferta: • Portugal Masters (Golfe/Algarve) • Moto GP (Motociclismo/Estoril) • FIA WTCC (Automobilismo/Porto). Em 2011, foi desenvolvida uma ação de promoção do Porto e Norte de Portugal no circuito internacional do WTCC com especial atenção para as provas do Brasil, Espanha, R. Unido, China e Japão. • Estoril Open (Ténis/Estoril) • Rally de Portugal – (Automobilismo/Lisboa/Baixo Alentejo/Algarve)	9, 10	I, II, III, IV e VI

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
10.	Eventos PIT - Medida II	N	Jan. a Dez.	No ano de 2011 o Turismo de Portugal através do Programa de Intervenção do Turismo – Linha II (Eventos para a projeção do Destino Portugal) apoiou com um total aproximado de 3,2 M Euros a realização em Portugal de 27 eventos. Em termos de distribuição percentual por disciplina de evento temos o Desporto com 63%, seguido da Cultura e Animação com 37. No que diz respeito à distribuição geográfica, 33% dos eventos realizaram-se na região de Lisboa, seguindo-se o Porto e Norte com 26% e a Madeira com 11%.	5	I, II, III, IV, VI e X
11.	Criação de uma linha de apoio financeiro dotada de flexibilidade para eventos de impacto turístico regional – Calendário Regional de Eventos	P		n.d.	5	n.d.
12.	Fundo de Captação de Grandes Congressos Internacionais	P	Jan. a Dez.	Em 2011 entraram no Turismo de Portugal 14 candidaturas ao Fundo de Captação de Grandes Congressos Internacionais. Deste total, 13 em fase de candidatura e 1 deles candidatado e realizado no mesmo ano, em Novembro. As regiões que apresentaram candidaturas foram Lisboa (9), Porto (4) e Algarve (1).	10	I, IV, VI e X

Tipo de Atividade:
N – Atividade Normal
P – Projeto

3.1.5. Formação

Cabe à Direção de Formação do Turismo de Portugal estimular o padrão de qualidade das distintas entidades formadoras do sector do Turismo em Portugal, com base no posicionamento de referência na formação para a qualificação dos recursos humanos do sector. Assim, esta Direção tem prosseguido um programa de excelência da formação turística, criando e reconhecendo cursos de formação para aquisição ou melhoria das competências, desenvolvendo os planos de formação executados pela rede de escolas de hotelaria e turismo e intervindo na certificação da aptidão profissional para o exercício das profissões do sector, procurando desta forma convergir para a dinamização, eficiência e produtividade da economia.

Em 2011, foram concebidos, desenvolvidos e implementados projetos diversificados de formação, ambiciosos e inovadores em várias áreas de intervenção, que contribuíram para dinamizar e elevar os padrões de qualidade da atividade formativa sectorial, através da rede das 16 Escolas de Hotelaria e Turismo.

O ano em análise pautou-se por um incremento de atividades da Direção de Formação e das Escolas de Hotelaria e Turismo que, para além de terem consolidado a sua ação formativa de profissionais do setor e de jovens talentos para ingressarem no mercado de trabalho, projetaram a imagem da formação dignificando as profissões do Turismo.

Merece destaque a execução do Projeto Técnico-Pedagógico das Escolas de Hotelaria e Turismo, com o objetivo de definir a orientação técnico-pedagógica das escolas, constituindo o instrumento estratégico a médio prazo na definição de metas para o cumprimento da função formativa e de qualificação dos profissionais do sector, conforme consignado no Decreto-Lei nº 226/2008, de 20 de Novembro.

Este Projeto Técnico-Pedagógico compreende o triénio 2011/2014 e, para a sua conceção, foram consultados os principais *stakeholders* do sector do Turismo, num total de 31 entidades. Desta forma, assegurou-se um instrumento estratégico para a qualificação dos recursos humanos, adequado às condições da rede escolar mas, acima de tudo, perspetivando uma aproximação cada vez mais estreita ao tecido empresarial.

No domínio da melhoria da qualidade da formação, aproximação ao sector, internacionalização e aumento das competências profissionais dos formadores e colaboradores da rede de escolas do Turismo de Portugal, destacam-se as seguintes atividades desenvolvidas:

- Consolidação da diversificação da oferta de formação inicial – reforço dos Cursos de Especialização Tecnológica, através da reestruturação dos referenciais de formação e inserção no Catálogo Nacional de Qualificações, ficando disponíveis para todos os restantes operadores.
 - No ano letivo 2010/2011 foram ultrapassados os 3.100 alunos em formação inicial, registando a entrada de 1.526 novos alunos no ano letivo seguinte;
 - Em 2011, foram dados passos importantes no estreitamento de relações e lançamento de projetos com o ensino superior, dos quais se destacam os protocolos celebrados com o ISCTE, ESHTe e Escola Superior de Educação de Coimbra;
 - Com a entrada em vigor no 2º semestre de 2011, do SRAP – Sistema de Regulação do Acesso às Profissões, toda a atividade de certificação sofreu alterações significativas no *modus operandi* por um lado e, no volume de trabalho ao nível do reconhecimento de qualificações. Ainda assim, 1.070 adultos obtiveram a certificação profissional e escolar, assim como foram reconhecidos 73 cursos de formação profissional de nível II, IV, Formação de Adultos e Cursos de ensino superior.

- Diversificação da oferta de formação contínua para os ativos do sector e incremento significativo de formação de curta duração, em modalidade de *workshops*, para outros públicos, envolvendo mais de 5.000 participantes.

- Desenvolvimento do Portal das Escolas - vertentes pedagógica e financeira, envolvendo 6.957 participantes (alunos, formadores e colaboradores EHT).

- Internacionalização da formação, através da realização de estágios internacionais em parceria com Escolas de três continentes, com a participação de 70 alunos, bem como a participação de um conjunto alargado de alunos em certames e concursos internacionais.
- Continuação da obra para a nova Escola de Hotelaria e Turismo de Setúbal, que proporcionará excelentes condições de formação não só para aquela área metropolitana mas também para a região do Litoral Alentejano.
- Parceria estratégica das Escolas de Hotelaria e Turismo com a “Ecole hôtelière de Lausanne” envolvendo desenvolvimento de programas formativos, auditorias de monitorização e melhoria, formação para formadores e gestores, entre outros.
- Potenciação da dignificação das profissões do turismo nomeadamente através da presença em eventos de grande relevância (em Portugal e no estrangeiro), de ações de captação de talentos (campanhas, *open day* nas escolas), de presenças regulares nos media e do incremento da aposta no *site* e redes sociais das Escolas do Turismo de Portugal.
- Incremento de projetos de formação de formadores, nas vertentes técnica e comportamental, com particular destaque para o lançamento de um programa de estágios para os formadores:
 - Formação pedagógica a 40 formadores, pela Ecole hôtelière de Lausanne;
 - Formação em barista; competências empreendedoras (com o IEFP) e programa de estágio “Hotel & Restaurant Experience”, em hotéis e restaurantes de topo, dirigido a formadores internos das EHT, com a duração de uma semana;
 - Lançamento de várias ações do curso de formação pedagógica inicial de formadores (acesso ao CAP), como apoio ao recrutamento e seleção de novos formadores.

Direção / Gabinete / Departamento

FORMAÇÃO

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1. Atividade Escolar Assegurar a oferta de Formação Inicial no âmbito do Sistema Nacional das Qualificações. Assegurar a Oferta de Formação Contínua para a qualificação dos ativos do turismo e públicos indiferenciados. Assegurar a certificação de adultos através da Direção de Formação e da rede de Centros de Novas Oportunidades: Coimbra, Lisboa e Faro.	N	Jan a Dez	Formação Inicial Ano Letivo 2010/2011 Nº de Turmas: 174 - Nº de Alunos: 3.193 Ano Letivo 2011/2012 (primeiros anos) Nº de Turmas:68 - Nº de Alunos:1.526 Reestruturação dos Cursos de Especialização Tecnológica (NQP V): Gestão Hoteleira de Restauração e Bebidas; Gestão Hoteleira de Alojamento; Gestão e Produção de Cozinha; Gestão de Turismo; Gestão e Produção de Pastelaria Adequação dos curricula dos cursos <i>on-the-job</i> – Técnicas de Cozinha/Pastelaria; Técnica de Serviço de Restauração e Bebidas e Receção Hoteleira para jovens com o ensino secundário Formação Contínua Nº de Ações de Formação (co financiadas e auto financiadas):315 Nº de Formandos:5.021 Nova Ofertas Formativas para Públicos Indiferenciados e Profissionais do sector e definição do regime de auto financiamento: a) Desenho curricular de programa de formação para desempregados b) Identificação e seleção de UFCD a submeter a candidaturas ao POPH e organização por áreas c) Monitorização do plano de formação contínua para ativos do setor e outros públicos	7 e 8	Estimular desenvolvimento curricular e fomento da especialização

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1.	Atividade Escolar Assegurar a oferta de Formação Inicial no âmbito do Sistema Nacional das Qualificações. Assegurar a Oferta de Formação Contínua para a qualificação dos ativos do turismo e públicos indiferenciados. Assegurar a certificação de adultos através da Direção de Formação e da rede de Centros de Novas Oportunidades: Coimbra, Lisboa e Faro. (Garantir a gestão dos Apoios Sociais aos Alunos e das compras agregadas para a rede de Escolas do Turismo de Portugal.)	N	Jan a Dez	Certificação Nº de Cursos Reconhecidos:73 Nº de Profissionais Certificados vias Escolar e profissional:85 Nº de Provas de Avaliação Final e Aptidão Profissional:302 Dados Centros Novas Oportunidades (CNO's): Certificação Escolar: Inscritos - 1108 Certificados - 730 Certificação Profissional: Inscritos - 725 Certificados - 255 Os alunos da rede Escolar do Turismo de Portugal receberam os seus fardamentos num prazo de 30 dias, bem como se conseguiu uma redução nos custos de aquisição dos utensílios para utilização em ações pedagógicas e técnicas.	7 e 8	Estimular desenvolvimento curricular e fomento da especialização
					14	Programa de qualidade

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
2.	Projetos Educativos Diversos projetos educativos relacionados com a estrutura escolar, tais como a formação de formadores; homogeneização de procedimentos técnicos, pedagógicos e financeiros; manuais; responsabilidade social, entre outros	P	Jan a Dez	Projeto Técnico-Pedagógico 2011/2014 – prospetiva estratégica da formação para o triénio, através da consulta a 31 entidades representativas do setor, como ERT e PDT; Associações Profissionais; Sindicatos; Institutos de Formação e Universidades. Reforço da Relação com o Ensino Superior / Protocolos: - ISCTE: Mestrado Executivo em Gestão de Hospitalidade e Turismo; prosseguimento Estudos alunos dos CET; Estudos Avançados em Ciências Gastronómicas e da Alimentação; - ESHT: Prosseguimento Estudos alunos dos CET; Cursos de Formação Motoristas de Turismo; - Escola Superior de Educação do Politécnico de Coimbra: Pós-graduação em Gestão Hoteleira e Turística. Formação Técnica de Formadores das EHT, envolvendo 20 participantes: - Programa de Estágios "Hotel & Restaurant Experience" para formadores - Curso de Barista, nível I, na Academia Delta Café - Competências Empreendedoras, em parceria com o Centro Nacional de Qualificação de Formadores do IEF. Integração dos referencias dos Cursos de Especialização Tecnológica (CET) no Catálogo Nacional das Qualificações, permitindo a disponibilização para todos os operadores de formação. Auditorias Técnico-Pedagógicas às 6 EHT Tipo I e a 8 escolas de Tipo II, tendo em vista a uniformização de procedimentos e partilha de boas práticas. Projeto de Responsabilidade Social – através da rede de EHT, foram dinamizadas 45 ações, envolvendo mais de 60 instituições de solidariedade social, beneficiando de projetos de apoio social com a participação de toda a comunidade escolar, com principal destaque para os alunos. Outros projetos de suporte à atividade formativa: • Revisão do Regulamento do Aluno das EHT; • Processo de Contratação de Formadores e Professores do Ministério da Educação; • Fixação de preços da formação: cursos autofinanciados; inscrição de profissionais em cursos cofinanciados pelo POPH; candidaturas, propinas, diplomas e certificados, entre outros; • Balanço da Formação <i>On-The-Job</i> (junto de alunos; formadores; empresas parceiras); • Apoio Pedagógico à submissão de candidaturas de formação ao POPH – CET; Cursos Profissionais e Formações Modulares; validação de cronogramas, programas e indicadores físicos para apresentação de saldos.	6	Cultura de qualidade e prémios de excelência

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
3.	Estágios Internacionais Contribuir para a melhoria da Formação dos jovens através de experiências de intercâmbio e estágios internacionais, de parcerias com escolas espanholas e de outras nacionalidades bem como protocolos de colaboração com hotéis e grupos hoteleiros de referência a nível mundial.	N	Jan a Dez	- Foram organizados e apoiados 70 estágios em 15 países diferentes; - No âmbito da participação do Turismo de Portugal em ações internacionais, foram realizados 51 estágios de alunos e 30 professores na Europa, África e Oceânia; - Foi apresentada e aprovada a candidatura ao programa comunitário Leonardo da Vinci para estágios na Europa no ano de 2012.	8	Formação com qualidade e reconhecimento internacional
4.	Construção e reabilitação de novas unidades Acompanhamento de projetos, de obras e de processos para abertura de novas infraestruturas para a Rede de Escolas do Turismo de Portugal.	P	Jan a Dez	Acompanhamento da obra de renovação do quartel de Setúbal para conversão na futura Escola de Hotelaria e Turismo de Setúbal. Elaboração dos estudos preliminares para execução da obra para as novas instalações da Escola de Hotelaria e Turismo de Santa Maria da Feira.	6	Desenvolvimento da rede de escolas técnicas
5.	Renovação e adequação das infraestruturas escolares Beneficiação e modernização física e tecnológica da rede escolar.	P	Jan a Dez	Realização de intervenções pontuais de melhoria em vários edifícios e meios envolventes que acolhem as Escolas do Turismo de Portugal.	6	Programa de qualidade

