

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2014

TURISMO DE PORTUGAL, I.P.

Índice

1. Introdução.....	3
2. Enquadramento	4
2.1. Evolução do Setor Turístico Nacional	4
2.2. Orgânica Interna	6
3. Atividades Desenvolvidas e Recursos Envolvidos.....	10
3.1. Atividades por Áreas/Direções	11
3.1.1. Planeamento Estratégico	11
3.1.2. Desenvolvimento e Valorização da Oferta	37
3.1.3. Apoio ao Investimento.....	49
3.1.4. Apoio À Venda	55
3.1.5. Qualificação Formativa e Certificação	68
3.1.6. Serviço de Inspeção de Jogos	80
3.1.7. Informação e Gestão do Cliente	86
3.1.8. Gestão de Programas Comunitários (Inclui Turismo 2015).....	91
3.1.9. Departamento de Controlo Estratégico.....	98
3.1.10. Equipa Multidisciplinar de Apoio Especializado às Empresas ...	100
3.1.11. Equipa Multidisciplinar da Utilidade Turística	106
3.1.12. Áreas de Suporte.....	108
4. Recursos Humanos e Financeiros	121
4.1. Recursos Humanos	121
4.2. Recursos Financeiros	125
5. Aplicação dos resultados do exercício.....	132
6. Autoavaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) .	133
Glossário	157

1. Introdução

O ano de 2014 foi um ano muito importante para o turismo nacional.

Depois de 2013 ter sido marcado por máximos históricos do número de hóspedes, dormidas, receitas e saldo da balança turística, o setor registou durante o ano de 2014 um comportamento ainda mais positivo, com crescimentos acima de 10% nos principais indicadores da atividade, que o colocam como o melhor ano turístico de sempre.

Os resultados alcançados demonstram a consolidação da trajetória de crescimento do turismo nacional desde 2008 e reforçam a importância do turismo enquanto motor de crescimento da economia portuguesa.

Para o Turismo de Portugal, o ano de 2014 correspondeu a um período de mudança, com a conclusão do processo de seleção dos cargos para o conselho diretivo do Instituto e a correspondente nomeação dos seus membros, que veio a ocorrer em Fevereiro de 2014.

O Relatório agora apresentado presta contas da atividade desenvolvida pelo Instituto e pelas suas diversas unidades orgânicas no decurso do ano de 2014 e demonstra o contributo do Turismo de Portugal para os excelentes resultados do setor no ano em apreço.

2014 foi um ano de grande exigência do ponto de vista da atuação do Turismo de Portugal nas múltiplas vertentes da sua atividade e os resultados alcançados demonstram plenamente o cumprimento dos objetivos definidos e o contributo para o aumento da competitividade do turismo nacional.

Importa ainda destacar o prémio de “Europe’s Leading Tourist Board 2014” dos World Travel Awards, que distinguiu o Turismo de Portugal como a Melhor Autoridade de Turismo da Europa, o que coloca o Instituto na linha da frente entre as suas congéneres no plano internacional.

CONSELHO DIRECTIVO

João Fernando Cotrim de Figueiredo, Presidente
Maria Teresa Rodrigues Monteiro, Vice-Presidente
Luís José Raminhos Matoso, Vogal
Jorge Manuel de Oliveira Flor Abrantes, Vogal

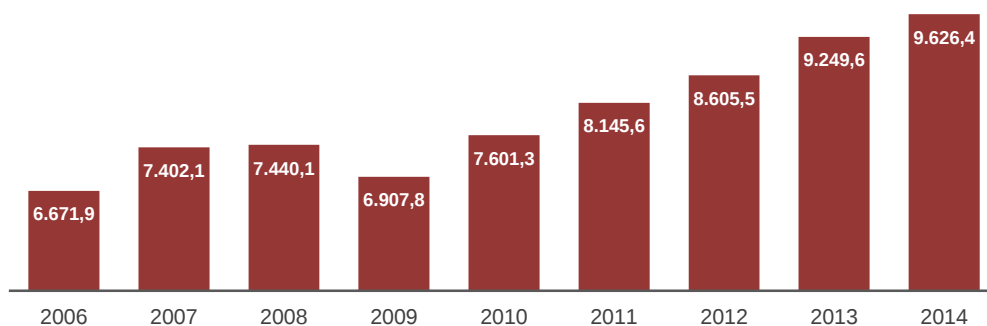
2. Enquadramento

2.1. Evolução do Setor Turístico Nacional

O desempenho do setor do turismo no ano de 2014 foi bastante positivo.

Com efeito, as receitas do turismo internacional atingiram um novo recorde em 2014, crescendo mais de 10% para um máximo histórico de 10.270 milhões de euros. Por outro lado, o saldo da balança turística situou-se nos 7.075 milhões de euros (+15,4% face a 2013), o que traduz claramente um reforço da importância do turismo no equilíbrio das contas externas.

Receitas Turísticas (milhões €)



Fonte: Banco de Portugal

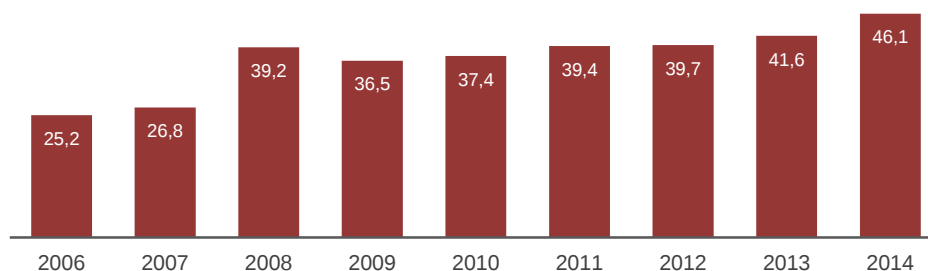
O turismo reforçou o seu papel de líder nas exportações da economia portuguesa, representando quase metade das exportações de serviços e cerca de 15% das exportações.

Em termos de procura turística, depois de um ano de 2013 em que os níveis de crescimento tinham sido igualmente assinaláveis, os resultados relativos a 2014 mostram novos máximos históricos no número de hóspedes e dormidas nos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos turísticos.

O número de hóspedes atingiu os 16,1 milhões (+12,0%), com o mercado externo a continuar a ser o mais representativo, com 9,3 milhões de hóspedes (+12,3%). De registar o forte crescimento evidenciado pelo mercado nacional, com um aumento de 11,7% para 6,78 milhões de hóspedes em 2014.

No que concerne às dormidas nos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos turísticos, registou-se igualmente um máximo histórico de 46,1 milhões (+11%), 70,1% dos quais com origem no mercado internacional (32,3 milhões, +10,2%) e 29,9% no mercado nacional (13,8 milhões, +13,0%).

Dormidas nos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos turísticos



Fonte: INE

Em termos de mercados, os principais mercados emissores para Portugal registaram um comportamento bastante positivo, com Reino Unido (+10,6%), Espanha (+14,8%), França (+16,8%), Brasil (+12,7%) e Bélgica (+19,6%) a registarem crescimentos de dois dígitos e com a Alemanha a crescer mais de 330 mil dormidas em 2014 (+8,2%).