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
6.	Melhorar a imagem da formação e dos profissionais do sector Campanha de divulgação da imagem das Escolas de Hotelaria e Turismo, bem como campanhas de representação institucional nomeadamente participação em Feiras de Formação, de Hotelaria e Restauração.	N	Jan a Dez	- Participação nos Encontros Europeus de Escolas de Hotelaria e Turismo, em Haia, 8 alunos e 3 professores; - Participação no Concurso "Illy Caffé – Maestros del Espresso Junior" em Espanha, 6 alunos e 5 professores; - Realização dos Concursos Inter-escolas na Escola de Hotelaria e Turismo do Porto; - Participação em diversos certames, feiras de emprego e formação em várias localidades; - Campanha de promoção e divulgação da formação do sector, de valorização das profissões do sector e das Escolas do Turismo de Portugal (diversos meios e formatos); - Produção de materiais de comunicação para ações de divulgação das escolas (<i>roll-ups</i> e balcões de atendimento, folhetos); - Participação no programa "MTV na Cozinha", apresentação de 10 programas na TV; - Desenvolvimento da comunicação das Escolas do Turismo de Portugal na internet, seja através do enriquecimento do <i>site</i>, seja com uma forte presença nas redes sociais; - Organização das fases regionais de apuramento para o Euroskills em parceria com o IEF, Participação no evento em Londres com 1 aluno e 1 professor. - Centenas de referências e reportagens nos media.	4 e 5	Valorização das profissões no sector e incentivo ao empreendedorismo
7	Parceria Estratégica com a EH Lausanne Melhoria da qualidade da formação e afirmação no mercado incorporando as boas práticas da Escola Hoteleira de Lausanne nas Escolas do Turismo de Portugal. Melhorias dos currículos, formação de formadores, auditorias a infraestruturas e equipamentos e auditorias académicas.	P	Jan a Dez	Consolidação da parceria estratégica com a EH Lausanne: - Auditorias a várias Escolas e revisão de infraestruturas; - Colaboradores com formação pedagógica de formadores e formação executiva em Lausanne; - Solidificação dos materiais pedagógicos (planificações de módulos) da rede escolar; - Melhor comunicação e informação para pais, alunos e empregadores sobre a parceria.	6	Existência de cursos de turismo de elevada qualidade e reconhecimento internacional

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
8	Certificação das Escolas pela OMT Certificação dos programas das Escolas do Turismo de Portugal pela Organização Mundial do Turismo, cuja validade poderá situar-se entre 1 e 4 anos, dependendo da avaliação	P	Jan a Dez	Melhoria da qualidade da formação e afirmação no mercado incorporando as boas práticas da OMT nas Escolas do Turismo de Portugal. - Total de 16 Escolas de Hotelaria e Turismo em processo de certificação; - Todas as auditorias realizadas à Rede Escolar.	6	Existência de cursos de turismo de elevada qualidade e reconhecimento internacional
9.	Estudos e Projetos Formativos Diversos estudos formativos relacionados com outras estruturas de formação/emprego, tais como estudos de inserção profissional; projetos de representação institucional; produção de recursos didáticos, entre outros.	P	Jan a Dez	Produção de conteúdos para o manual escolar da disciplina técnica de pastelaria para utilização pelas Escolas do Turismo de Portugal e por outras instituições de ensino do sector. Estudo de Inserção Profissional dos ex-alunos das EHT – saídos em 2010: - 558 questionários recebidos: 57% taxa de respostas; - 80% taxa de atividade: 41% empregados e 39% prosseguimento de estudos; - 87% empregados no setor Turismo; - 64% dos que procuraram emprego colocados em menos de um mês. Monitorização do Estudos de Profissões, concebido pela parceria <i>Leadership</i> com o ISCTE e COTEC. Colaboração na conceção do Guia de Boas Prática de Acessibilidade em Hotelaria. Representação Institucional / Projetos com o Sector Educação / Formação e Turismo: - Conselho Sectorial do Turismo e Lazer (ANQ); - Comissão setorial para a Educação e Formação, do Instituto Português da Qualidade - Sub Comissão de Regulação e Fiscalização de Substâncias Lícitas - Fórum Nacional Álcool e Saúde - Conselhos Pedagógicos das EHT Regulamentação de profissões: - O ano de 2011 pautou-se pela desregulamentação das profissões do turismo, com exceção do profissional de Banca de casino, pelo que foi desenvolvido todo o trabalho de acompanhamento do processo junto da Secretaria de Estado do Turismo; - Gestão de informação no âmbito de diretivas comunitárias para as qualificações – IMI; Balcão Único da AMA e Portal da Empresa.	6	Cultura de qualidade e prémios de excelência

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
10	Projetos Especiais	P	Jan a Dez	Avanços no projeto do Portal das Escolas - sistema de gestão escolar (atividades pedagógicas e financeiras), através da implementação dos processos de gestão de candidaturas de novos alunos; matrículas; avaliação dos alunos; apoios sociais, senhas de refeição e propinas. Em 2011 o Portal foi útil a 6.957 utilizadores, distribuídos da seguinte forma: - Alunos – 5. 893; - Formadores – 814; - Colaboradores - 250.	6	Existência de cursos de turismo de elevada qualidade e reconhecimento internacional

Tipo de Atividade:
N – Atividade Normal
P – Projeto

3.1.6. Desenvolvimento de Produtos e Destinos

A Direção de Desenvolvimento de Produtos e Destinos é uma área de responsabilidade do Turismo de Portugal que responde à necessidade de se impulsionar a concretização do Plano Estratégico Nacional de Turismo – PENT, designadamente contribuindo para a execução de políticas públicas de desenvolvimento turístico de base territorial – os destinos – e temática – os produtos turísticos.

Esta Direção atua em duas dimensões. Através do Departamento de Dinamização, posiciona-se como *plataforma interativa* entre as empresas, as entidades públicas e o Turismo de Portugal, de modo a melhor conhecer a realidade turística nacional e a operar o lançamento de ações participadas pelos *stakeholders* que encorajem a qualificação da oferta.

O Departamento de Informação, pelo seu lado, tem uma função instrumental múltipla: é a estrutura de informação institucional do Turismo de Portugal que cria e edita conteúdos informativos - primordialmente, dirigidos às empresas – e gere uma equipa de técnicos que se constituem como núcleo de apoio às necessidades de informação dos empresários, acionando para o efeito os canais de comunicação do Turismo de Portugal.

No corrente ano, o **Departamento de Dinamização** deu continuidade ao trabalho relacionado com os produtos estratégicos e, neste âmbito, realizaram-se reuniões e visitas técnicas, iniciativas e projetos, muitos dos quais com carácter plurianual.

Das ações dinamizadas e acompanhadas pelo Departamento são de destacar a realização do Workshop Internacional sobre Marinas e Portos de Recreio, a conclusão do projeto Portal de Golfe, em parceria com CNIG (com lançamento público em 2012), o projeto de Gestão Turística de Sítios em parceria com UNESCO, a concretização de ações de promoção internacional da gastronomia no âmbito do Programa Prove Portugal, o lançamento do Roteiro “Observação de Aves em Portugal” (em português e inglês) e a concretização do Calendário Nacional de Eventos Regionais, envolvendo todas as Entidades Regionais e Polos de Desenvolvimento Turístico.

Merece, ainda, destaque o apoio às Comemorações do Centenário do Turismo em Portugal, bem como o acompanhamento da execução dos projetos de Requalificação e Valorização Turística de Sagres (em articulação com Direção de Investimento) e do novo Museu Nacional dos Coches.

De salientar, finalmente, a realização da cerimónia de atribuição dos Prémios Turismo de Portugal da 5ª edição (147 candidaturas), complementada com a divulgação dos projetos nomeados para o Programa Europeu EDEN, em que Portugal participou pela primeira vez através do Turismo de Portugal, e o lançamento e análise das candidaturas da 6ª edição (150).

Em paralelo, o **Departamento de Informação** – no domínio dos conteúdos e canais – concentrou a sua atuação nas seguintes principais direções:

- A conceção e produção de conteúdos para a edição digital de 7 Guias Informativos Empresariais: Apoio ao Investimento em Turismo, Empreendimentos Turísticos, Agentes de Animação Turística, Agências de Viagens e Turismo – Empresário, Agências de Viagens e Turismo – Consumidor, Formação em Turismo, Glossário Económico-Financeiro.
- A gestão de canais do Portal corporativo e da Intranet. Em 2011, foram criados 551 novos conteúdos para estes suportes/meios.
- Foram igualmente produzidos/adaptados conteúdos para integrarem o Portal da Comissão Europeia (área Apoio às Empresas – 2 em PT e 2 em EN) e Portal do Ministério da Economia e do Emprego (MEE) – 7 conteúdos.
- Reforço do canal de informação institucional através da concretização mensal da *e.newsletter* do Turismo de Portugal: foram realizadas 12 edições, num total de 90 conteúdos; para o envio da *e.newsletter* institucional foi construída uma base de dados que, no final de 2011, contava com 10.678 registos (1.226 dos quais subscrições através do portal do Turismo de Portugal).

No Projeto RNIT – Rede Nacional de Informação Turística foram concluídos o desenvolvimento tecnológico da aplicação web de suporte à rede de informação e o processo de seleção dos 250 Postos de Informação Turística que vão disponibilizar o acesso a este serviço, em articulação com as Entidades Regionais de Turismo.

Quanto à função de apoio informativo ao empresário, o Departamento de Informação realizou 358 reuniões presenciais com Empresários/Promotores de projetos turísticos, atendeu 19.470 chamadas telefónicas (em grande medida através da Linha Azul do Empresário), participou em 8 sessões de apresentação pública de informação, elaborou 843 mensagens de correio eletrónico para resposta a aspetos/questões concretas de empresários/promotores (apoioaoempresario@turismodeportugal.pt).

No que respeita à receção geral, o Departamento de Informação atendeu 6.528 utentes e acompanhou 9.583 mensagens de correio eletrónico geral (info@turismodeportugal.pt).

Direção / Gabinete

DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E DESTINOS

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1. Dinamização de produtos Desenvolvimento de projetos de dinamização dos Produtos PENT que contribuam para a estruturação da oferta, para a disseminação de metodologias e boas práticas de operacionalização dos produtos e para o desenvolvimento de parcerias entre agentes públicos e privados	P	Jan. a Dez.	Projetos de dinamização dos produtos e destinos, promovidos pelo Departamento: • <i>Workshop</i> Internacional de Marinas; • Roteiros Turísticos do Património Mundial – No Norte de Portugal (em execução); • Elaboração de candidatura ao SIAC); • Projeto Gestão Turística de Sítios PM (com UNESCO); • Guia Técnico Museus e Monumentos (recolha e tratamento informação); • Roteiro Turístico “À descoberta do Barroco” (divulgação); • Programa Prove Portugal (FITUR, WTM, ITB, Algarve Gourmet, Congresso Relais Châteaux, materiais de divulgação em línguas); • Ação de sensibilização de Enoturismo; • Guia Técnico de Enoturismo (recolha e tratamento de informação); • Produção e divulgação do Roteiro Observação de Aves em Portugal (em português e inglês); • Calendário Nacional de Eventos Regionais; • Atualização de dados da oferta - Campos de Golfe; • Atualização de dados da oferta - Marinas e Portos de Recreio. Total de projetos: 12	5	Em conformidade com objetivos dos projetos PENT: • Produtos, Destinos e Polos. • Desenvolvimento de conteúdos distintivos e inovadores.
2. Prémios Turismo de Portugal Iniciativa do Turismo de Portugal que visa premiar anualmente projetos turísticos de excelência, públicos e privados	P	Jan. a Dez.	6ª Edição - Cerimónia de entrega dos Prémios Turismo de Portugal e divulgação dos premiados. Programa EDEN – divulgação dos nomeados para representar Portugal no programa europeu (integrado na cerimónia dos Prémios Turismo de Portugal). 7ª Edição - Lançamento e análise das 150 candidaturas. Total de ações: 3	2	Em conformidade com objetivos dos projetos PENT: Produtos, Destinos e Polos

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
3.	Programa Turismo Sénior INATEL Acompanhamento do Programa governamental operacionalizado pelo INATEL e cofinanciado pelo TP.	P	Jan. a Dez.	Acompanhamento da execução material e financeira dos programas 2010 e 2011. Total de ações: 2	5	Em conformidade com objetivos dos projetos PENT: Produtos, Destinos e Polos
4.	Projetos de desenvolvimento turístico regional Projetos de natureza transversal desenvolvidos em parceria com agentes do setor, visando a qualificação da oferta e a dinamização económica regionais	P	Jan. a Dez.	Apoio técnico e/ou financeiro a diversos projetos de interesse turístico desenvolvidos por entidades públicas e privadas: Portal de Golfe (CNIG); Bandeira Azul (ABAE); Praia Acessível (várias); Chave Verde (várias). Guimarães Capital Europeia da Cultura (Fundação Guimarães); Projeto Portos (Teatro S.João, Porto); Programa 5ªs feiras à Noite (IMC); Programa Exposições no MNAA (Museu Nacional Arte Antiga); Programa Guias Turísticos (Fundação Mata Buçaco); Rota Histórica Linhas Torres (intermunicipal); Rota das Catedrais; Alentejo das Gastronómias Mediterrânicas (Turismo Alentejo); Manual Boas Práticas Rotas de Vinhos (AMVP, IVV); Gastronomia na Sérvia e Colômbia (Embaixadas); 7 Maravilhas da Gastronomia; Dieta Mediterrânica – preparação de candidatura de Portugal (várias entidades); Observanatura (ICNB); Sagres Birdfair (Almargem); Itinerários Equestres Minho Lima (TURIHAB, TPNP); Roteiro Mineiro e Geológico (DGE); Promoção das Termas de Portugal (ATP); Novo Museu dos Coches; Requalificação do Promontório de Sagres; Comemorações do Centenário do Turismo em Portugal; Acompanhamento das Subcomissões da Qualidade: Turismo Acessível, Spas e Talasso, Golfe, Marinas. Total de projetos: 25	2 5	Em conformidade com objetivos dos projetos PENT: • Produtos, Destinos e Polos; • Desenvolvimento de conteúdos distintivos e inovadores

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
5. Gestão de Informação Multicanal – Edição, Criação e Difusão de conteúdos informativos	N	Jan. a Dez.	Produção/inserção de conteúdos informativos para a Intranet (383) e para o Portal (198). Participação na Equipa de Implementação do Acordo Ortográfico (revisão dos conteúdos de 46 páginas no portal). Elaboração de conteúdos informativos para inclusão no Portal da Comissão Europeia - área Apoio às Empresas (2 conteúdos em PT e 2 em EN) e Portal do MEE (7 conteúdos). Produção de conteúdos (7) para Edição de Guias Temáticos. Total de ações: 10	2	Em conformidade com objetivos dos projetos PENT: 1, 7, 8, 9, 10 e 11
6. Ações Informativas – Realização de ações informativas (reativas e proactivas). Conceção de ações e programas integrados de informação	N	Jan. a Dez.	Sessões de Informação/Esclarecimento, realizadas ou por iniciativa do Turismo de Portugal ou por iniciativa de entidades 3^{as} e onde o Turismo de Portugal assegura intervenção (8 sessões de apresentação pública de informação e 10 ações de formação aos assistentes). Total de ações: 18 Conceção e implementação de 1 Programa Integrado de Informação/Ações de Comunicação Institucional: Ação de Comunicação PIT Apoio a Eventos (não executada devido à suspensão do Programa de Apoio). Total de ações: 1	2	Em conformidade com objetivos dos projetos PENT: 1, 7, 8, 9, 10 e 11

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
7. Programas de Ação – Potenciar o Empreendedorismo e Incentivar a Internacionalização Conceção de Programas de Ação para aumentar a capacitação técnica dos empresários de unidades turísticas e sensibilizar os investidores para a internacionalização.	N/P	Jan. a Dez.	Realização de contatos com entidades/parceiros institucionais (IAPMEI, CGD) e (2) potenciais <i>media partners</i> que, em parceria com o TP, I.P., pudessem colaborar na publicação e publicitação/divulgação destes “guias operacionais”. Preparação/conceção de projeto para canal específico de Apoio ao Empresário no Portal institucional. Estruturação e apresentação do projeto RAET – Rede de Apoio ao Empresário em Turismo (consubstanciado numa plataforma web multicanal e interativa entre o TP, I.P. e os respetivos membros aderentes). <i>Enterprise Europe Network</i> : promoção de contatos com a <i>Enterprise Europe Network</i> em Portugal (Rede representada por um Consórcio liderado pelo IAPMEI, composto por entidades públicas e associativas, distribuídas regionalmente pelo país), no sentido do TP, I.P. vir a colaborar com a mesma. Total de ações: 4	5	Em conformidade com objetivos dos projetos PENT: 1, 7, 8, 9, 10 e 11
8. Constituição, monitorização e controle de Redes Regionais de Informação RNIT – Rede Nacional de Informação Turística.	P	Jan. a Dez.	Conclusão do desenvolvimento tecnológico da aplicação web de suporte à RNIT. Preparação e Submissão de Candidatura ao QREN 01/SAMA/2011: Sistema de Apoio à Modernização Administrativa. Procedimento de Seleção dos Postos de Informação Turística em articulação com as 11 Entidades Regionais de Turismo para disponibilização da RNIT. Total de ações: 3	5	Em conformidade com objetivos dos projetos PENT: 1, 7, 8, 9, 10 e 11
9. Comunicação e Publicidade Institucionais Edição de <i>e-mail marketing</i> , <i>newsletter</i> periódica e ações publicitárias.	N/P	Jan. a Dez.	2 ações informativas <i>Webmailing</i> (via info@). 12 edições da <i>e.newsletter</i> institucional – total de 90 conteúdos (para base de dados com 10.678 registos). Total de ações: 2	2	Em conformidade com objetivos dos projetos PENT: 1, 7, 8, 9, 10 e 11

Tipo de Atividade:

N – Atividade Normal

P – Projeto

3.1.7. Inspeção de Jogos

Durante o ano de 2011, foram objeto de fiscalização permanente por parte do SIJ, 11 casinos, 1 sala de jogo do bingo concessionada ao casino de Espinho e 19 salas de jogo do bingo fora dos casinos. Destas ações resultou um controlo de volume de jogo na ordem dos € 1.517.513.733,40 que gerou uma receita bruta de € 386.322.867,30, correspondente: € 325.792.942,30, a casinos, e € 60.529.925,00 a bingos.

O SIJ, enquanto entidade liquidadora de impostos e contrapartidas aplicáveis em matéria de jogo, promoveu a arrecadação de € 155.319.078,34, tendo sido entregue: € 28.969.744,61 nos cofres do Estado, € 2.571.371,25 ao Fundo de Fomento Cultural, € 93.195,96 à Câmara Municipal da Figueira da Foz e o remanescente, no montante de € 123.684.766,52, ao Turismo de Portugal, I.P. Do montante entregue ao Turismo de Portugal, I.P., € 78.419.349,77 constitui receita própria, encontrando-se consignado o total de € 45.265.416,75, assim distribuído:

- € 33.200.610,87, para obras de interesse para o Turismo,
- € 3.468.679,07, para a Formação Turística,
- € 970.917,24, para entidades de relevância social,
- € 340.896,33, para o funcionamento dos sistemas de requalificação ambiental,
- € 3.365.806,65, para o Instituto do Desporto,
- € 156.525,03, para o Instituto da Juventude,
- € 725.328,36, para as Entidades Regionais de Turismo,
- € 2.731.863,76, para ações de promoção turística, e
- € 304.789,44, para gestão das infraestruturas da ADT de Tróia.

Destaca-se o papel do Turismo de Portugal, I.P. através do SIJ, no controlo dos fluxos financeiros e operações geradas nas salas de jogos dos casinos do País, tendo em vista a prevenção do branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo, na parte que diz respeito às empresas concessionárias da exploração dos jogos em casinos.

O Turismo de Portugal, I.P., através do SIJ, desempenhou ainda, um papel ativo no combate ao jogo ilícito, quer através da cooperação com as autoridades policiais em operações de repressão, quer na realização de exames periciais e perícias laboratoriais ao material apreendido. O trabalho desenvolvido levou, enquanto órgão consultivo em matéria de jogos de fortuna ou azar, a um considerável número de presenças em tribunal.

Salienta-se, por fim, o investimento feito na manutenção e renovação dos meios tecnológicos necessários como garante da legalidade do jogo e do correto apuramento das receitas provenientes das salas de jogos do país.



Direção / Gabinete

SERVIÇO DE INSPECÇÃO DE JOGOS

Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
1. Controlo da Atividade Jogo - Controlo e fiscalização da atividade jogo em vista a garantir o cumprimento da lei e a atempada liquidação e cobrança das receitas do jogo, em casinos e salas de bingo.	N	Janeiro a Dezembro	Receita Bruta Casinos: € 325.792.942,30 Receita Bruta Bingos: € 60.529.925,00 Total arrecadado pelo SIJ: € 155.319.078,34 Valor entregue ao Estado: € 28.969.744,61 Valor entregue ao Fundo Fomento Cultural: € 2.571.371,25 Valor entregue à C.M. da Figueira da Foz: € 93.195,96 Valor entregue ao Turismo Portugal, I.P: € 123.684.766,52 Deste montante, constitui receita própria: € 78.419.349,77, e consignada: € 45.265.416,75 conforme mencionado no texto supra. Processos instaurados: 343 processos, que resultaram em 99 a empresas concessionárias dos casinos e bingos e os restantes 244 a frequentadores e/ou funcionários das salas de jogos. Reclamações apresentadas: 121 Pedidos de proibição a pedido do próprio: 359	10 e 11	
2. Combate ao Jogo Ilícito e Licenciamento - Promover iniciativas e participar em acções de cooperação com a ASAE, autoridades policiais e GNR em vista à prevenção e combate da exploração e prática de jogos ilícitos bem como licenciar máquinas de diversão.	N	Janeiro a Dezembro	Operações com GNR: 11, PSP: 16, ASAE: 21. Licenciamento de máquinas de diversão: 12 processos que resultaram na classificação de 290 máquinas de diversão, 322 suportes e 31 temas de jogo. Nº de relatórios periciais: 917 Nº de intervenções em Tribunal: 113 (Tribunal) e 1 Declaração a Órgãos de Polícia Criminal Nº de pareceres de desalfandegamento de material e equipamento de jogo: 7	12	
3. Tecnologias do Jogo - Manutenção dos meios tecnológicos de controlo do jogo de todos os casinos e salas de bingo.	N	Janeiro a Dezembro	Objetivo atingido com uma disponibilidade dos serviços próxima dos 100%.	10 e 11	

Denominação / Descrição		Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
4.	Implementação dos meios tecnológicos decorrentes do processo de reestruturação do SIJ.	P	Até Dezembro 2013	Iniciou-se a instalação do novo sistema CCTV nos casinos de Troia, Chaves, Póvoa de Varzim e Funchal.	10 e 11	
5.	Instalação de meios tecnológicos de controlo do jogo em casinos.	P	Janeiro a Dezembro	O casino de S. Miguel e a sala de jogos da ilha Terceira não abriram em 2011 por motivos imputáveis à empresa concessionária, pelo que não foram criadas as condições técnicas para a instalação dos sistemas de controlo do jogo.	10 e 11	
6.	Instalação de dois sistemas de controlo da sala de máquinas automáticas.	P	Janeiro a Dezembro	Não foi realizado por se ter optado pela substituição de todos os sistemas antigos após lançamento de concurso público internacional.	10 e 11	
7.	Implementação do projeto de homologação do equipamento de jogo.	P	Janeiro a Dezembro	Iniciou-se a instalação física e de infraestrutura do futuro laboratório de homologação do equipamento de jogo.	10 e 11	
8.	Implementação do sistema de controlo das bancas de jogo.	P	Janeiro a Dezembro	Suspenso por falta de dotação orçamental.	10 e 11	

Tipo de Atividade:
N – Atividade Normal
P – Projeto

3.1.8. Áreas de Suporte

Direção / Gabinete

GABINETE JURÍDICO

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1.	Consulta jurídica geral	N	Jan. a Dez.	Concluído	N/A	N/A
2.	Preparação de contratos e títulos similares	N	Jan. a Dez.	Concluído	N/A	N/A
3.	Contencioso	N	Jan. a Dez.	20 processos encerrados	N/A	N/A

Tipo de Atividade:

N – Atividade Normal

P – Projeto

Direção / Gabinete / Departamento

GABINETE FINANCEIRO

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1. Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal (SICGesT) Acompanhamento do circuito financeiro associado às propostas efetuadas pelas diferentes Unidades Orgânicas. Cabimentação e autorização das propostas das Unidades Orgânicas. Gestão e atualização dos vários Módulos do SICGesT, no sentido da melhoria da informação produzida e respetiva análise.	N	Jan – Dez	SICGesT em funcionamento. A monitorização pelo sistema é permanente. Foram atualizados alguns módulos do SICGesT e criados outros, que permitem obter informação de gestão e produzir listagens de dados passíveis de tratamento contabilístico ou estatístico, como é o caso dos “Dashboard” e dos relatórios para o POPH, entre outros.	N/A	N/A
2. Informação de Gestão Monitorização da atividade do Turismo de Portugal, IP e a sua performance orçamental e financeira. Disponibilização de indicadores globais, por área e por atividade. Preparação do Relatório de Atividades e Plano de Atividades.	N	Jan – Dez	Revisão mensal do desempenho orçamental e financeiro, com a promoção de reuniões mensais com as diferentes áreas de negócio do Turismo de Portugal. Foram criados indicadores de gestão que fazem parte dos “Dashboard”, disponíveis para informação das diferentes áreas. Foram elaborados o plano de atividades para 2012 e o relatório de atividades de 2010, tendo por base os modelos criados e disponibilizados às diferentes direções, para preenchimento.	N/A	N/A

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
3.	Elaboração de livro de procedimentos do Turismo de Portugal Elaboração de livro incorporando todos os manuais de procedimentos internos, constituindo um instrumento de auditoria e controlo interno.	P	Jan - Dez	A primeira versão do manual de procedimentos foi concluída em 2011, estando em permanente atualização e adequação às normas legais e procedimentos exigidos.	N/A	N/A
4.	Orçamento Elaboração e controlo do Orçamento global, por Unidade Orgânica e por atividade Preparação de informação e documentação às diferentes entidades nos prazos estabelecidos, nomeadamente à Direção Geral do Orçamento.	N	Jan - Dez	Revisão mensal da execução orçamental e financeira. Reuniões mensais com todas as direções e gabinetes do Turismo de Portugal.	N/A	N/A
5.	Gestão das Participações Financeiras e Carteira de Títulos Acompanhamento e <i>reporting</i> sobre a atividade das Participadas e principais indicadores financeiros. Criação do Módulo de Participadas do SICGesT. Cumprimento das obrigações legais e estatutárias a que o Turismo de Portugal, IP se encontra vinculado. Gestão da Carteira de Títulos, nomeadamente ao nível das Sociedades de Garantia Mútua.	N	Jan - Dez	Atividade normal desenvolvida ao longo do ano, sem atrasos na apresentação de relatórios para cada entidade (análise de relatórios e contas, planos de atividades e orçamentos, etc.). Esta atividade inclui a preparação e a participação em reuniões de assembleias gerais das entidades participadas, nomeadamente aquando da aprovação dos relatórios de contas. Embora planeado não foi concluída a criação de um módulo de gestão das participações sociais em SICGesT.	N/A	N/A

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
6.	Gestão de fluxos financeiros Emissão de meios de pagamento, execução do orçamento de receita e aplicação de eventuais excedentes de tesouraria.	N	Jan - Dez	Aplicação de excedentes de tesouraria. Otimização dos processos de tesouraria, nomeadamente por: - Definição de um dia por semana para se efetuarem pagamentos; - Disponibilização de meios de pagamento eletrónicos (TPA e referência MB). Acompanhamento mensal de: - Evolução dos custos e proveitos; - Contas a pagar e contas a receber; - Movimentos bancários; - Apuramento do IVA.	N/A	N/A
7.	Contabilidade Contabilização de todos os documentos de receita e de despesa e elaboração dos documentos de prestação de contas.	N	Jan - Dez	Redução do prazo entrega da Conta de Gerência em, aproximadamente, um mês e meio.	N/A	N/A
8.	Acompanhamento Financeiro de Projetos Receção, análise e elaboração de propostas referentes à entrega de verbas afetas às Comissões de Obras e aos beneficiários de empréstimos contratados ao abrigo do Protocolo Bancário.	N	Jan - Dez	Atividade normal de acompanhamento de projetos.	N/A	N/A
9.	Gestão Geral Expediente, compras, frota, deslocações, mudanças, aquisição de mobiliário e equipamento.	N	Jan - Dez	Atividade normal de gestão geral, na qual se registou uma melhoria significativa em virtude de: - Entrada em funcionamento da Unidade de Compras; - Utilização de um sistema de controlo da frota automóvel.	N/A	N/A

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
10.	Racionalização de custos / Aprovisionamento geral Análise dos contratos de prestação de serviços em vigor e pesquisa de soluções alternativas menos onerosas; Controlo de serviços contratualizados em regime de <i>outsourcing</i> .	N	Jan - Dez	Concluídos três grande processos transversais a toda a organização, com significativa economia de custos: - Centralização da aquisição de viagens e alojamentos (através de Acordo Quadro); - Comunicações móveis (voz e dados); - Economato (através de Acordo Quadro).		16, 17 e 18
11.	Gestão de arquivo e expediente Implementação do novo Sistema de Gestão Geral de Arquivo e Tratamento de Correspondência, em articulação com o sistema de Gestão Documental.	P	Jan - Dez	Melhoria da atividade de tratamento de toda a correspondência do Instituto.	N/A	16

Tipo de Atividade:

N – Atividade Normal

P – Projeto

Direção / Gabinete / Departamento

RECURSOS HUMANOS

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1.	Gestão Administrativa RH	N	Jan. a Dez.	1. Processamento de abonos/remunerações (média de 1000 processamentos mensais) e inerentes encargos e descontos (fiscais, sociais, sindicatos, execuções); 2. Gestão dos procedimentos de deslocações em serviço e de processamento de ajudas de custo; 3. Gestão administrativa dos processos de 31 entradas e 67 saídas no organismo 4. Implementação do acesso a recibos de remunerações e declarações de IRS via Portal do Trabalhador 5. Implementação de todo o processo de marcação do Plano anual de Férias e de alterações via Portal do Trabalhador e Portal do Dirigente no novo sistema integrado de gestão de RH	20 e 21	N/A
	Gestão de Cadastro de Admissões, Movimentações e Cessações;					
	Processamento das remunerações;					
	Elaboração do Plano anual de férias e respetivo tratamento administrativo;					
	Definição do conjunto de regras administrativas a cumprir pelos colaboradores;					
	Elaboração de contratos de trabalho e de toda a documentação inerente e elaboração da documentação associada à rescisão de contratos;					
	Gestão da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho;					
	Elaboração do balanço social, quadros de pessoal e preparação e envio de outras informações de índole estatística, obrigatórias por lei ou por contrato.					