Portugal cresceu três vezes mais que Espanha, e acima da média dos países do Mediterrâneo, da média europeia e da média mundial, permitindo conquistar quota de mercado.

Os proveitos globais registaram igualmente um crescimento significativo (+12,8%) situando-se nos 2.204,1 milhões de euros, destacando-se o desempenho dos proveitos de aposento (13,5%), ao passo que o RevPar cresceu 9,3% face a 2013, situando-se nos 33 euros.

Em termos de desempenho regional, as regiões do Continente registaram um crescimento acima dos 10%, destacando-se o Alentejo, com um aumento das dormidas de 17,2% face a 2014. A Madeira registou um crescimento na ordem dos 4,7%, ao passo que os Açores registaram um crescimento mínimo (+0,9%).

2.2. Orgânica Interna

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

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

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

- a) Apoiar o Ministério da Economia na formulação e execução da política de turismo, a nível nacional, comunitário e internacional, e acompanhar a atividade das organizações internacionais do setor, propondo medidas e ações de diversificação, qualificação e melhoria da oferta turística nacional;
- b) Propor ao membro do Governo responsável pela área do turismo as linhas estratégicas aplicáveis ao desenvolvimento do setor e definir os planos de ação de produtos e destinos que as concretizam;
- c) Assegurar a coordenação de estudos e estatísticas, nomeadamente em matéria de definição, acompanhamento e avaliação das políticas e planos estratégicos e de desenvolvimento do setor;
- d) Prestar apoio técnico e financeiro às entidades públicas e privadas, em especial às do setor, e assegurar a gestão de fundos comunitários, bem como aprovar e acompanhar o investimento público de interesse turístico, designadamente, através da afetação das contrapartidas das zonas de jogo;
- e) Planear, coordenar e executar a política de promoção do país como destino turístico, no plano interno e externo, e garantir a estruturação, o planeamento e a execução das ações de promoção turística, quer as diretamente organizadas, quer as desenvolvidas ao abrigo de mecanismos de descentralização e contratualização;
- f) Assegurar a recolha, tratamento e divulgação de informação turística;

- g) Incentivar e desenvolver a política de formação e qualificação de recursos humanos do turismo e a respetiva investigação técnico-pedagógica, bem como coordenar, executar e reconhecer os cursos e as ações de formação profissional para a área, além de certificar a aptidão profissional para o exercício das profissões turísticas;
- h) Acompanhar a evolução e o desenvolvimento da oferta turística nacional, designadamente através do registo e classificação de empreendimentos e atividades turísticas;
- i) Promover uma política adequada de ordenamento turístico e de estruturação da oferta, em colaboração com os organismos competentes, intervindo na elaboração dos instrumentos de gestão territorial, participando no licenciamento ou autorização de empreendimentos e atividades;
- j) Apoiar o Ministério da Economia em matéria de jogos de fortuna e azar;
- k) Fiscalizar a exploração dos jogos de fortuna e azar concessionados pelo Estado e o funcionamento dos casinos e bingos e colaborar com as autoridades e agentes policiais em matéria de prevenção e punição de práticas ilícitas relativas a jogos de fortuna e azar;
- l) Apoiar tecnicamente e colaborar com as autoridades e agentes policiais, nomeadamente com a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), na prevenção e punição de práticas ilícitas em matéria de jogos de fortuna e azar;
- m) Assegurar a gestão financeira de fundos, constituídos na área de intervenção e atuação do Turismo de Portugal.

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

- Conselho Diretivo¹ - órgão responsável pela definição da atuação do Turismo de Portugal, I.P. e pela direção e coordenação dos serviços;
- Fiscal Único² - órgão responsável pelo controlo da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial do organismo, competências definidas na lei-quadro dos institutos públicos;
- Comissão de Jogos³ - órgão responsável pela orientação, acompanhamento e supervisão da atividade do serviço responsável pela fiscalização e inspeção dos jogos de fortuna e azar;

¹ Constituído por um presidente, um vice-presidente e dois vogais.

² Nos termos previstos na Lei n.º 3/2004, de 15 de Janeiro e demais legislação.

³ Presidida pelo presidente do Conselho Diretivo, pelo Vice-Presidente e integra o diretor do Serviço de Inspeção de Jogos.

- Conselho de Crédito⁴ - órgão responsável por coadjuvar o Conselho Diretivo em matéria de controlo orçamental, financiamento do Turismo de Portugal e incentivos ao investimento.

Os Estatutos do Turismo de Portugal, I.P. foram aprovados pela Portaria n.º 321/2012, de 15 de outubro, e definem a organização interna do novo organismo, assente num modelo misto de estruturas hierarquizada e matricial.

Por outro lado, a estrutura orgânica do Turismo de Portugal – Serviços Centrais consta das Deliberações n.º 1503/2012, publicada no Diário da República, 2.ª série, de 26 de outubro de 2012; n.º 824/2014, publicada no Diário da República, 2.ª série, de 27 de março de 2014 e n.º 1819/2014, publicada no Diário da República, 2.ª série, de 30 de setembro de 2014.

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

⁴ Presidida pelo presidente do Conselho Diretivo, por um membro do Conselho Diretivo, por este designado e pelo dirigente responsável pela área financeira.

Lei Orgânica: Decreto-Lei nº 129/2012
Estatutos: Portaria nº 321/2012
Estrutura: Deliberação CD n.º 2014/7526

Conselho Diretivo

Fiscal Único

Conselho de
Crédito

João Cotrim Figueiredo (Presidente)
Teresa Monteiro (Vice-Presidente)
Luís Matoso (Vogal)
Jorge Abrantes (Vogal)

Comissão de Jogos

Direção do Serviço de Inspeção de Jogos Paulo Pinto

Departamento de
Planeamento e Controlo
da Atividade Jogo Paulo Lopes

Áreas de Inspeção

Departamento de
Regulamentação
do Jogo Manuela
Bandeira

Departamento de Gestão
de Projetos do Jogo Miguel
Rodrigues

Planeamento

Direção de Planeamento Estratégico

Rosário Costa

Estudos

Desenvolvimento e
Inovação
Teresa Ferreira

Departamento de Gestão de Programas Comunitários

Nuno Fazenda

Departamento de Controlo Estratégico

Sérgio Guerreiro

Departamento de Informação e de Gestão do Cliente

Jorge Ambrósio

Negócio

Direção de Desenvolvimento e Valorização da Oferta Fernanda Vara

Departamento do
Ordenamento
do Território Fernanda
Praça

Departamento de
Estruturação
da Oferta Ana
Blanco

Direção de Apoio ao Investimento Carlos Abade

Departamento de Análise Elizabeth
Félix

Departamento de
Execução Riscado
dos Santos

Departamento de Inovação
Financeira e Assistência
Empresarial

Direção de Apoio à Venda

Dep. de Comunicação Susana
Cardoso

Dep. Marketing Digital

Dep. de Prod. e Promoção Mãe João
Silva

Dep. de Gestão de Equipas
de Turismo

Equipas de Turismo no estrangeiro

Direção de Qualificação Formativa e Certificação Alexandra Pereira

Departamento de
Gestão Técnico -
Pedagógica Elizabeth
Mendes

Departamento de
Cooperação e
Dinamização Escolar

Escolas de Hotelaria e Turismo

Suporte

Direção Recursos Humanos

Elsa Cruz

Direção de Gestão Financeira e de Tecnologias Paula Crispim

Auditoria e
Controlo de Gestão

Ana Sofia Silva

Contabilidade e
Património

Jorge Mateus

Gestão e
Acompanhamento
Contratual

Cecília Silveira

Tecnologias e
Sistemas de
Informação

Ricardo Prieto

Direção Jurídica

Nuno Barros

3. Atividades Desenvolvidas e Recursos Envolvidos

Apresentam-se, de seguida, as atividades desenvolvidas em 2014, por áreas de atuação, incluindo os principais resultados ou indicadores atingidos.