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
2.	Gestão do Desenvolvimento e Formação RH Gestão dos processos de admissão, incluindo processos de recrutamento e seleção, acolhimento e integração; Gestão de carreiras (transições e alterações) e mobilidade interna e externa; Gestão do processo anual de Avaliação do Desempenho; Gestão do Programa de Estágios Profissionais e Curriculares; Elaboração do Orçamento de Custos com Pessoal e acompanhamento da execução orçamental; Elaboração de indicadores de gestão RH.	N	Jan. a Dez.	- Desenvolvimento e acompanhamento dos seguintes procedimentos concursais: - Procedimento concursal para o recrutamento para 19 postos de trabalho de Técnico Superior de trabalhadores em regime de mobilidade interna no organismo; - Procedimento concursal para o recrutamento para 1 posto de trabalho de Técnico Superior e 9 postos de trabalho de Assistente Técnico de trabalhadores em regime de mobilidade interna no organismo, nas Escolas de Hotelaria e Turismo; - Desenvolvimento e acompanhamento de processos de recrutamento e seleção em regime de mobilidade interna para 15 postos de trabalho do Serviço de Inspeção de Jogos, 1 para Escolas de Hotelaria e Turismo e 3 para Serviços Centrais. - Gestão da atribuição de 16 estágios curriculares. - Realização de reuniões individuais com trabalhadores das Escolas de Hotelaria e Turismo, enquadrando o respetivo processo de transição de carreiras e categorias.	20 e 21	N/A

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
2.	Promoção da valorização e formação profissional dos trabalhadores; Conceção e gestão do Programa anual de Formação Interna.	N	Jan. a Dez.	5. Na execução do Plano de Formação: • 58 ações realizadas sobre um total de 36 previstas (161%); • 392 formandos sobre um total de 450 previstos (87%); • 230 trabalhadores abrangidos (34%) • 1.681 horas de formação sobre um total de 966 previstas (174%) • Continuação da dinamização de um Processo de RVCC para todos os trabalhadores, com certificação de 10 trabalhadores • Cofinanciamento de formação avançada a 9 trabalhadores, em áreas de relevante interesse para a atividade do instituto.	20	N/A
3.	Criação de instrumentos de monitorização da atividade corrente do Departamento.	P	Jan. a Dez.	Construção de Quadros de Bordo para as áreas administrativa e de desenvolvimento e formação da Direção, com estabilização de: • Obrigação a cumprir • Periodicidade • Entidade • Prazo • Responsável	20 e 21	N/A

4.	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
	Potencialização das novas ferramentas decorrentes do novo sistema informático de gestão integrada de RH, em especial do Portal do Colaborador e do Portal do Dirigente.	P	Jan. a Dez.	Entrou em produção, em 2011, o Portal do Trabalhador e o Portal do Dirigente, os quais vieram permitir a todos os trabalhadores e dirigentes do instituto as seguintes funcionalidades principais: • Acesso a informação pessoal e profissional (habilitações, formação, avaliação, percurso profissional, cv, entre outros) por parte de trabalhadores e dirigentes; • Acesso a recibos de remuneração e declarações de IRS; • Acesso a informação de gestão RH por parte de todos os dirigentes; • Consulta e fluxo de marcação de Plano anual de férias e respetivas alterações.	20 e 21	N/A

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
5.	Comunicação interna e alinhamento dos Recursos Humanos Promover mecanismo de comunicação interna da atividade de RH; Comunicar de forma clara regras e procedimentos de funcionamento da gestão de Recursos Humanos do instituto; Promover a negociação de benefícios de grupo e de acesso a produtos e serviços em situação diferenciadora para os colaboradores do instituto.	P	Jan. a Dez.	Dinamização da <i>newsletter</i> interna em articulação com o Dep. de Comunicação, espaço RH News. Reformulação do separador RH na intranet, com disponibilização de toda a informação relevante na gestão RH por temas, disponibilização de Templates de requerimentos, Regulamentos e Normas da área de RH. Negociação de benefícios de grupo junto de várias entidades. Renegociação do Seguro de Saúde, com manutenção de todas as coberturas e redução do valor do prémio. Renegociação do acordo com a Galp Frota.	20 e 21	N/A

Tipo de Atividade:

N – Atividade Normal

P – Projeto

Direção / Gabinete / Departamento

TECNOLOGIAS

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1. Apoio tecnológico ao utilizador (<i>service-desk</i>); Administração de sistemas em regime de Outsourcing.	N	Jan a Dez	Atividade concretizada na sua totalidade, tendo sido resolvidos 3.542 incidentes (menos 3.062 que em 2010, devido à inexistência do lançamento de novos sistemas), com uma avaliação global de satisfação declarada pelos utilizadores de 4,834 (4,757 em 2010)	16	N/A
2. Supervisão: - Rede fixa (voz e dados) de telecomunicações; - Sistema de Impressão, cópia, digitalização e Fax; Alojamento de portais.	N	Jan a Dez	Atividade plenamente realizada, tendo no caso do sistema de impressão sido conseguida uma redução de cerca de 1.425.000 páginas impressas dentro da organização em 2011, o que representa uma redução muito relevante na nossa pegada ecológica. Foi reduzida e ajustada a dotação do nosso parque de impressoras com a sua redução em 26 unidades. Quanto a comunicações móveis e fixas foi possível reduzir de forma significativa o custo aplicado pela operadora às chamadas para redes móvel, e renegociar os valores da tabela de IMACs. No caso do alojamento de portais, transferiu-se para a nossa infraestrutura o <i>site</i> EHT Lisboa. No caso do visitportugal.com, para além do seu alojamento, foi transferida a sua gestão para a nossa organização.	16	N/A
3. Criação de uma fábrica de <i>software</i> .	P	Jan a Dez	Foi definida a estratégia de operacionalização e a dotação de recurso necessários à operacionalização da "fábrica", bem como as necessidades de desenvolvimento de software presentes na infraestrutura do Turismo de Portugal, no entanto as limitações orçamentais que se vieram a intensificar ao longo do ano passado, que foram amplificadas pela sucessiva complexificação dos procedimentos de compra pública, impediram a criação desta funcionalidade na estrutura organizacional do Departamento de Tecnologias.	16	N/A

Tipo de Atividade:

N – Atividade Normal

P – Projeto

Direção / Gabinete

COMUNICAÇÃO

	Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1.	Continuar a promover a visibilidade e a notoriedade do Turismo de Portugal enquanto entidade incontornável para o crescimento do sector e para a promoção externa do Destino Portugal.	N	Jan -Dez	3500 notícias – mais de 80% positivas	N/A	N/A
2.	Articulação de informação com as restantes Direções de modo a tornar a atividade do Turismo de Portugal o mais transparente possível.	N	Jan -Dez	Permanente	N/A	N/A
3.	Dar a conhecer o trabalho realizado pelo instituto em prol da promoção do destino Portugal e do apoio ao sector empresarial e aos órgãos de comunicação social.	N	Jan – Dez	Mais de 50% das 3500 notícias	N/A	N/A
4.	Organização de sessões e eventuais visitas temáticas que acentuem no exterior a importância crescente do Turismo como motor da economia nacional.	N	Jan – Dez	Aumento de 50% relativamente a 2010	N/A	N/A

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
5.	Iniciar contactos permanentes com o Serviço de Inspeção de Jogos para lhe dar a maior visibilidade possível junto da imprensa portuguesa.	N	Jan – Dez	As referências na imprensa mantiveram-se em linha com as dos anos de 2009 e 2010	N/A	N/A
6.	Tentar de forma periódica colocar na imprensa notícias relativas ao retorno financeiro dos eventos patrocinados pelo Turismo de Portugal, bem como das suas campanhas de promoção no estrangeiro.	N	Jan -Dez	Programada para 2012	N/A	N/A

Tipo de Atividade:

N – Atividade Normal

P – Projeto

3.1.9. Equipas de projeto

Direção / Gabinete

INOVAÇÃO FINANCEIRA

Atendendo às consequências da crise económica e financeira internacional que se regista desde 2008, a atividade desta Equipa de Projeto centrou-se, durante o ano de 2011, na dinamização das Linhas PME Investe específicas para o turismo procurando, assim, estimular o investimento, através da disponibilização de financiamento bancário em condições mais favoráveis para o desenvolvimento da atividade das empresas do setor.

Neste contexto, e tendo em conta as medidas que o Governo tem vindo a adotar com vista a atenuar os impactos da crise sobre a atividade das empresas, o período de carência de todas as operações já enquadradas ou contratadas ao abrigo das Linhas PME Investe foi alargado por mais um ano.

Por outro lado, e na sequência da suspensão da Linha +Restauração da PME Investe II (motivada pelo encerramento das contas dos Programas Operacionais financiadores) foi criada, no âmbito do Protocolo da PME Investe III no qual o Turismo de Portugal, I.P. é subscritor, uma nova linha de crédito com uma dotação de 10 milhões de euros, de modo a que os estabelecimentos de restauração e bebidas pudessem continuar a financiar os seus investimentos em idênticas condições aos da Linha +Restauração.

As linhas de crédito PME Investe permitiram financiar, até 31 de dezembro de 2011, 5 765 operações promovidas por empresas do turismo, com um volume de crédito aprovado de cerca de 640 milhões de euros.

Também no contexto do apoio às empresas do sector, importa salientar a constituição, em Abril de 2011, do novo Fundo de Capital de Risco - FCR - Turismo Inovação, gerido pela TC - Turismo Capital, SCR, S.A. (candidatura aprovada pelo Programa Operacional Fatores de Competitividade em 2010) e que visa apoiar projetos de investimento que promovam a inovação, modernização e internacionalização das empresas do sector, em todo o seu ciclo de vida (arranque, criação ou expansão), desde que promovidos por PME e localizados nas regiões NUTS II do Norte, Centro e Alentejo.

Refira-se, ainda, que este novo FCR tem um capital inicial de 20 milhões de euros, integralmente subscrito e realizado em 30%, tendo como subscritores das suas Unidades de Participação o FINOVA, com 50% do capital, o Turismo de Portugal (20%), BPI (10%), BES (10%) e o grupo CGD, através da Caixa Capital (10%).

Ainda no que se refere aos recursos financeiros dirigidos às entidades do setor, e no âmbito da Iniciativa JESSICA, é de realçar a aprovação pelo Banco Europeu de Investimentos da candidatura apresentada pelo Turismo de Portugal para constituição de um Fundo de Desenvolvimento Urbano destinado a apoiar investimentos que requalifiquem e revitalizem zonas urbanas com elevada capacidade de atração de turistas, inseridos em planos integrados de desenvolvimento urbano sustentáveis.

O Fundo de Desenvolvimento Urbano do Turismo constituirá um importante instrumento financeiro para o setor, que promoverá, através da concessão de financiamentos, o desenvolvimento de projetos sustentáveis públicos e/ou privados de reabilitação urbana, nas duas principais regiões turísticas do continente - Lisboa e Algarve - contribuindo, assim, para o reforço da competitividade e da atratividade turística nacional.

O FDU - Turismo terá uma dotação de 31,2 milhões de euros, dos quais 21,2 milhões de euros serão afetos à região de Lisboa e 10 milhões de euros à região do Algarve.

No âmbito do Programa FINCRESCE, que tem como destinatários as PME Líder, empresas que pelas suas qualidades de desempenho e perfil de risco se posicionam como motor da economia nacional em diferentes setores de atividade, prosseguindo estratégias de crescimento e liderança competitiva, foram distinguidas, durante o ano de 2011, 223 empresas do turismo que estão distribuídas pelas seguintes atividades: 87 empreendimentos turísticos, 88 estabelecimentos de restauração e bebidas, 29 agências de viagem, 14 rent-a-car e 5 estabelecimentos de animação.

Ainda no âmbito do Programa FINCRESCE foi atribuído o Estatuto "PME Excelência 2011" a 94 daquelas empresas pela qualidade dos seus desempenhos económico-financeiros.

Por fim, e no domínio da assistência empresarial do Programa de Inovação Financeiro do Turismo, foi prestado o apoio técnico às empresas na escolha das melhores soluções de financiamento para os seus projetos, o qual assume um papel decisivo nas intenções de investimento e na agilização dos processos que se encontram em curso, efetuando-se a devida intermediação e comunicação, tanto com as entidades financiadoras envolvidas, como com a PME Investimentos, enquanto entidade gestora das Linhas PME Investe.

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1.	Linhas PME Investe	N	Jan - Dez	<u>Valores acumulados desde a entrada em vigor as Linhas</u>	N/A	Contribui para o cumprimento dos objetivos definidos no <u>Projeto I – Produtos, Destinos e Polos</u> : As Linhas PME Investe disponibilizam às empresas financiamentos em condições preferenciais de taxa de juro, prazos e garantia para a concretização dos seus investimentos, contribuindo, assim, para o desenvolvimento dos produtos turísticos estratégicos e dos Polos de Desenvolvimento Turístico.
	Conceção e operacionalização da “nova” Linha para os Estabelecimentos de Restauração e Bebidas, no âmbito da PME Investe III. Operacionalização de todas as alterações às Linhas PME Investe em estreita articulação com a PME Investimentos, S.A., com as Sociedades de Garantia Mútua e Instituições de Crédito. Monitorização das 4 Linhas Específicas para o Sector do Turismo, no âmbito do Protocolos PME Investe II e III. Acompanhamento das Linhas de Crédito PME Investe/QREN Investe transversais aplicáveis ao setor do turismo. Análise e difusão dos dados estatísticos fornecidos pela PME Investimentos, com vista à otimização das condições de financiamento das empresas e das dotações afetas a cada Linha. Acompanhamento das várias auditorias realizadas às Linhas PME Investe.			<u>Linhas Específicas do Setor do Turismo</u> PME Investe II - Linha + Restauração - Nº de Operações Aprovadas: 234 - Financiamento Aprovado: 28.619 mil € PME Investe III - Linha Sector do Turismo - Nº de Operações Aprovadas: 160 - Financiamento Aprovado: 193.655 mil € PME Investe III - Linha TH e TER - Nº de Operações Aprovadas: 27 - Financiamento Aprovado: 3.389 mil € PME Investe III - Linha de Tesouraria - Nº de Operações Aprovadas: 387 - Financiamento Aprovado: 162.810 mil € <u>Totais Linhas Específicas do Setor do Turismo</u> - Nº de Operações Aprovadas: 808 - Financiamento Aprovado: 388.473 mil € <u>Linhas Transversais</u> PME Investe I - Nº de Operações Aprovadas: 28 - Financiamento Aprovado: 18.348 mil € PME Investe III, IV, V, VI e VI Aditamento - Linha MPE - Nº de Operações Aprovadas: 3 071 - Financiamento Aprovado: 132.814 mil € PME Investe II, IV, V, VI e VI Aditamento - Linha Geral - Nº de Operações Aprovadas: 386 - Financiamento Aprovado: 99.527 mil € QREN INVESTE - Financiamento e Garantia - Nº de Operações Aprovadas: 5 - Financiamento Aprovado: 628 mil € <u>Totais do Turismo nas Linhas Transversais</u> - Nº de Operações Aprovadas: 4 921 - Financiamento Aprovado: 251.317 mil €		

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
2.	Programa FINCRESCCE	N	Jan - Dez	PME Líder - Turismo: Foram distinguidas, durante o ano de 2011, 223 empresas com o estatuto “PME Líder - Turismo”. A nível setorial, aquelas empresas estão distribuídas pelas seguintes atividades: 87 empreendimentos turísticos, 88 estabelecimentos de restauração e bebidas, 29 agências de viagem, 14 rent-a-car e 5 estabelecimentos de animação. No seu conjunto, as 223 empresas PME Líder do Turismo geram 7.508 postos de trabalho diretos e apresentaram um volume de negócios de 1.248 milhões de euros em 2011. Com um ativo líquido de 815 milhões de euros e capitais próprios de 386 milhões de euros, as PME Líder do Turismo têm uma autonomia financeira média de 47,4% e níveis de rentabilidade dos capitais próprios de cerca de 5,5%. PME Excelência – Turismo: Do universo das empresas PME Líder do Setor do Turismo foi atribuído o Estatuto PME Excelência 2011 a 94 empresas que apresentaram os melhores desempenhos económico-financeiros e de gestão do ano: • 42 empreendimentos turísticos • 27 estabelecimentos de restauração e bebidas • 14 agências de viagem • 8 rent-a-car • 3 estabelecimentos de animação	N/A	<u>I – Produtos, Destinos e Polos</u> , ao permitir o acesso das empresas a financiamentos em condições preferenciais para o desenvolvimento dos seus investimentos. <u>X – Eficácia do Relacionamento Estado-Empresa</u> , o estatuto PME Líder ou PME Excelência confere um tratamento personalizado às empresas na sua relação com as entidades da Administração Pública. <u>XI – Modernização Empresarial</u> , ao incentivar as empresas a atuar ao nível das melhores práticas de gestão.
	Os Estatutos PME Líder e PME Excelência traduzem-se, para as empresas, num conjunto de benefícios financeiros e não financeiros, de reconhecimento público da sua qualidade de desempenho, proporcionando um reforço de imagem e notoriedade junto do mercado. No caso das empresas do turismo, foram definidos e validados os critérios de seleção e as condições de acesso para as empresas do setor, tendo sido efetuada a devida intermediação com o IAPMEI e com o sistema bancário.					

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
3.	Iniciativa JESSICA	P	Jan - Dez	- Na sequência da pré-seleção da candidatura apresentada ao BEI em 2010, foi enviado pelo Turismo de Portugal, I.P., no dia 01.02.2011, o respetivo Plano de Negócio para a constituição de um Fundo de Desenvolvimento Urbano para o setor do turismo. - Por carta de 30 de Março de 2011 do Banco Europeu de Investimento, foi o Turismo de Portugal notificado que o FDU - Turismo apresentado tinha sido selecionado para as regiões de Lisboa e do Algarve, com 5 milhões de euros cada (verbas Feder) a que acresce 5,2 milhões de euros da Direção-Geral do Tesouro e Finanças - Em 11 de Outubro de 2011, foi celebrado o acordo operacional entre o Turismo de Portugal, I.P. e o Banco Europeu de Investimento, para a criação do novo Fundo de Desenvolvimento Urbano (FDU - Turismo) que tem por objetivo promover o desenvolvimento de projetos turísticos que requalifiquem zonas urbanas de Lisboa e do Algarve com elevada capacidade de atração de turistas. - O FDU - Turismo terá uma dotação de 31,2 milhões de euros, dos quais: Região de Lisboa: 21,2 milhões de euros (5 M€ Jessica + 11 M€ Turismo de Portugal + 5,2 M€ Tesouro); Região do Algarve: 10 milhões de euros (5 M€ Jessica + 5 M€ Turismo de Portugal). - Foi igualmente preparado, para prévia aprovação pela tutela, uma proposta de regulamento que definirá o regime de concessão dos financiamentos a conceder aos projetos públicos e privados, bem como outra proposta de regulamento de gestão e funcionamento do FDU - Turismo.	N/A	<u>I – Produtos, Destinos e Polos:</u> Este novo FCR permite apoiar projetos de investimento que visem a inovação, modernização e internacionalização das empresas, desde que alinhados com as prioridades definidas no PENT. <u>XI – Modernização Empresarial,</u> incentivando o investimento das empresas através do capital de risco, melhorando a sua capacidade de endividamento.
	A Iniciativa JESSICA - Joint European Support for Sustainable Investment in City Areas - constitui uma parceria entre a Comissão Europeia e o Banco Europeu de Investimento, e tem por finalidade aplicar os Fundos Estruturais previstos nos Programas Operacionais do período de programação 2007-2013, com vista a intensificar o apoio a projetos integrados de desenvolvimento urbano promovendo a utilização de instrumentos de engenharia financeira, designadamente Fundos de Desenvolvimento Urbanos (FDU).					

Denominação / Descrição		Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
4.	Ações de Dinamização e de Comunicação Dar a conhecer aos agentes económicos do setor, de uma forma simples e integrada, as características e condições de financiamento de cada um dos instrumentos de capital e dívida no âmbito dos instrumentos de inovação financeira às empresas.	N	Jan. - Dez.	- BTL 2011 - Elaboração do conteúdo de um painel sobre as características e condições de financiamento das Linhas de Crédito PME Investe aplicáveis ao turismo. - Elaboração e atualização de fichas informativas sobre as linhas PME Investe. - Atualização dos conteúdos da área informativa - "Inovação Financeiras às Empresas - Soluções de Financiamento", no portal corporativo do TP.	N/A	<u>I - Produtos, Destinos e Polos:</u> as ações de informação permitem às empresas um melhor conhecimento dos financiamentos existentes para a concretização dos seus projetos de investimento. X - <u>Eficácia do Relacionamento Estado-Empresa</u> (X.2 - Facilitar a interação do empresário com a Administração Pública), nomeadamente ao nível da qualidade da informação disponibilizada às empresas.

Denominação / Descrição	Tipo de Ativ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
Assistência Empresarial O apoio técnico às empresas na escolha das melhores soluções de financiamento para os seus projetos no âmbito do Programa de Inovação Financeiro do Turismo, constitui uma atividade corrente desta Equipa de Projeto. 5. Foi também efetuada a intermediação entre os empresários do setor e as instituições de crédito e sociedades de garantia mútua, bem como com as sociedades gestoras dos fundos de capital de risco e de investimento imobiliário - Turismo Capital e Turismo Fundos - canalizando para estas sociedades projetos de investimento suscetíveis de enquadramento.	N	Jan. – Dez.	- Aconselhamento técnico às empresas, tanto de carácter genérico como específico, realizado via multicanal - telefone, reunião, correio electrónico e carta. - Elaboração de Notas e Memorandos sobre o enquadramento dos investimentos nos instrumentos financeiros.	N/A	<u>I - Produtos, Destinos e Polos:</u> o apoio prestado às empresas permite-lhes um melhor conhecimento dos financiamentos existentes para a concretização dos seus projetos de investimento. <u>X – Eficácia do Relacionamento Estado-Empresa</u> (X.2 – Facilitar a interação do empresário com a Administração Pública), nomeadamente ao nível da celeridade, simplificação e agilização de processos que envolvem o empresário turístico.

Tipo de Atividade:

N – Atividade Normal

P – Projeto

3.2 Turismo 2015

O Pólo de Competitividade e Tecnologia - Turismo 2015 (PCTT/2015) surge com a assinatura do Protocolo de Parceria "Turismo 2015", em 27 de Setembro de 2008, e visa promover o desenvolvimento integrado e o aumento da competitividade do setor turístico nacional, através do recurso aos Fundos Estruturais do Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN).

Com o propósito do crescimento sustentado do Turismo, o PCTT/2015 tem como missão acompanhar e dinamizar a estratégia global traçada no Plano de Ação, sendo seu principal objetivo a concretização das prioridades do desenvolvimento turístico definidas no Plano Estratégico Nacional de Turismo (PENT), apostando no desenvolvimento baseado na qualificação e competitividade da oferta, permitindo desta forma alcançar um novo patamar de excelência para o Turismo, tornando-se num dos motores de crescimento da economia nacional.

Na lógica de dinamização do setor, a atividade PCTT/2015, desenvolve-se em parceria com os agentes representativos do Turismo, passando pela aposta no estímulo dos agentes do sector a trabalhar em rede e em cooperação, que giram e acompanhem o cumprimento dos objetivos estabelecidos.

Em 2011, a aposta manteve-se na concretização das metas do Plano de Ação tendo sido apoiado o investimento público e privado em projetos que apostaram na formação dos Recursos Humanos, na inovação e na qualificação da oferta, e que visavam contribuir para o desenvolvimento das regiões e produtos estratégicos para o turismo nacional.

Na área dos incentivos aos investimentos de natureza empresarial, o PCTT/2015 continuou, em 2011, a sua aposta no trabalho de divulgação e comunicação dos avisos de concursos, o que permitiu alcançar um notável resultado, mobilizando-se um conjunto alargado de investimentos que permitiu selecionar 36 projetos de distintivos e diferenciadores, em alinhamento com o PENT.

No domínio do apoio financeiro ao investimento de natureza empresarial, o ano de 2011 caracterizou-se pela significativa procura por parte das empresas turísticas dos apoios disponibilizados por via do QREN, apesar do decréscimo registado no número de candidaturas, em virtude da atual conjuntura económica nacional.

No que diz respeito ao incentivo ao investimento de natureza pública, o Turismo de Portugal, IP, até 2015 e na qualidade de parceiro do PCTT/2015, encontra-se a desenvolver e executar projetos nas principais áreas estratégicas de Investimento Turístico: inovação, qualificação e internacionalização de PME, investigação e desenvolvimento tecnológico, ações coletivas, qualificação dos recursos humanos, qualificação de espaços públicos e inovação financeira.

Nas áreas estratégicas os projetos de Investimento turístico de natureza pública aprovados, atualmente em execução, totalizam um valor elegível de 85.203.540,75€, com um incentivo de 55.846.627,07€. Dos projetos aprovados destacamos os seguintes:

- Sistema de Qualidade para o Turismo;
- Campanha Internacional da Imagem de Portugal;
- Rede de Cooperação em Matéria de ID;
- Registo Nacional de Turismo;
- Centro de Investigação e Formação Avançada em Turismo;
- Plano de Promoção Externa 2008/2009;
- Exposições, Certames e Promoção Temática;
- Oferta Formativa para as Competências no Turismo;
- Reestruturação e Alargamento da Rede de Escolas de Hotelaria e Turismo.

Considerando que o PCTT/2015 constitui uma visão transversal das referidas áreas estratégicas, os projetos supra referidos são objeto de maior concretização e detalhe em cada unidade sectorial do Turismo de Portugal.

Também no âmbito do PCTT/2015 e no alinhamento das áreas estratégicas, as candidaturas de projetos de investimento turístico submetidas até final de 2011, e por aprovar pela Autoridade de Gestão em 31/12/2011, totalizam um valor elegível de 1.235.636,26€, com um incentivo de 850.123,38€. Estas candidaturas são:

- Otimização da aplicação da Diretiva de Serviços no Turismo de Portugal, IP;
- Roteiros Turísticos do Património Mundial – Projeto de Valorização Turística dos Recursos culturais;
- Plataforma Turismo Inovação;
- Criação de uma Rede Nacional de Informação Turística.

3.3 Recursos Humanos

Pelo D.L. 141/2007, de 27 de Abril, o Turismo de Portugal, I. P., sucedeu nas atribuições do Instituto do Turismo de Portugal, organismo que foi reestruturado, da Direcção-Geral do Turismo (com exceção das atribuições de natureza normativa), do Instituto de Formação Turística e da Inspeção-Geral de Jogos, tendo sido estes organismos extintos. Na sequência deste processo o Turismo de Portugal, I.P., na sua qualidade de organismo integrador, incorporou trabalhadores oriundos de diversos regimes jurídico-laborais. Para efeitos de reafecção ao novo Instituto de Turismo de Portugal, I.P., dos recursos humanos que possuíam vínculo laboral com os organismos reestruturados e extintos, foi desenvolvido um processo de seleção, em 2007 e início de 2008. Findo este processo foi publicado, em finais de 2008, o Regulamento de Pessoal do Turismo de Portugal, I.P., instrumento essencial para a gestão integrada dos recursos humanos na organização, visando a aplicação de um enquadramento regulamentar único.