Apresenta-se igualmente, nos pontos 4.1. e 4.2., indicação dos recursos humanos e financeiros, nomeadamente na vertente orçamental, globalmente envolvidos na prossecução das atividades referidas.

3.1. Atividades por Áreas/Direções

3.1.1. Planeamento Estratégico

O ano de 2014 foi um desafio aliciante para a Direcção de Planeamento Estratégico. As responsabilidades acrescidas mereceram um empenho total dos recursos humanos disponíveis, no intuito de prosseguir a visão estabelecida e o alcance dos objetivos programados no início do ano.

No domínio dos Estudos e Planeamento a Direcção arrancou com o projeto de estratégia Turismo 2020, futuro documento enquadrador da atividade turística em Portugal até ao horizonte temporal 2020. Os primeiros passos visaram estabelecer um método funcional de trabalho e de pesquisa que culminarão com a apresentação do documento Turismo 2020 no decorrer do primeiro semestre de 2015.

Ainda neste âmbito, e atendendo a novas necessidades internas, foram criados novos *outputs* orientados para o conhecimento de produto e de mercado, num processo interno de melhoria contínua.

No âmbito do Desenvolvimento e Inovação, destaca-se o trabalho realizado na consolidação de parcerias institucionais muito diversificadas tendo em vista a concretização de projetos relacionados com a estruturação de produto – turismo religioso, turismo médico, turismo natureza, cruzeiros, gastronomia, enoturismo e produtos locais. Em matéria de qualificação dos destinos, salienta-se o trabalho desenvolvido na implementação do projeto PENT “Tornar Portugal um destino acessível para todos”, com o envolvimento de múltiplos parceiros públicos e privados, e que deverá ser consolidado nos anos seguintes dado o seu alinhamento com a estratégia de posicionamento do país – “receber bem”.

A atividade de pesquisa desenvolvida também permitiu sinalizar fileiras complementares como o potencial do turismo em mobilidade académica, os estágios desportivos internacionais, a valorização da oferta turística em meio rural, as quais carecerão de desenvolvimento em 2015.

No domínio da cooperação, 2014 fica marcado pela intenção clara de internacionalizar as competências *core* do Turismo de Portugal pelos *fora* internacionais, quer numa vertente multilateral, quer numa vertente mais vincadamente bilateral. Esta atuação na internacionalização das competências internas pelas quais os nossos pares nos reconhecem – formação em áreas técnicas de turismo, fiscalização de jogo de fortuna ou azar, promoção e planeamento e fiscalização de oferta hoteleira – tem-nos permitido ganhar um *leverage* nas negociações de instrumentos jurídicos de cooperação bem como cimentar a nossa posição nas organizações internacionais, nomeadamente a Organização Mundial de Turismo, OCDE e a European Travel Commission.

Esta estratégia culminou em 2014 com a realização em Lisboa da Reunião de Ministros de Turismo do Mediterrâneo Ocidental, mais conhecida como Diálogo 5+5 (5 países dos sul da Europa e os 5 países do norte de África), onde o tema central foi o Capital Humano. Portugal assumiu e confirmou neste espaço de diálogo a importância da formação e empreendedorismo na indústria do turismo, servindo como exemplo da aplicação de boas práticas e políticas nestas duas áreas.

Direção / Departamento

PLANEAMENTO ESTRATÉGICO

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1.	PLANO ESTRATÉGICO NACIONAL DO TURISMO				
	PENT- PLANO ESTRATÉGICO NACIONAL DO TURISMO				
	Acompanhamento da implementação dos projetos PENT para 2013-2015	Jan – Dez	Foram efetuados pontos de situação de implementação dos projetos PENT ao longo do ano, nomeadamente aquando da monitorização dos objetivos do QUAR		
	Monitorização da execução e dos objetivos do PENT	Fev, Mai, Ago, Nov	A monitorização dos objetivos PENT foi assegurada pelos TdB “Turismo em Números”, editados mensalmente		
	Articulação do plano estratégico com os planos estratégicos das ERTs	Jan – Dez	Foram acompanhados os planos estratégicos do Algarve, Lisboa, e Alentejo, assim como o plano estratégico da Madeira, este último promovido pela ACIF		
	Preparação do processo de planeamento para o próximo ciclo	Set – Dez	Foram iniciados os trabalhos de preparação da estratégia para o horizonte 2020 – Estratégia Turismo 2020		
	SUSTENTABILIDADE				
	Compilação do relatório de sustentabilidade do Turismo de Portugal	Mar - Jun	O acompanhamento dos indicadores de sustentabilidade do Turismo de Portugal foi assegurado por cada uma das direções de suporte nas respetivas áreas de atuação		

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
2.	POLÍTICA DE TURISMO DA UNIÃO EUROPEIA UNIDADE DE TURISMO Participação nas reuniões do Comité Consultivo de Turismo (TAC) Acompanhamento das atividades e iniciativas da Unidade de Turismo da Comissão Europeia	Jan, Jun, Dez	Ao longo do ano, participou-se em três reuniões promovidas pelo Comité Consultivo de Turismo (TAC), Bruxelas Foram acompanhadas, em particular, as seguintes iniciativas: - European Tourism Forum, com a participação do Turismo de Portugal como orador, "Synergies between Culture and Tourism", 30 e 31 de Outubro, Nápoles European Tourism Day, "The Future of European Tourism", 1 de Dezembro, Bruxelas		
	COM n.º 352 DE 30/06 – Europa, primeiro destino turístico do mundo – novo quadro político para o turismo europeu Coordenação das 21 iniciativas inscritas no Plano de Ação da COM n.º 352	Jan – Dez	Foram acompanhados vários dossiers relativos às iniciativas inscritas no Plano de Ação da COM n.º 352, em particular: - Projeto EDEN - Calypso - European Tourism Quality Label - Europe Brand		
	EUROPA 2020 (CE) Coordenação dos contributos para os processos inscritos no Dossiê EUROPA 2020	Jan – Dez	Acompanhamento e contributos para diversos dossiers, em particular nas áreas do emprego, da inovação e do I&D		