Em 2011 foi desenvolvido o processo de revisão do Regulamento de Pessoal, processo que havia sido iniciado em 2010, tendo em consideração a necessidade de se enquadrar este instrumento na nova Lei de Vinculação, Carreiras e Remunerações e no Regime do Contrato de Trabalho em Funções Públicas, bem como assegurar as disposições regulamentares consideradas essenciais à gestão de recursos humanos, no âmbito de um instituto público de regime especial como é o caso do Turismo de Portugal.

Durante o ano de 2011 constatou-se a necessidade, em face das funções desempenhadas, bem como da missão, atribuições e competências do instituto, de manter ao serviço do Instituto 29 trabalhadores que prestavam funções em regime de mobilidade interna, afetos quer aos serviços centrais quer às Escolas de Hotelaria e Turismo. Para tal, foram desenvolvidos em 2011 os necessários procedimentos concursais, com vista à integração definitiva daqueles trabalhadores no mapa de pessoal do Instituto, processo este que ficou concluído em finais de 2011.

Com o objetivo de dotar o organismo de recursos humanos em áreas carenciadas, em especial o serviço de inspeção de jogos, e em face do volume de aposentações ocorridas e previstas a breve prazo, foi desenvolvido em 2011 um processos de

recrutamento e seleção, em regime de mobilidade interna, para a ocupação de 15 postos de trabalho.

No ano de 2011, em virtude da revisão em curso do quadro regulamentar aplicável ao Turismo de Portugal, ficou suspenso o Programa de Estágios Profissionais do Turismo de Portugal, tendo sido desenvolvidos estágios curriculares, que permitiram o acolhimento de jovens em formação académica, proporcionando-lhes um contexto organizacional para a aplicação dos seus conhecimentos, dotando-os de competências para a sua futura empregabilidade e beneficiando o organismo com a integração, ainda que temporária, de jovens recém-formados o que representou um estímulo à introdução de práticas inovadoras nos serviços de acolhimento.

No âmbito do sistema de gestão integrada de recursos humanos, 2011 foi ano de entrada em produção do Portal do Trabalhador e do Portal do Dirigente, os quais, entre outras funcionalidades, vieram proporcionar a todos os trabalhadores e dirigentes o acesso aos registos profissionais e pessoais, às declarações de IRS, recibos de remuneração e a informação de gestão para dirigentes. De igual modo, passou a ser possível a marcação e alteração do plano de férias através do Portal.

No que se refere à formação dos quadros do organismo, foi reavaliado, em 2011, o Plano de Formação a 3 anos, aprovado em 2009, considerando ter sido entretanto aprovado o Plano de Ação para a Formação Profissional dos Trabalhadores da Administração Pública, para o período de 2011-2013, pelo que se entendeu oportuno reavaliar a oferta formativa prevista no Plano de Formação do Instituto para o período de 2009-2011. Foram os seguintes os objetivos daquela revisão:

- Permitir o acesso efetivo à formação profissional por parte de todos os trabalhadores que exercem funções públicas na Administração Central do Estado até final de 2013;
- Adequar de forma eficaz a oferta formativa às necessidades operacionais dos trabalhadores e dos serviços;
- Avaliar o impacto da formação na produtividade dos trabalhadores e na qualidade dos serviços prestados aos cidadãos e às empresas.

No âmbito da execução do Plano revisto, 2011-2013, verificou-se que as ações de formação realizadas em 2011 abrangeram 392 formandos de um total de 450 previstos, o que representou uma taxa de execução de 87%. Foram realizadas 58

ações de formação (interna e externa) que totalizaram 1.681 horas de formação, cujos conteúdos incidiram fundamentalmente nas áreas da informática, comunicação, gestão hoteleira e turismo.

Após a conclusão, em finais de 2010, dos procedimentos de definição da situação do pessoal das estruturas escolares e da respetiva transição de carreira e categoria para o novo regime legal de vinculação, carreiras e remunerações, foram realizadas em 2011 sessões individuais, com vários trabalhadores, tendo em vista o enquadramento de cada processo individual de transição de carreira e categoria.

3.4 Recursos Financeiros

O Turismo de Portugal I.P., instituto público dotado de autonomia financeira e património próprio, tem nas Receitas Próprias a sua principal fonte de receita. Destas, destacam-se as verbas provenientes do imposto especial sobre o jogo e restantes contrapartidas pecuniárias decorrentes da aplicação da Lei do Jogo⁵, os juros remuneratórios da concessão de financiamentos, os juros de aplicações de excedentes de tesouraria e os reembolsos de capital de financiamentos concedidos.

Para além daquelas, constituem ainda receitas do Instituto as transferências recebidas no âmbito dos programas comunitários em vigor:

- Verbas FEDER – destinadas a assegurar os compromissos assumidos no âmbito dos programas de financiamento a projetos de investimento: PRIME⁶, POR⁷ e QREN⁸. No referente ao QREN, atualmente em fase de execução, as transferências de verbas são operacionalizadas pelo IFDR, enquanto organismo coordenador do programa.
- Verbas FSE – destinadas a apoiar a formação ministrada pelas Escolas de Hotelaria e Turismo, orientada para a preparação dos jovens para o primeiro emprego e qualificação dos profissionais do sector que pretendam desenvolver e certificar as suas competências, são materializadas através do POHP⁹, no qual o IEFP, figura como organismo coordenador e o Turismo de Portugal como entidade beneficiária.

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

⁶ PRIME – Programa de Incentivos à Modernização da Economia

⁷ POR – Programas Operacionais Regionais

⁸ QREN – Quadro de Referência Estratégico Nacional

⁹ POHP – Programa Operacional Potencial Humano

Não sendo objetivo do Turismo de Portugal a obtenção de lucro, apurou-se, ainda assim, no decorrer da atividade desenvolvida no exercício de 2011, um resultado líquido do exercício de 1,75 milhões de euros.

Não se tendo verificado grandes variações ao nível do total de custos e total de proveitos do exercício, importa analisar alguns dos principais movimentos ocorridos em 2011.

	2010	2011	Variação (2010-2011)	
			Eur	%
CUSTOS E PERDAS	179,794,593	178,331,601	-1,462,992	-0.81%
FSE	33,529,903	35,188,413	1,658,510	4.95%
Pessoal	27,041,199	23,298,487	-3,742,712	-13.84%
Transferências correntes concedidas	73,947,048	75,052,066	1,105,018	1.49%
Amortizações/Ajustamentos	6,653,446	8,177,992	1,524,546	22.91%
Outros custos operacionais	245,970	362,267	116,297	47.28%
Custos e perdas Financeiras	4,421,650	10,101,168	5,679,518	128.45%
Custos e perdas Extraordinárias	33,955,377	26,151,208	-7,804,169	-22.98%
PROVEITOS E GANHOS	182,189,353	180,080,253	-2,109,100	-1.16%
Vendas e Prestações de serviços	912,695	1,205,210	292,515	32.05%
Impostos, taxas e Outros	93,541,250	89,215,911	-4,325,339	-4.62%
Proveitos suplementares	1,409,242	293,502	-1,115,740	-79.17%
Transferências correntes obtidas	42,090,022	45,428,144	3,338,122	7.93%
Proveitos e ganhos Financeiros	13,403,786	11,430,866	-1,972,920	-14.72%
Proveitos e Ganhos extraordinários	30,832,358	32,506,620	1,674,262	5.43%

Há que realçar, antes de mais, a manutenção do esforço de contenção de custos já verificada em exercícios anteriores. Este posicionamento decorre não só de imposição de rigorosas práticas de contenção orçamental a que o Turismo de Portugal se encontra obrigado, enquanto instituto público, mas também da preocupação quanto à racionalização dos seus recursos e na prossecução de objetivos de excelência e boas práticas. Salienta-se a redução verificada nos custos com pessoal, cujo valor foi inferior em 13,84% ao registado em 2010 (redução de 3,74 milhões de euros). Esta variação é decorrente não só da aplicação dos índices de redução remuneratória impostos pela Lei do Orçamento de Estado, mas também, da diminuição do número de colaboradores do Instituto durante o ano.

A rubrica de custos extraordinários registou uma significativa redução, uma vez que em 2010 se contabilizaram cerca de 6,8 milhões de euros em correções referentes a exercícios anteriores, situação que não se verificou no exercício agora findo.

Esta trajetória de contenção foi, todavia, contrariada pela evolução em sentido contrário de algumas rubricas, como sejam os Fornecimentos e Serviços Externos, os Ajustamentos do Exercício e os Custos e Perdas financeiras. Nestas importa realçar que o aumento dos Fornecimentos e Serviços Externos se ficou a dever à campanha de Promoção Externa de Portugal e às rendas das escolas de turismo pagas à sociedade Parque Escolar. No primeiro caso o aumento verificado é de 31,5% (mais 3,36 milhões de euros que em 2010), enquanto nas rendas, é de 37,7% (mais 0,97 milhões de euros que em 2010).

Quanto aos ajustamentos do exercício e custos financeiros, o aumento decorre do reforço registado nas provisões para riscos de crédito e para investimentos financeiros. É especialmente significativo o reforço das provisões sobre os investimentos financeiros, que passa de 4,00 milhões de euros em 2010 para 9,95 milhões de euros em 2011.

Não obstante as variações verificadas, cumulativamente o seu efeito traduziu-se numa ligeira redução dos custos totais (diminuição de 0,81% face aos valores apurados em 2010).

No que diz respeito aos proveitos do exercício verificou-se, igualmente, uma ligeira redução quando comparados com os do ano de 2010 (menos 1,16%). Para esta situação contribuíram as seguintes variações:

- Decréscimo do Imposto de jogo e outras taxas cobrados em 2011 (menos 4,33 milhões de euros face a 2010) e redução dos proveitos suplementares (menos 1,12 milhões de euros face a 2010), não compensadas pelo aumento verificado nas transferências e subsídios correntes obtidos no exercício (mais 3,34 milhões de euros face a 2010) e nas vendas e prestações de serviços (mais 0,30 milhões de euros face a 2010). No cômputo geral, esta variação resultou numa redução dos proveitos operacionais de 1,31% face aos valores apurados em 2010.
- Variação nas transferências e subsídios correntes obtidos, que ficou a dever-se, essencialmente, ao aumento das verbas recebidas do IFDR e destinadas

a financiar os projetos de investimento QREN-COMPETE e QREN-SAMA, dos quais o Turismo de Portugal, I.P. é entidade promotora e beneficiária.

- Decréscimo dos proveitos e ganhos financeiros, explicada, essencialmente, pela redução dos juros obtidos (redução de 2,56 milhões de euros face a 2010). Esta variação prende-se com a aprovação por parte do Instituto de várias reestruturações de dívidas, as quais implicaram a concessão de períodos suplementares de carência de capital e juros e o diferimento de pagamentos para exercícios futuros.

Relativamente aos proveitos e ganhos extraordinários do exercício verificou-se um ligeiro aumento (mais 1,67 milhões de euros face a 2010). A variação em causa é explicada pela reversão de provisões sobre o crédito vencido (6,66 milhões de euros), a qual foi parcialmente compensada pela redução dos proveitos extraordinários decorrentes de correções e descativações de verbas não utilizadas (menos 4,33 milhões de euros face a 2010).

No que se refere às rubricas de Balanço, registou-se no período de 2008 a 2011 a seguinte evolução:

	2008	2009	2010	2011	Variação 2010-2011
ATIVO	919.564.271	913.473.352	1.093.105.670	1.080.061.276	-13.044.394
Imobilizado Incorpóreo	144.000	144.000	0	0	0
Imobilizado Corpóreo	54.400.244	54.545.146	54.563.537	59.636.085	5.072.548
Investimentos Financeiros	127.643.453	205.037.154	253.459.605	260.473.780	7.014.175
Dívidas de Terceiros M/L prazo	195.779.890	190.461.691	372.913.583	386.938.345	14.024.762
Dívidas de Terceiros C/ prazo	58.396.618	57.532.693	42.282.344	39.350.316	-2.932.028
Disponibilidades	477.493.097	397.536.804	357.136.989	318.574.958	-38.562.031
Acrescimos e Diferimentos	5.706.969	8.215.864	12.749.612	15.087.792	2.338.180
PASSIVO	537.078.703	476.722.834	660.561.200	656.324.248	-4.236.952
Provisões p/ riscos e encargos	33.524.976	33.524.976	7.084.715	1.288.537	-5.796.178
Dívidas a Terceiros	486.180.224	419.403.595	628.290.251	634.059.754	5.769.503
Acrescimos e Diferimentos	17.373.503	23.794.263	25.186.234	20.975.957	-4.210.277
FUNDOS PRÓPRIOS	382.485.568	436.750.518	432.544.469	423.737.029	-8.807.440

Analisando em pormenor as variações face ao exercício de 2010 temos:

- a) A redução do Ativo ficou a dever-se ao seguintes fatores:

- Redução das disponibilidades no valor de 38,56 milhões de euros, compensada parcialmente pelo aumento das restantes rubricas do Ativo. De realçar, o aumento do Imobilizado corpóreo (que passou de 54,56 milhões de euros para 59,64 milhões de euros), dos Investimentos Financeiros (que passou de 253,46 milhões de euros para 260,47 milhões de euros) e das Dívidas de Terceiros (que passou de 415,20 milhões de euros para 426,29 milhões de euros).
 - Aumento dos Investimentos Financeiros em resultado da subscrição de Unidades de Participação no FCR-PME Turismo Inovação (4.000.00 Euros), FCR Dinamização Turística (6.400.000 euros) e FINOVA - FCR Turismo Inovação (7.050.899 euros), valores estes que foram, parcialmente, colmatados com o aumento da provisão para os Investimentos Financeiros. Adicionalmente procedeu-se ao reforço da participação no capital da ENATUR, que passou de 30,77% para 51% do capital desta entidade.
 - O Aumento das Dívidas de terceiros, em especial a componente de Médio e de Longo prazo, que passou de 372,91 milhões de euros em 2010 para 386,94 milhões de euros em 2011, é explicado pela concessão e contratação de novos financiamentos ao abrigo das linhas de apoio do QREN.
 - No imobilizado corpóreo a variação é devida ao aumento das imobilizações em curso, decorrentes das obras de construção/adaptação das escolas de turismo.
- b) O movimento ocorrido nas rubricas do fundo patrimonial durante o exercício findo em 31 de Dezembro de 2011 é explicado, essencialmente, pela entrega nos cofres do estado de 8,2 milhões de euros, referentes a saldo orçamental apurado na gerência de 2009, e para a qual só se obteve instrução para liquidação em 2011. Esta entrega foi contabilizada por contrapartida de resultados transitados de exercícios anteriores, reduzindo assim o total dos fundos próprios.
- c) O ligeiro decréscimo do Passivo é, por sua vez, explicado pela redução do valor das provisões para riscos e encargos, não compensada pelo aumento verificado na rubrica de empréstimos obtidos e outros recursos. Estas variações prendem-se, no primeiro caso, com a reestruturação de dívidas decorrentes de financiamentos concedidos, o que implicou a redução dos montantes das dívidas vencidas e, conseqüentemente, dos valores a

provisionar para o crédito já vencido. No segundo caso a explicação prende-se com o aumento dos montantes de verbas QREN, respeitantes aos empréstimos concedidos e contratados e que se encontram espelhados nas dívidas de terceiros de médio e longo prazo. De realçar, neste caso, que sendo estes financiamentos atribuídos com verbas 100% provenientes da Comunidade Europeia, se estabelece uma relação direta entre o aumento das dívidas de terceiros (no Ativo) e a de empréstimos obtidos e outros recursos (no Passivo).