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
2.	OUTROS DOSSIERS COMUNITÁRIOS Coordenação dos contributos para o Dossiê Quadro Financeiro 2014-2020 (CE)	Jan – Dez	Foram acompanhados os seguintes processos: - Quadro financeiro plurianual 2014-2020 - COSME (programa para a competitividade das empresas e das PME 2014-2020)		
	Coordenação dos contributos para o Dossiê Consumidores (CE)	Jan – Dez	Acompanhamento da Revisão da diretiva 90/314/CEE relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados		
	Coordenação dos contributos para o Dossiê Mercado Único ou Interno (CE)	Jan - Dez	Foram acompanhados o Dossier do Mercado Digital e o Dossier Melhor Regulação (Smart Regulation)		
3.	PROCESSO DE INOVAÇÃO "CRIAÇÃO DE EXPERIÊNCIAS E EMPREENDEDORISMO" Mecanismos e instrumentos de apoio ao empreendedorismo inovador em turismo	Jan – Dez	No quadro do empreendedorismo, foi conferido apoio ao Lisboa Challenge 2014, a par de outros apoios de carácter pontual O programa Lisboa Challenge contou com duas edições em 2014, Spring'14 e Fall'14, tendo cada edição culminado com o evento "Tourism Day", a 4 de julho (265 pax) e 21 de novembro (290 pax), respetivamente Impacto das <i>startups</i> de turismo no Lisboa Challenge: <u>Edição Spring'14</u> Nº total de inscrições: 385 Projetos de aplicação ao setor do Turismo: 31 (10,5%) Participantes: 10 (35%) Finalistas TOP 10: 3 (30%) Vencedores: 1 <u>Edição Fall'14</u> Nº total de inscrições: 310 Projetos de aplicação ao setor do Turismo: 21 (7,2%) Participantes: 10 (45%) Finalistas TOP 10: 4 (40%)	O3 (OE1) Ind. 5	Programa 2

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
3.	"APROFUNDAR O CONHECIMENTO DE MERCADO" Agentes relevantes nos mercados internacionais	Jan – Dez	Foram identificadas e sistematizadas as principais fontes de informação dos mercados emissores Foi criada uma página de facebook, Mercados Turísticos (http://www.facebook.com/mercadosturisticos), a qual tem por objetivo divulgar diariamente notícias sobre factos, eventos e análises sobre as tendências de evolução dos mercados turísticos. A informação é publicada sem edição, a partir de um conjunto alargado de fontes de informação relevantes, contribuindo para uma melhor tomada de decisão no setor. No final de 2014, esta página contabilizou – 3.486 fãs – mais de 41 mil pessoas envolvidas nas publicações (média diária de 135 pessoas) – um alcance total da página que ascendeu a 550 mil pessoas (média diária de 1.799 pessoas), e – cerca de 4,3 milhões de impressões (média diária de 13.982 pessoas)	O9 (OE1) Ind. 12	Programa 8
	"PROJETOS I&DT COM INCIDÊNCIA NO TURISMO" Plataforma de discussão prioridades de I&DT nas áreas das TIC's e Eficiência Ambiental	Jan – Dez	Tem vindo a ser diariamente alimentada uma página de facebook I&DTT – Rede de Investigação e Desenvolvimento Tecnológico para o Turismo (https://www.facebook.com/IDTTurismo). Esta página tem por objetivo estimular o diálogo e partilha de conhecimento entre empresas e centros de investigação na procura de novas soluções tecnológicas para o Turismo e foi lançada em 2012. A informação é publicada sem edição, a partir de um conjunto alargado de fontes relevantes. No final de 2014, esta página contabilizou – 500 fãs – teve 1.174 pessoas envolvidas nas publicações (média diária de 3 pessoas) – um alcance total da página que ascendeu a mais de 15 mil pessoas (média diária de 41 pessoas) e – cerca de 88 mil impressões (média diária de 240 pessoas)	O9 (OE1) Ind. 12	Programa 8

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
4.	ORGANIZAÇÕES INTERNACIONAIS DO TURISMO				
	UNWTO				
	Participação na 56ª reunião da Comissão Regional para a Europa, Azerbeijão	Abr	Foi assegurada a participação na 56ª reunião da Comissão Regional para a Europa, realizada no Azerbeijão		
	Participação na 98ª e 99ª reunião da Comissão Executiva (observador)	Jun	Foi assegurada a participação na 98ª reunião do Conselho Executivo, que teve lugar em Santiago de Compostela		
	Preparação da candidatura de Portugal a membro do Conselho Executivo da OMT	Jan – Dez	Procedeu-se à preparação e candidatura de Portugal a membro do Conselho Executivo da OMT, em colaboração com o MNE		
	Participação nas conferências Investur e Exceltur durante a FITUR	Jan	Foi assegurada a participação nas conferências Investur e Exceltur durante a FITUR		
		Mar	Celebração do Acordo de Cooperação entre o Turismo de Portugal e a Organização Mundial do Turismo sobre Estágios Internacionais, assinado durante a BTL		
		Dez	Ratificação de Portugal à Emenda ao Artigo 38º dos Estatutos da OMT - introdução da língua árabe e chinesa		
	OCDE				
	Participação nas reuniões do Comité de Turismo	Abr, Set	Foi assegurada a participação nas reuniões do Comité de Turismo		
	Acompanhamento das atividades do Programa de Trabalho 2013-2014	Jan – Dez	Procedeu-se ao acompanhamento das atividades do Programa de Trabalho 2013-2014		
	ETC				
	Participação na General Meeting (GM)	Jan, Abr, Out	Foi assegurada a participação nas General Meeting (GM) - Assembleias Gerais, assim como a análise e revisão de propostas e documentos de trabalho		
	Participação na reunião do Market Intelligence Group (MIG)	Mar	Foi assegurado o acompanhamento online das reuniões de trabalho		

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
4.	Participação nas reuniões do Market Intelligence Committee (MIC)	Jan – Dez	Foi assegurada a participação no <i>workshop</i> do TourMIS e reunião do Market Intelligence Committee Foi assegurada a participação nas reuniões <i>online</i> do Market Intelligence Committee (MIC)		
	Acompanhamento dos grupos de trabalho do Market Intelligence Group e Market Intelligence Committee	Jan – Dez	Procedeu-se ao acompanhamento dos grupos de trabalho do Market Intelligence Group (MIG) e Market Intelligence Committee (MIC), assim como à análise, divulgação e contributos/ pareceres, sobre diversos estudos e manuais de boas práticas, elaborados em parceria entre a ETC e a UNWTO Procedeu-se ao acompanhamento e envio de contributos para o estudo ETC & UNWTO – ETC & UNWTO Study on the Decision-Making Process of Meetings, Congresses, Conventions and Incentives Organisers – que está a ser coordenado pelo grupo de trabalho do Market Intelligence Committee Foi assegurada a participação nos webinars da empresa Tourism Economics que elabora os relatórios trimestrais comissionados pelo Market Intelligence Committee (MIC) e supervisionados pelos membros do GT		
	Acompanhamento do Grant “Activities enhancing visibility and promotion of Europe as a unique destination in third countries” e conteúdos relacionados	Jan – Dez	Procedeu-se ao acompanhamento e envio de contributos para as atividades incluídas no Grant da Comissão		
	Gestão dos contributos para a plataforma online TourMIS	Jan – Dez	Assegurou-se a gestão e carregamento dos contributos para a plataforma online de dados estatísticos TourMIS Foi assegurada a participação e coordenação da participação portuguesa no Grupo de Trabalho para o processo de reformulação da ETC		