4. Participações Financeiras

A carteira de participações do Turismo de Portugal, I.P., com referência a 31 de Dezembro de 2010, apresenta um valor global de 299.299.804 Euros, dos quais cerca de 94,5% dizem respeito a Fundos e 5,5% a participações societárias.

A carteira global de participações do Turismo de Portugal, I.P. é conforme segue:

Empresa	Valor do balanço
<u>Partes de Capital</u>	
ENATUR - Empresa Nacional de Turismo, SA	4,080,000
PROTURHOTEL – Promoção Turística e Hoteleira, SA	250,000
TURHOTEL – Turismo e Hotéis dos Açores, SA	4,500
SPGM - Sociedade de Investimento, SA	3,403,060
F.Turismo - Capital de Risco, SA	3,000,000
F.Turismo - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Imobiliário, SA	199,500
SPIDOURO - SA	37,425
TURISTRELA - Turismo da Serra da Estrela, SA	10,765
GARVAL - Sociedade de Garantia Mútua, SA	1,641,300
LISGARANTE - Sociedade de Garantia Mútua, SA	2,360,620
NORGARANTE - Sociedade de Garantia Mútua, SA	1,043,120
Parques de Sintra - Monte da Lua, SA	375,000
	<u>16,405,290</u>
<u>Unidades de participação</u>	
Fundo de Investimento Imobiliário Fechado Turístico I	17,458,617
Fundo de Investimento Imobiliário Fechado Turístico II	42,449,815
IMOVEST – Fundo de Investimentos Imobiliários	25,541
Fundo Capital de Risco, FCR – F.Turismo	42,088,362
Fundo de Contragarantia Mútua	8,446,190
CPD - Centro Português de Design	45,000
Fundo de Garantia para a Titularização de Créditos	3,000,000
Fundo de Sindicação de Capital de Risco PME	5,475,000
Finova	73,332,990
Finova - FCR PME Turismo Inovação	<u>10,073,000</u>
FCR PME Turismo Inovação	4,000,000
HMI	100,000
FIEAE	50,000,000
FCR- Dinamização Turística	<u>26,400,000</u>
	<u>282,894,514</u>
	<u>299,299,804</u>

5. Aplicação dos resultados do exercício

Enquanto Instituto Público dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio, o Turismo de Portugal prosseguirá, a exemplos de anos anteriores, com a aplicação dos resultados gerados no Exercício no reforço da sua Situação Líquida reforçando a rubrica de Resultados Transitados.

6. Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)

A autoavaliação do QUAR deve evidenciar os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com o QUAR do Turismo de Portugal para o ano 2011, aprovado por despacho do Secretário de Estado do Turismo de 25 de Janeiro de 2011.

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



QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011

Ministério da Economia e do Emprego
Turismo de Portugal, I.P.

31 DE DEZEMBRO DE 2011

Missão:

Apoio ao investimento no sector do turismo, a qualificação e desenvolvimento das infra-estruturas 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 a regulação e fiscalização dos jogos de fortuna e azar.

Objectivos estratégicos (O.E.):

O.E. 1. Promover a sustentabilidade e a qualidade da oferta turística

O.E. 2. Reforçar a competitividade dos destinos, dos produtos e das empresas do turismo

O.E. 3. Garantir maior eficácia no sistema de fiscalização dos jogos de fortuna ou azar e reforçar o combate ao jogo ilícito

O.E. 4. Afirmar a identidade do Turismo de Portugal e o seu papel estruturante na formação, valorização e projecção da identidade portuguesa, bem como no progresso da economia nacional

O.E. 5. Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do sector

Objectivos operacionais							Concretização			Desvios	
Objectivo	Indic.	Peso no Objectivo	Peso no Total	Descrição do Indicador	Meta ano n-1	Meta ano n	Resultado ano n	Classificação			
								Superou	Atingiu		Não atingiu
EFICÁCIA (Ponderação = 35%)											
OB. 1 Ponderação de: 20% Garantir a orientação para a sustentabilidade e qualidade da oferta turística dos projectos,empreendimentos e actividades aprovadas.	Ind. 1	40%	2,8%	Projectos,empreendimentos e actividades de investimento turístico distintivos aprovados sobre o total (1)	60%	60% Sup: ≥ 65%	90%	150%			
	Ind. 2	20%	1,4%	Numero de acções de divulgação e sensibilização para a competitividade, sustentabilidade e qualidade da oferta turística	40	40 Sup: ≥ 45	81	202,5%			
	Ind. 3	20%	1,4%	Número de auditorias a Empreendimentos turísticos com vista à sua classificação de acordo com a nova legislação	n.a.	250 Sup: ≥260	494	197,6%			
	Ind. 4	20%	1,4%	Taxa inserção no mercado de trabalho de alunos formados até 6 meses após a conclusão dos cursos em escolas de hotelaria (2)	50%	65% Sup: ≥ 70%	54%		83%		
OB. 2 Ponderação de: 20% Promover / lançar projectos, programas e iniciativas que sustentem a concretização do Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT)	Ind. 5	60%	4,2%	Número de projectos de implementação PENT que foram objecto de programas/medidas/projectos/acções concretas	10	10 Sup: =11	11	110,0%			
	Ind. 6	40%	2,8%	% de Planos de Urbanização (PU) e Planos de Pormenor (PP) de índole turística que integrem, pelo menos, um produto turístico preconizado no PENT para a região/pólo turístico em que se inserem , relativamente ao total de PU e PP de índole turística apreciados	n.a.	80% Sup: ≥ 85%	0,92	115,0%			
OB. 3 Ponderação de: 20% Desenvolver meios de apoio ao reforço da competitividade	Ind. 7	35%	2,5%	% de aprovação de projectos Pólo Turismo 2015 sobre total projectos financiados no âmbito dos concursos do QREN que prevejam dotações para o Pólo de Competitividade e Tecnologia	n.a.	70% Sup: ≥ 75%	0,842	120%			
	Ind. 8	35%	2,5%	Número de novos projectos de investimento financiados (3)	145	170 Sup: ≥ 190	174		102,4%		
	Ind. 9	30%	2,1%	Elevação da qualificação dos alunos (rácio do nº alunos Nível V sobre o nº alunos nível IV a 31 Dez)	30%	35% Sup: ≥ 40%	54%	154,3%			
OB. 4 Ponderação de: 20% Instalar e actualizar os meios tecnológicos que permitam ganhos de produtividade no controlo e fiscalização do jogo e incrementar as acções de detecção e repressão do jogo ilícito	Ind. 10	65%	4,6%	Número de adjudicações para instalação do novo Sistema de Vigilância CCTV – Circuito Interno de Televisão, em casinos	n.a.	2 Sup: ≥ 3	4	200,0%			
	Ind. 11	25%	1,8%	Número de estabelecimentos/exploradores de jogo ilícito identificados	n.a.	50 Sup: ≥ 65	88	176,0%			
	Ind. 12	10%	0,7%	Número de acções de repressão ao jogo ilícito realizadas em cooperação com as autoridades policiais	n.a.	40 Sup: ≥ 50	48	120,0%			
OB. 5 Ponderação de: 20% Promover a projecção da identidade e imagem do turismo em Portugal	Ind. 13	35%	2,5%	Nº de referências positivas à marca destino Portugal sobre o número total de referências (4)	75%	75% Sup: ≥ 85%	99%	132,0%			
	Ind. 14	40%	2,8%	Número de Eventos patrocinados / apoiados, com projecção internacional forte ou em pólo de desenvolvimento turístico com projecção nacional forte (5)	35	30 Sup: ≥ 35	38	126,7%			
	Ind. 15	25%	1,8%	Taxa de Crescimento das visitas aos portais do Turismo de Portugal (visitportugal e ao descubraportugal) (6)	10%	10% Sup: ≥ 15%	13%	128,0%			

EFICIÊNCIA

(Ponderação = 35%)

OB. 6 Ponderação de: 100%	Promover a sustentabilidade e a redução de custos de funcionamento											
	Ind. 16	30%	10,5%	Reduzir o custo incorrido com a infra-estrutura de tecnologias de informação do Turismo de Portugal (comunicações, papel e impressão e cópia)	n.a.	8% Sup: ≥ 10%	9%		112,5%			
	Ind. 17	30%	10,5%	Reduzir o consumo de energia nos serviços centrais	n.a.	3% Sup: ≥ 5%	12%	400,0%				
	Ind. 18	30%	10,5%	Manter (ou reduzir) o consumo de energia nas escolas de hotelaria e turismo	n.a.	0% Sup: ≥ 1%	7%	700,0%				
	Ind. 19	10,0%	3,5%	Reduzir a emissão de CO2 da frota automóvel.	n.a.	8% Sup: ≥ 10%	10%	125,0%				

QUALIDADE

(Ponderação = 30%)

OB. 7 Ponderação de: 100%	Promover o acesso à formação profissional e incrementar os níveis de produtividade.											
	Ind. 20	50%	15,0%	% de dirigentes e trabalhadores abrangidos por acções de formação profissional	n.a.	33% Sup: ≥ 40%	40%	122,1%				
	Ind. 21	50%	15,0%	Tempo médio de resposta (em dias úteis) para a apreciação de processos no Departamento de Empreendimentos e Actividades (7)	18	18 Sup: ≤ 16	15	116,7%				
			Soma	100%								

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	
Dirigentes - Direcção superior	20	120	120	0
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	1024	995	-29
Técnico Superior	12	2076	1951	-125
Coordenador Técnico	9	153	149	-4
Assistente Técnico	8	888	821	-67
Encarregado geral operacional		0	0	0
Encarregado operacional		0	0	0
Assistente Operacional	5	545	491	-54
Professor	12	996	960	-36
Inspector	12	756	721	-35
Informático	8	48	44	-4
Carristas não revistas	5	350	310	-40
TOTAL		6956	6562	-394
Orçamento (Milhões de €)	Estimado	Realizado		
Funcionamento (despesas)	364,2	291,5		
Receitas (próprias e QREN)	695,0	607,5		
PIDDAC				

Legenda:

n.d. - não disponível;

n.a. - não aplicável.

Parâmetros		
EFICÁCIA	35%	142%
EFICIÊNCIA	35%	376%
QUALIDADE	30%	119%

Avaliação final do serviço	
BOM	217%
SATISFATÓRIO	
INSUFICIENTE	

I. Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados de acordo com o QUAR

O ano de 2011 apresenta-se como o quarto ano completo de atividade do organismo. Neste enquadramento, foram mantidos, para 2011, os objetivos estratégicos plurianuais aprovados inicialmente em 2008, incorporando, em 2011, **mais um objetivo estratégico relacionado com a fiscalização do jogo e a repressão do jogo ilícito**. Foi, nessa sequência, introduzido **mais um objetivo operacional (e respetivos 4 novos indicadores, um deles entretanto eliminado em sede de monitorização)**, relativamente aos aprovados para

2010, por forma a concretizar, no ano 2011, esse novo objetivo estratégico. Foram ainda reformulados alguns indicadores e construídos novos, em articulação com o Plano de Atividades do instituto e com as competências das suas áreas operacionais.

No ano de 2011 foram estabilizados os mecanismos de acompanhamento e monitorização dos indicadores do QUAR anteriormente desenvolvidos, em especial através de uma adequada definição de quais as áreas de atividade responsáveis pelo acompanhamento de cada indicador, a forma como cada indicador e respetivas metas contribuem para o alcançar dos objetivos operacionais anuais definidos e como estes, por sua vez, contribuem para o cumprimento dos objetivos estratégicos do instituto. Para esse efeito, e no sentido de articular todos os instrumentos de gestão, manteve-se o procedimento adotado pelo Turismo de Portugal de explicitar, em sede de Plano de Atividades, qual o indicador do QUAR para o qual cada atividade planeada contribuía, assim assegurando que a atividade desenvolvida pelo organismo ao longo do ano, através das diversas ações e projetos propostos executar, prosseguia expressamente o cumprimento dos objetivos operacionais e estratégicos contratualizados.

Concretizando a auto avaliação dos resultados, importa referir, sucintamente, que dos 21 Indicadores distribuídos pelos 7 Objetivos operacionais, 16 viram as respetivas Metas superadas, 4 foram atingidos e apenas 1 não foi atingido. Na verdade, relativamente ao Indicador 4 do OBJECTIVO 1 -Garantir a orientação para a sustentabilidade e qualidade da oferta turística dos projetos, empreendimentos e atividades aprovadas, Indicador este referente à taxa inserção no mercado de trabalho de alunos formados nas Escolas de Hotelaria e Turismo, até 6 meses após a conclusão dos cursos, a taxa apurada é de 54%, sendo a Meta de 65%. Verifica-se que contribuiu para o desvio negativo deste Indicador a atual conjuntura económica que o País atravessa em termos de empregabilidade, que conduziu a que, apesar das taxas de empregabilidade registadas por alguns cursos das Escolas de Hotelaria e Turismo, não tenha sido possível alcançar, face às dificuldades económicas atuais, a Meta proposta. É de salientar a este propósito que, em termos absolutos, foi colocado no mercado de trabalho, em 2011, um número de alunos superior ao colocado no ano 2010. A taxa de resposta ao estudo que mede este Indicador foi de 60%.

No que se refere ao novo objetivo operacional introduzido, OBJETIVO 4 - Instalar e atualizar os meios tecnológicos que permitam ganhos de produtividade no controlo e fiscalização do jogo e incrementar as ações de deteção e repressão do jogo ilícito, dos três novos indicadores introduzidos dois foram superados e um atingido, ficando assim demonstrado o esforço e empenho existentes na prossecução de uma das missões chave do instituto em sede de regulação e fiscalização dos jogos de fortuna e azar.

Por último, importa referir a inexistência de incumprimento de qualquer um dos objetivos do QUAR.