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
5.	ESTUDOS E ESTATÍSTICA PRODUÇÃO ESTATÍSTICA Desenvolvimento de operações estatísticas e outros inquéritos	Jan – Dez	Procedeu-se ao desenvolvimento das seguintes operações estatísticas e inquéritos: – Sondagem à Ocupação nos Empreendimentos Turísticos – Preços ao Balcão – Preços Médios praticados online, pesquisa mensal – Barómetro de Conjuntura aos Empreendimentos Turísticos – Barómetro de Conjuntura às Agências de Viagem – Inquérito aos Parques de Campismo – Inquérito ao Impacto Ambiental e Responsabilidade Social dos Empreendimentos Turísticos – Inquérito às Empresas de Animação Turística – Inquérito às Unidades de Enoturismo – Inquérito ao Turismo Residencial (caraterização da oferta em Empreendimentos Turísticos)		
	ANÁLISES DA ATIVIDADE TURÍSTICA Produção de quadros estatísticos	Jan – Dez	Procedeu-se à edição de: – 39 quadros com as estatísticas do ano de atualização mensal em duas versões (PDF e excel), e – 76 quadros de séries estatísticas de atualização anual em duas versões (PDF e excel)		
	Destaques com estimativas e previsões da Atividade Turística	Jan – Dez	Procedeu-se ao cálculo mensal das estimativas das dormidas a partir das taxas de ocupação, assim como a previsões dos resultados do ano turístico		
	Edição de relatórios	Jan – Dez	Procedeu-se à edição dos seguintes relatórios de análise estatística: - Resultados do turismo (trimestral) - Barómetro de Conjuntura dos ETs (verão e inverno) - Barómetro de Conjuntura das AVs (verão e inverno) - Parques de Campismo (anual) - Termas em Portugal (anual)		
	Edição de publicações	Fev – Mar	Procedeu-se à edição do Anuário Estatístico		

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
5.	ANÁLISES DE MERCADO				
	Produção de relatórios analíticos sobre os Mercados Turísticos	Jan – Dez	Procedeu-se à edição de dossiers de mercado (6 mercados emissores) e fichas de mercado (102 fichas/ ano) 21 mercados atualizados trimestralmente 18 mercados de resposta a pedidos específicos		
	Desenvolvimento de Inquéritos de Satisfação	Jan – Dez	Deu-se sequência ao inquérito de satisfação relativo ao inverno 2014, tendo sido publicado um relatório com os principais resultados Procedeu-se ao início do processo de aquisição de serviços para a realização do inquérito de satisfação relativo ao verão 2014 e inverno 2015, contudo, ainda se está a aguardar a resposta da SEAP		
	Levantamento e caracterização de Segmentos de Mercado europeu	Jan – Dez	Procedeu-se à compra de informação sobre o turista europeu de sol e mar, <i>touring</i> , <i>city breaks</i> e turismo de natureza para Portugal e sobre o turista sénior europeu (IPK International)		
	ANÁLISES SETORIAIS				
	Produção de relatórios analíticos sobre as Atividades Características	Jan – Dez	Procedeu-se à edição dos seguintes relatórios de análise estatística: – Animação Turística (anual) – Boas Práticas Ambientais nos Empreendimentos Turísticos (anual) – Caracterização Social dos Empreendimentos Turísticos (anual) – Caracterização dos principais Grupos Hoteleiros em Portugal		

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
6.	GRUPOS TRABALHO MULTISSETORIAIS CONSELHO SUPERIOR ESTATÍSTICAS E INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICAS	Jan – Dez	Participação em GTs no domínio das estatísticas do turismo: – Juntamente com o INE, deu-se início aos trabalhos metodológicos tendentes ao lançamento do inquérito de fronteiras e aos gastos turísticos, com início previsto para junho de 2015 – Foi igualmente conferida colaboração técnica ao INE na construção e desenvolvimento das Contas Satélites do Mar e do Desporto – Colaborou-se com a CTP no desenvolvimento dos trabalhos para a criação e operacionalização do Observatório do Turismo – Coordenou-se o grupo técnico de acompanhamento do projeto “Alojamento do Futuro”, promovido pela AHRESP e apoiado no âmbito do Programa Operacional Fatores de Competitividade - Sistema de Apoio a Ações Coletivas		
	ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS	Jan – Dez	Participação em GTs no domínio das alterações climáticas (contributos para a avaliação da execução do plano de ações no âmbito da Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas)		
	ESTRATÉGIA	Jan – Dez	Participação em GTs no domínio da estratégia do mar – Temos vindo a participar nas reuniões do GT responsável pela elaboração da Estratégia Nacional para o Mar 2013-2020, que conduziu à proposta de Resolução de Conselho de Ministros para a ENM – Temos vindo a participar nas reuniões do GT destinado à elaboração e acompanhamento da Diretiva Quadro da Estratégia Marinha, que engloba as fases de avaliação inicial, definição do bom estado ambiental, programa de monitorização e programa de medidas, os quais foram concluídos em finais de 2014		

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
6.	PATRIMÓNIO MATERIAL E IMATERIAL	Jan – Dez – Subcomissão Técnica Turismo Industrial • Participou-se nos trabalhos da Norma nacional, a qual está em fase final de elaboração, faltando apenas terminar os anexos • Acompanhou-se os trabalhos do WG internacional, o qual terminou a elaboração da Norma ISO, estando esta em fase de consulta internacional no âmbito do TC 22 – Subcomissão Técnica Portos e Marinas • Colaborou-se na elaboração de um draft referente à norma – Yacht Harbours - minimum requirements, a qual se encontra em fase de recolha de pareceres – Subcomissão Técnica Turismo Acessível • Acompanhou-se os desenvolvimentos da Norma Portuguesa sobre Acessibilidade nos Estabelecimentos Hoteleiros, a qual está aprovada e publicada pelo IPQ Participação em GTs no domínio do património • <u>Plataforma Cultura/Turismo</u>: Encontros de trabalho, troca de informações e contactos, para além da articulação da PCCT com outras áreas do TdP, tendo especial relevância a partilha de informação com a DAV- visitportugal e a DQF-definição de perfil e currículo de curso para Técnico Especialista em Turismo Cultural, projeto que no 2º semestre transitou para a DPE • <u>Comissão Bilateral da Concordata</u>: Assegurou-se a participação nas 2 reuniões da Comissão Bilateral da Concordata • <u>Comissão Técnica Dieta Mediterrânica</u>: - Realização da primeira reunião dos seis países que compõem a candidatura aprovada pela UNESCO, no Chipre, na qual Portugal esteve presente - Adoção do logotipo proposto por Portugal, para o conjunto dos Países da DM - Adoção do dia 16 de novembro como o Dia da DM - Criação do GADM com publicação em DR, novembro 2014 - Realização da Feira da Dieta Mediterrânica, em Tavira		

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
6.	SAÚDE E ACESSIBILIDADE	Jan – Dez	Participação em GTs no domínio da saúde e da acessibilidade: – Grupo de trabalho Turismo de Saúde: Foi concluído o Relatório do Grupo de Trabalho Interministerial “Turismo de Saúde”, o qual abordou especificamente o Turismo Médico, contemplando uma proposta de plano de ação – Projeto Praia Acessível: Foi assegurado o acompanhamento do programa, em parceria com o INR e a APA; Foram galardoadas 194 praias – Grupo de trabalho ENDEF: Foram entregues contributos para a Estratégia Nacional para a Deficiência 2015-2020, no âmbito do turismo acessível		
	ROTULOS E PRÉMIOS	Jan – Dez	Participação em júris de rótulos e prémios: - Bandeira Azul • Procedeu-se ao acompanhamento do programa Bandeira Azul, em parceria com a ABAE - Foram galardoadas 298 praias e 17 portos e marinas - ECO XXI • Assegurou-se a participação no júri do galardão ECO XXI - Em 2014 candidataram-se 33 municípios, dos quais 7 inscritos no Programa pela primeira vez - Foram atribuídas 32 bandeiras verdes, sendo que 30% dos municípios candidatos obtiveram nesta edição uma pontuação igual ou superior a 70% - Green Project Awards • Assegurou-se a participação no júri da categoria Agricultura, Mar e Turismo dos Green Project Awards (iniciativa da GCI em parceria com a APA e a Quercus) - Em 2014 foram apresentadas 19 candidaturas na categoria em apreço, 9 das quais com uma componente turística mais direta		