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

No que se refere a uma apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, importa ter presente que, sendo o Turismo de Portugal um organismo recente, com o seu primeiro ano de atividade completa em 2008, não se afigurava ainda adequado, até ao ano de 2009, o desenvolvimento de um inquérito de satisfação aos clientes do organismo, considerando as alterações de orgânica e os novos modelos de funcionamento implementados no seio do novo organismo, só passíveis de uma correta perceção após um determinado período temporal de execução.

No seu terceiro ano de funcionamento, em 2010, o Turismo de Portugal entendeu desenvolver faseadamente inquéritos setoriais a segmentos dos seus clientes, tendo então efetuado um inquérito de satisfação ao seu serviço de receção e um inquérito de satisfação aos promotores de projetos de investimento. Por força de alterações entretanto verificadas, no final do ano 2011, na composição do Conselho Diretivo, o inquérito geral de satisfação aos clientes do instituto, que se previa vir a ser lançado no 1.º trimestre de 2012 encontra-se em fase de finalização, prevendo-se o seu lançamento durante o mês de Abril de 2012.

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

Todos os dirigentes intermédios são ouvidos na preparação da autoavaliação do instituto, estando internamente definido, conforme já anteriormente explicitado,

quais as áreas de atividade responsáveis pelo acompanhamento de cada indicador, a forma como cada indicador e respetivas metas contribuem para o alcançar dos objetivos operacionais anuais definidos e como estes, por sua vez, contribuem para o cumprimento dos objetivos estratégicos do instituto. Em sede de preparação da autoavaliação do instituto são realizadas, no mínimo, duas reuniões com todos os dirigentes intermédios, presididas pela Secretária-Geral, sendo todos ouvidos em sede de recolha de dados e de contributos para essa autoavaliação. A presente autoavaliação reflete assim essa audição.

IV. Avaliação do sistema de controlo interno

No âmbito do Sistema de Controlo Interno importa relevar a reorganização e reestruturação orgânica do Turismo de Portugal, que implicou a concentração de estruturas orgânicas e atividades operacionais completamente distintas, obrigou o instituto a repensar toda a organização e, em especial, a redesenhar todo o sistema de informação, quer ao nível da gestão documental, quer ao nível da informação financeira e contabilística. Assim sendo, iniciou-se em 2008 a construção e implementação de um sistema integrado, transversal a toda a organização, para a gestão de todo o processo financeiro, de forma a permitir, em tempo real, o acompanhamento da atividade do organismo e a tomada de decisão (SICGesT). O desenvolvimento daquele sistema, articulado e integrado com o sistema de gestão documental, foi precedido de um levantamento exaustivo de processos e procedimentos, bem como das interações estabelecidas, interna e externamente. Este levantamento serviu de base ao desenho do *workflow* do SICGesT que, entre outros objetivos, pretendia a desmaterialização, simplificação e uniformização de processos, bem como o acesso descentralizado à informação de gestão.

Na sequência de um período em que se procurou estabilizar e testar o sistema de processos e procedimentos desenhado e implementado no âmbito do desenvolvimento do SICGesT, reuniu-se e sistematizou-se em 2010, num Manual de Procedimentos, todo o conjunto de processos e procedimentos da área financeira. Este documento constitui uma ferramenta base, que se pretende permanentemente atualizada e onde se encontram resumidos todos os processos e subprocessos identificados no âmbito da atividade financeira do Instituto, bem como todos os procedimentos estabelecidos no âmbito destes e correspondentes sistemas de controlo interno a utilizar.

O Manual de Procedimentos integra, também, uma sistematização dos processos e procedimentos de impacto financeiro na área de gestão de Recursos Humanos. Esta é uma área transversal com grande impacto na atividade do Instituto, tendo em consideração o número de trabalhadores em funções públicas, em regime de nomeação e em regime de prestação de serviços, distribuídos pelos serviços centrais do instituto, equipas de inspeção de jogos e serviços territorialmente desconcentrados (as Escolas de Hotelaria e Turismo).

Dispondo a área dos Recursos Humanos de um sistema próprio de informação e gestão, que tem ligação ao SICGesT, o referido Manual de Procedimentos deverá revestir a forma de um instrumento de identificação de processos e procedimentos estabelecidos, a respetiva responsabilidade, formas de suporte da informação inserida e processada e mecanismos de controlo subjacentes aos mesmos.

V. Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação

No ano de 2011, o Turismo de Portugal foi distinguido pelo seu desempenho, no plano nacional e internacional, com os seguintes Prémios e Nomeações:

Prémio Stand Mais Inovador em Tecnologia e Serviços na EIBTM – The Global Meetings and Events Exhibition, em Barcelona:

O *stand* do Turismo de Portugal foi premiado em Barcelona pela sua inovação tecnológica numa das principais feiras internacionais de turismo de negócios, a EIBTM. A presença portuguesa recebeu o prémio na categoria “Stand Mais Inovador em Tecnologia e Serviços”, distinção que se soma ao reconhecimento internacional do *stand* noutros certames internacionais. Este novo *stand* do Turismo de Portugal, mais versátil e sustentável, começou a representar o País nas feiras internacionais em 2010, permitindo surpreender e transmitir mensagens com eficiência aos públicos de cada mercado, recorrendo às mais recentes tecnologias de exibição de conteúdos e de eficiência energética e reduzindo custos. Na EIBTM, o *stand* reuniu meia centena de expositores nacionais, permitindo demonstrar a milhares de profissionais as capacidades do País para acolher, organizar e realizar eventos.

Importa ter presente que Portugal é um dos principais destinos para turismo de negócios. Em 2010, Lisboa foi a 8.^a cidade mundial preferida para a realização de

congressos e o País o 9.º destino europeu e 15.º internacional, de acordo com a ICCA (International Congress & Convention Association).

Prémio Melhor Stand na BITE 2011:

O *stand* do Turismo de Portugal na BITE 2011, que decorreu de 17 a 19 de Julho de 2011 em Pequim, foi galardoado com o prémio de Melhor Stand (a par com outros 9 países), atribuído pela Organização da feira. Nesta 8.ª edição da BITE, estiveram presentes 80 países e regiões, bem como de 24 províncias e cidades chinesas, num total de 790 expositores. Com uma área de 22.000m², a feira registou 140.000 visitantes, dos quais 40.000 profissionais. O stand tinha 36m² com três frentes, onde se exibiram fotografias de monumentos e paisagens de Portugal, bem como referências ao portal promocional "VisitPortugal", apresentações do filme promocional, distribuição de folhetos e brochuras em inglês e em chinês.

A presença de Portugal na BITE 2011 é uma presença que vai de encontro à aposta na promoção do Destino Portugal junto de um mercado em crescimento, que é considerado importante pela enorme dimensão e pelo aumento do nível de vida de milhões de chineses, o que lhe confere um enorme potencial. Para além disto, a China é considerado na proposta de revisão do PENT – Horizonte 2015 como um mercado de diversificação (mercado de preparação para o futuro).

Prémio para o filme promocional de Turismo "Portugal, the beauty of simplicity":

O filme promocional turístico de Portugal foi premiado na Polónia, no Film, Art & Tourism Festival, o maior evento do mercado para apresentação e avaliação de filmes de promoção turística. "Portugal, the beauty of simplicity" foi distinguido em Varsóvia na categoria "The best film promoting country, region or city" com o segundo prémio, entre 220 filmes internacionais candidatos. Produzido para o Turismo de Portugal, o filme é o suporte usado nas várias ações promocionais de Portugal, como feiras, eventos ou sessões oficiais de divulgação, além dos portais promocionais na internet e redes sociais, tendo sido apresentado em Janeiro de 2011 na feira de turismo Fitur (Madrid).

Ao longo de quatro minutos apresenta os principais ativos turísticos de todas as regiões do País – do mar e da natureza à gastronomia, passando pela oferta cultural, pelo golfe, o surf, as paisagens humanas ou a animação noturna, num registo entusiasmante. Esta ferramenta de marketing complementa a campanha internacional “Portugal, the beauty of simplicity”, desenvolvida, em 2011, na Alemanha, Espanha, Reino Unido, Dinamarca, França, Holanda, Irlanda, Noruega, Suécia, Rússia e na própria Polónia.

Produzido pela Krypton Films, o filme tem banda sonora do compositor português Nuno Maló, radicado nos Estados Unidos e com uma carreira internacional na área publicitária e na indústria cinematográfica de Hollywood.

Sustentabilidade no Turismo de Portugal:

Acresce que, no ano 2011, o Turismo de Portugal apresentou, pelo terceiro ano consecutivo, o seu “**Relatório de Sustentabilidade Turismo de Portugal**”, o qual reflete o desempenho económico, social e ambiental do Turismo de Portugal, e constitui uma iniciativa pioneira entre os institutos públicos nacionais e organismos congéneres internacionais, inspirado pelas melhores práticas empresariais. Na continuidade do trabalho desenvolvido, o relatório apresentado foi orientado tendo em conta a gestão de desafios em dois níveis: os do Turismo de Portugal enquanto instituto e os do sector do Turismo em Portugal, onde se consideram os impactos inerentes à atividade turística. Este relatório pretende tornar-se numa referência para a Administração Pública, como modelo de comportamento, imprimindo uma dimensão de sustentabilidade que influencie o sentido do desenvolvimento do Turismo em Portugal e de toda a Administração Pública. Nesta matéria, importa ainda realçar que, no âmbito da edição do Prémio Desenvolvimento Sustentável, desenvolvido pela Heidrick & Struggles e o Diário Económico, em Maio de 2011, o Turismo de Portugal ficou classificado na 4ª posição em 17 participantes do sector público e com uma diferença de 4% face ao 1º classificado.

Avaliação final

Na sequência dos resultados finais expressos no QUAR em anexo, propõe-se, em sede de autoavaliação, que a avaliação final do Turismo de Portugal seja de Desempenho bom, apresentando o instituto, nos seus 7 Objetivos operacionais para 2011, uma superação global dos objetivos fixados.

Em sede de autoavaliação entende-se ser igualmente de realçar, para além dos resultados quantitativos obtidos em sede de QUAR com a mencionada superação global dos objetivos, os diversos reconhecimentos de mérito do organismo expressos pela atribuição de Prémios internacionais, já detalhados em sede de relatório de autoavaliação, demonstrando o reconhecimento do desempenho do instituto nas suas várias vertentes de intervenção no âmbito do sector do turismo.

Por último, importa ter presente como uma iniciativa pioneira entre os institutos públicos nacionais e organismos congéneres internacionais, inspirado pelas melhores práticas empresariais, a continuidade da iniciativa do Compromisso para a Sustentabilidade do Instituto, concretizada, pela apresentação, pelo terceiro ano consecutivo, do **“Relatório de Sustentabilidade Turismo de Portugal”**, mantendo, neste ano de 2011, uma vertente de orientação para o sector do Turismo em Portugal, onde se consideram os impactos inerentes à atividade turística. Reforça-se assim, com esta orientação adicional no Relatório, a intenção de que este instrumento de gestão se transforme numa referência para a Administração Pública, como modelo de comportamento, imprimindo uma dimensão de sustentabilidade que influencie o sentido do desenvolvimento do Turismo em Portugal e de toda a Administração Pública.

ANEXO A

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	N A	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	s			
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	s			
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	s			
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	s			
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	s			
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	s			
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	s			IGF, Trib. de Contas, Auditores

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	N A	
				externos às Contas e Fiscal Único
2 – Estrutura organizacional				
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%
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	S			40,3%
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	S			
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	S			
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?				Em curso a sua elaboração
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	S			
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	S			
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	S			
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	S			
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	S			
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	S			
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	S			
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	S			
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	S			
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	S			
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	S			
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	S			

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	N A	
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	S			

Nota: as respostas devem ser dadas tendo por referência o ano em avaliação.

Legenda: S – Sim; N – Não; NA – Não aplicável.

7. Turismo de Portugal em grandes números

Em 2011 o Turismo de Portugal, por área de atuação, apresentou os seguintes resultados numéricos:

Financiamento de Projetos Turísticos	Novos Projetos de Investimento financiados	174
Qualificação da Oferta	Empreendimentos turísticos registados no RNT	1871
	Agências de viagem e turismo registadas no RNT	958
	Agentes de animação turística registados no RNT	1339
Promoção / Produtos e Destinos	Rotas apoiadas no âmbito do "iniciativa:pt"	50
	Eventos patrocinados	38
	Presença em feiras internacionais de turismo	24
	Novas campanhas publicitárias	3
	Equipas de turismo no estrangeiro	12
	Mercados abrangidos	20
Formação de Profissionais do Turismo	Alunos em formação inicial (ano letivo 2011/2012)	3197
	Escolas de hotelaria e turismo	16
Jogo	Casinos fiscalizados	11
	Salas de bingo fiscalizadas	19
	Ações de repressão do jogo ilícito	48

Recursos Humanos	666
Receita Total (inclui saldo da gerência anterior)	607,5 M€
Despesa Total	291,5 M€
Contributo para o Deficit	24,4 M€
Resultado Líquido	1,75 M€

8. Glossário

AICEP – Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal
 ANA – Aeroportos de Portugal, SA
 ARPT - Agências Regionais de Promoção Turística
 ATP – Associação das Termas de Portugal
 BTL - Bolsa de Turismo de Lisboa
 CAAPIN – Comissão de Avaliação e Acompanhamento dos Projetos de Potencial Interesse Nacional
 CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
 DGDR – Direção Geral do Desenvolvimento Regional
 DHT – Direito de Habitação Turística
 DRHP – Direito Real de Habitação Periódica
 ERP – Sistema Integrado de Gestão
 ETC - European Travel Commission
 EUROSTAT - Gabinete de Estatísticas da União Europeia
 GGPRIME – Gabinete de Gestão do PRIME
 IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional
 INE – Instituto Nacional de Estatística
 IPC – Índice de Preços no Consumidor
 MAOTDR - Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional
 OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
 UNWTO - Organização Mundial do Turismo, Agência especializada das Nações Unidas
 PENT – Plano Estratégico Nacional do Turismo
 PIB – Produto Interno Bruto
 PIN - Projetos de Potencial Interesse Nacional
 PIT – Programa de Intervenção do Turismo
 PITER - Programas Integrados Turísticos de Natureza Estruturante e Base Regional
 PNACE – Programa Nacional de Ação para o Crescimento e o Emprego
 PNE – Plano Nacional de Emprego
 PNDES - Plano Nacional de Desenvolvimento Económico Sustentável
 PNPOOT - Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território
 PNUEA - Programa Nacional para o Uso Eficiente da Água
 QREN - Quadro de Referência Estratégico Nacional
 RNT – Registo Nacional de Turismo
 SPA – Sector Público Administrativo
 TER – Turismo no Espaço Rural