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
7.	PROJETO DE DESENVOLVIMENTO "CIRCUITOS TURÍSTICOS RELIGIOSOS E CULTURAIS" Rotas e itinerários experienciais	Jan – Dez	Roteiros Património Mundial Foram concluídos os conteúdos da 3ª série dos RTPM: Lisboa, Sintra e Évora-Elvas (em 3 idiomas) O Acordo de coedição com INCM será celebrado em 2015	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
		Jan – Dez	Roteiros Turismo Religioso - Procedeu-se à tradução dos RT Caminhos Marianos (IN/ES), Caminhos de Santiago (IN/ES) e Caminhos Judaicos (IN) - Foi celebrado Acordo de coedição para a produção dos Roteiros Turísticos Caminhos da Fé "Caminhos Marianos" e "Caminhos de Santiago", em parceria com Secretariado Nacional dos Bens Culturais da Igreja - Foi celebrado Acordo de coedição com Rede de Judiarias de Portugal para a produção dos Roteiros "Caminhos Judaicos" - No âmbito do Caminho Português de Santiago, foram realizadas 6 reuniões de trabalho com parceiros regionais, para acompanhamento de projetos em curso Foram também realizadas 2 reuniões com Xacobeo-Junta da Galiza para desenvolvimento de parceria na valorização cultural e turística do Caminho Foi realizada uma reunião com a DGPC para articulação no âmbito dos Itinerários Culturais do Conselho da Europa	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
		Jan – Dez	Guia Portugal Contemporâneo Foi lançado o Guia Portugal Contemporâneo na versão em inglês	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
7.	Valorização turística dos recursos	Jan – Dez	Património Religioso Foi elaborado e divulgado o Guia de Boas Práticas de Interpretação do Património Religioso, em parceria com o SNBCI	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
		Jan – Dez	Rede de Judiarias de Portugal Foi assegurado o acompanhamento do projeto da Rede de Judiarias de Portugal	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
	Rotinas de visitação/ usufruto turístico	Jan – Dez	Roteiros Património Mundial A 3ª série dos RTPM, é objeto de edição e divulgação em 2015	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
		Jan – Dez	Roteiros Turismo Religioso - Foram realizadas 3 sessões de divulgação (Porto, Coimbra e Mafra) contemplando os Roteiros e o Guia de Boas Práticas - Participaram cerca de 250 pax no total das 3 sessões - O Roteiro Turístico Caminhos Judaicos será objeto de edição e divulgação em 2015	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
		Jan – Dez	Guia Portugal Contemporâneo Foi concretizado plano de divulgação do Guia Portugal Contemporâneo através dos canais do Turismo de Portugal e parceiros do projeto	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
	"ESTADIAS DE CURTA DURAÇÃO EM CIDADE"				
	Condições de Turismo Acessível	Jan – Dez	Foi igualmente assegurado o acompanhamento de projetos/ iniciativas dinamizadas pelas entidades regionais do Porto e Norte e Lisboa neste âmbito	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
	Valorização turística dos recursos culturais e de lazer	Jan – Dez	Foram dados contributos para a análise do Plano Estratégico para o Turismo na Região de Lisboa	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
	"TURISMO NEGÓCIOS"				
	Adaptação de infraestruturas e património a espaços para eventos	Jan – Dez	A atividade permanece em preparação dado que está dependente da formatação dos sistemas de incentivo no quadro do novo ciclo de programação dos Fundos Comunitários 2014-2020	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
Dinamização das estruturas profissionalizadas		Jan – Dez	Procedeu-se à realização/ produção de: 3 reuniões, em articulação com a DAV, junto da Associação Turismo de Cascais Visitors & Convention Bureau, Lisboa Convention Bureau e Porto Convention Bureau - Relatório com o balanço do Fundo de Apoio à Captação de Grandes Congressos Internacionais (janeiro 2010-junho 2014)	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
"GOLFE"					
Impactes ambientais dos campos de Golfe		Jan – Dez	Procedeu-se a: - produção de documento técnico sobre "Boas práticas ambientais em campos de golfe em Portugal", incluindo benchmarking com países concorrentes, e - avaliação do "estado da arte" em Portugal e comparação dos diferentes SGA's existentes para divulgação junto da indústria	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
Boas práticas de gestão e programas de certificação ambiental		Jan – Dez	Foi efetuado trabalho preparatório para o lançamento de inquérito de levantamento das boas práticas ambientais junto dos campos de golfe em Portugal, em articulação com os parceiros – está previsto o lançamento do inquérito em 2015	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
Cultura nacional de Golfe		Jan – Dez	Foi efetuado o acompanhamento de ações realizadas pela FPG e pelo CNIG Foi assegurada a participação no congresso do EGCOA e disseminação das conclusões pelos parceiros Foram realizadas 2 reuniões semestrais no âmbito do contrato com o GNIG	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
Portal do Golfe: visitportugalgolf.com		Jan – Dez	Foi implementada a prática de relatórios bimensais (CNIG) sobre a adesão ao visitportugalgolf.com (visitas/ reservas/ mercados) Foi efetuado trabalho preparatório para o lançamento de inquérito mensal de aferição da procura junto dos campos de golfe – está previsto o lançamento do inquérito em 2015	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
Ofertas integradas visitportugalgolf.com		Jan – Dez	Procedeu-se ao acompanhamento da articulação entre o visitportugalgolf.com e o portugalmembership.com (com CNIG e DAV)	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
"TURISMO DE NATUREZA"				
Requalificação e valorização dos recursos e dos espaços	Jan – Dez	Procedeu-se ao levantamento e caracterização das principais rotas para passeios a pé e de bicicleta, de acordo com as temáticas valorizadoras dos recursos, em parceria com a APECATE, as ERTs e a DAV	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
Condições de acolhimento em áreas naturais	Jan – Dez	Atividade ficou sem efeito, na sequência do projeto lançado pelo ICNF "Natural.pt"	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
Oferta de alojamento em sistemas colaborativos e de marca	Jan – Dez	Foi realizada visita técnica e procedeu-se à identificação de áreas de colaboração com o projeto Aldeias do Xisto, a desenvolver em 2015 Foi conferida colaboração técnica à Federação Turismo Rural no âmbito da conferência sobre turismo em meio rural e da análise do conceito de meio rural	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
Boas práticas ambientais e programas de certificação	Jan – Dez	Deu-se sequência ao apoio à divulgação das Normas • Norma 4507 – Empreendimentos de Turismo de Natureza • Norma 4520 – Turismo de Ar Livre - Atividades de Turismo de Natureza	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
Itinerários e propostas de serviços estruturados	Jan – Dez	O apoio técnico à concretização da Rota Atlântica, candidata pela PFCUB às Rotas Internacionais da EUROVELO não se efetivou por ausência de solicitação por parte do promotor	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
Ofertas integradas/ pacotes de Turismo de Natureza	Jan – Dez	Procedeu-se ao desenvolvimento de conceito, em articulação com a ERT Algarve, do "Algarve Nature Week" - o projeto foi lançado em 2014 e terá concretização em 2015, tendo sido objeto de candidatura ao RegFin Também foi conferido apoio técnico e de divulgação aos eventos: Observanatura, ObservaRia, Sagres Bird Fair	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
Informação técnica	Jan – Dez	Foi lançada a versão em inglês e atualizados os conteúdos do Guia Técnico de Turismo Equestre – o guia conta com 47 recursos de turismo equestre (11 norte, 6 centro, 5 lisboa, 20 alentejo e 5 algarve)	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
"TURISMO NAUTICO"				
Praias com boas condições para a prática de Surfing	Jan – Dez	Após se ter procedido a contactos exploratórios, não se considerou oportuno avançar com o processo de contratação externa para desenvolvimento do estudo	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
Fileira de atividades náuticas		Jan – Dez	Após se ter procedido a contactos exploratórios, não se considerou oportuno avançar com o processo de contratação externa para desenvolvimento do estudo sobre o aproveitamento do potencial dos planos de água para usos turísticos	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
Informação técnica		Jan – Dez	Procedeu-se ao levantamento da oferta EA/OMT de Surf-Surfing, assim como ao levantamento e partilha de conteúdos sobre operadores, comunicação social e eventos internacionais	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
"TURISMO RESIDENCIAL"					
Incentivos fiscais para não residentes		Jan – Dez	Assegurou-se o levantamento e sistematização da informação sobre benefícios fiscais e outros aplicáveis aos cidadãos dos principais países emissores no âmbito da produção de conteúdos para o livinginportugal	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
Procedimentos de autorização de residência		Jan – Dez	Assegurou-se o levantamento e sistematização da informação sobre procedimentos de autorização de residência no âmbito da produção de conteúdos para o livinginportugal	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
Plataforma na Internet: livinginportugal.com		Jan – Dez	Procedeu-se à gestão da plataforma livinginportugal Foram incorporados na plataforma novos conteúdos temáticos produzidos diretamente pelo TdP sem formalização de parcerias Estão previstos novos desenvolvimentos da plataforma, nomeadamente a nível do questionário de satisfação online, para 2015 Foram produzidos relatórios mensais sobre o site e produzido um relatório anual com informação fornecida pelos parceiros Foram produzidos diversos documentos sobre turismo residencial e sobre o programa livinginportugal em resposta a solicitações diversas (Gabinetes ministeriais, Missões Empresariais; Jornalistas)	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
Plano de promoção do Turismo Residencial		Jan – Dez	O plano de promoção do Turismo Residencial foi assegurado pela DAV Foi realizado um inquérito aos ETs sobre a oferta existente para 1 ^{as} vendas	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
Informação técnica		Jan – Dez	Foi recolhida informação de benchmarking junto de mercados concorrentes para posterior tratamento Procedeu-se à produção de conteúdos de suporte para solicitações específicas	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
"TURISMO SAÚDE"				
Estruturação da oferta de Turismo Médico	Jan – Dez	Levantamento e Monitorização do Produto Procedeu-se à realização de diversas reuniões com entidades a operar no âmbito do turismo médico, para atualização de matriz de dados sobre a oferta Procedeu-se à identificação das termas com oferta passível de internacionalização	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
Organização da oferta Termal, de Spas e de Talassoterapia	Jan – Dez	Procedeu-se ao levantamento de hotéis com spa para aplicação de inquérito sobre satisfação de clientes Foi efetuada a atualização de informação sobre centros de talassoterapia	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
Qualificação dos serviços turísticos complementares	Jan – Dez	A realização de sessões técnicas está dependente da aprovação do relatório interministerial "Turismo de Saúde" pelas tutelas	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
Portal de promoção e comercialização	Jan – Dez	A realização do portal de promoção e comercialização do produto está dependente da aprovação do relatório interministerial "Turismo de Saúde" pelas tutelas	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
Plano de promoção do Turismo de Saúde	Jan – Dez	O desenvolvimento do plano de promoção do Turismo de Saúde está dependente da aprovação do relatório interministerial "Turismo de Saúde" pelas tutelas	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
Segmento Turismo Sénior	Jan – Dez	Procedeu-se à recolha e produção de documento técnico sobre o segmento sénior (procura internacional) Foi conferido apoio técnico à Conferencia Internacional Tourism & Ageing, através da definição do programa e da identificação de oradores e projetos relevantes, assim como apoio à divulgação do evento e apoio financeiro ao abrigo do RegFin	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
"GASTRONOMIA E VINHOS"				
Referencial de utilização da marca «Prove Portugal»	Jan – Dez	Está em curso a criação de plataforma nacional de divulgação dos produtos locais e gastronomia, aproveitando a marca institucional Prove Portugal, em articulação com a DGADR	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
Formatação de rotinas de visitação/ usufruto turístico	Jan – Dez	Procedeu-se à produção de relatório “O Enoturismo em Portugal: caracterização da oferta e procura”, com base no inquérito realizado a um universo de 339 unidades (vide “estudos e estatísticas”) Em articulação com a DQF procedeu-se á elaboração de proposta de Formação para Ativos em Enoturismo Foi realizada uma Ação de Sensibilização em Enoturismo “da produção vitivinícola ao enoturismo”, tendo contado com a participação de 60 participantes (gestores de unidades de enoturismo) Tiveram lugar diversas reuniões técnicas com ARVP para apoio à preparação da candidatura a financiamento do TdP do Plano de Alavancagem Estratégica Também teve lugar uma participação técnica no Congresso “Turismo de Culinária da APTECE”	O4 (OE1) Ind. 6	Programa 3
“CRUISE PORTUGAL”				
Promoção dos Portos de Cruzeiros	Mar	Foi conferido apoio à participação dos Portos na Cruise Shipping Miami (10 a 13 março 2014)	O5 (OE1) Ind. 7	Programa 4
Condições de acolhimento, informação e mobilidade em terra	Jan – Dez	No âmbito do apoio à requalificação da envolvente do Porto de Lisboa, esta questão está integrada no projeto de qualificação do espaço público da CM Lisboa para o Terminal de Cruzeiros e para o Campo das Cebolas Foram desenvolvidas, e ainda estão em curso, iniciativas de articulação com CM de Lisboa e Porto de Lisboa para resolução dos constrangimentos nos terminais de cruzeiro TCL A e TCL B	O5 (OE1) Ind. 7	Programa 4
Captação de operações de embarque e desembarque	Jan – Dez	Foram desenvolvidos contactos com a empresa Lisbon Cruise Terminals para identificação de ações de colaboração Foram desenvolvidos contactos com a APRAM para identificação de potenciais companhias para iniciarem operação turnaround no Porto do Funchal	O5 (OE1) Ind. 7	Programa 4
Divulgação da oferta do destino/ portos	Jan – Dez	Deu-se sequência ao acompanhamento do Lisbon Cruise Club e à participação na ação de divulgação da atividade de cruzeiros ‘Cruise Day Lisbon’ Foram atualizados os conteúdos sobre Cruzeiros no visitportugal	O5 (OE1) Ind. 7	Programa 4

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
"TURISMO MILITAR" Inventário do património Militar	Nov	Deu-se contributos para o protocolo celebrado entre o Ministério da Defesa Nacional e o Instituto Politécnico de Tomar, para efeitos da dinamização do turismo militar	O5 (OE1) Ind. 7	Programa 4
"TURISMO CIENTÍFICO" Priorização das Entidades Científicas nacionais, bem como dos reconhecidos locais e motivos de estudo e investigação científica em Portugal	Jan – Dez	Procedeu-se ao levantamento de universidades/ centros de investigação portugueses reconhecidos internacionalmente, assim como ao levantamento das principais comunidades científicas e universidades nos mercados emissores	O5 (OE1) Ind. 7	Programa 4
	Mai – Dez	No âmbito educacional, foi desenvolvido um trabalho que permitiu o enquadramento dos propósitos do TdP no Turismo em Mobilidade Académica: motivação para escolher Portugal no âmbito da mobilidade de estudantes estrangeiros, apoio à captação, na receção e na estadia, e sequenciamento após partida, com informação e reforço de fidelização, atuando eles próprios como agentes de promoção	O5 (OE1) Ind. 7	Programa 4
"DESTINOS SUSTENTÁVEIS" Planos regionais de desenvolvimento turístico	Jan – Dez	As ERTs Algarve, Lisboa e Alentejo procederam à revisão/ elaboração de novos planos estratégicos	O5 (OE1) Ind. 7	Programa 4
Aplicação de boas práticas ambientais e de responsabilidade social	Jan – Dez	Foi assegurada a participação em projetos que premeiam as boas práticas ambientais de empresas e destinos (Green Project Awards, ECO XXI, Bandeira Azul, Praia Acessível)	O5 (OE1) Ind. 7	Programa 4
Instrumentos de avaliação de impactos da atividade turística	Jan – Dez	Foram asseguradas reuniões de trabalho com as ERT Alentejo, Algarve e Lisboa, tendentes ao desenvolvimento de indicadores de sustentabilidade de acordo com as orientações do Sistema Europeu de Indicadores de Turismo para a Gestão Sustentável dos Destinos (ETIS) Deu-se início ao processo de consulta ao mercado para a definição de uma metodologia para o desenvolvimento de observatórios regionais com uma base comum	O5 (OE1) Ind. 7	Programa 4

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
"DESTINOS ACESSÍVEIS"				
Programas integrados de desenvolvimento de destinos turísticos acessíveis	Jan – Dez	Foi assegurado o acompanhamento dos projetos regionais através de reuniões regulares com as ERTs e da partilha de conteúdos e informação sobre projetos regionais Foi igualmente assegurada a participação em 6 conferências de âmbito regional, com apresentação de comunicação sobre turismo acessível Paralelamente, foi assegurada a participação no plano de formação promovido pela DGPC para museus e monumentos Foi realizado o Guia Boas Práticas – Turismo Ativo	O5 (OE1) Ind. 7	Programa 4
Criação de condições para o acolhimento de turistas com mobilidade reduzida	Jan – Dez	Está em constante atualização o levantamento e partilha de conteúdos de interesse para agentes turísticos Procedeu-se á divulgação da Norma Turismo Acessível – Estabelecimentos Hoteleiros Foram realizadas 5 sessões (344 participantes) de apresentação do Guia Boas Práticas – Turismo Ativo, com a FPDD e a APECATE	O5 (OE1) Ind. 7	Programa 4
Formação e sensibilização para o acolhimento de turistas com mobilidade reduzida	Jan – Dez	Foram realizadas 5 sessões (205 participantes) de sensibilização com AHP Foi assinado um Acordo de colaboração institucional com a ENAT, assim como realizadas - 3 sessões com peritos da ENAT (165 participantes) - produzido um relatório final e Recomendações pela ENAT Também foi assegurada a participação em 2 conferências internacionais sobre turismo acessível, em que se procedeu à divulgação do plano de Turismo Acessível em Portugal	O5 (OE1) Ind. 7	Programa 4
Prestação de informação acessível sobre acessibilidade no turismo	Jan – Dez	Foi criado um canal Turismo Acessível no portal do Turismo de Portugal Está em curso, em articulação com a DAV, a atualização da informação sobre condições de acessibilidade das empresas, no visitportugal Está em curso a produção de novos conteúdos – itinerários acessíveis de cidades	O5 (OE1) Ind. 7	Programa 4

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
	PROJETOS ESPECIAIS				
	Participação do turismo no Programa InovContacto 2013-2014	Jan – Dez	Deu-se sequência ao acompanhamento do Programa InovContacto através de uma parceria com a AICEP Portugal Global Em 2014, o programa abrangeu 300 estagiários nas diversas áreas de ensino, d.q. 25 estágios no setor do Turismo em países como a Espanha, Reino Unido, Irlanda, China, EUA, Brasil, Colômbia, Argentina, Moçambique e Cabo Verde		
8.	ENTIDADES REGIONAIS DE TURISMO				
	Parecer sobre planos de atividades e orçamentos	Jan – Dez	No decorrer do ano foi realizada a seguinte atividade: - 5 análises e pareceres sobre os Relatórios e Contas de 2013 das ERTs - um relatório sobre a situação económico-financeira das ERTs - 5 análises e pareceres sobre os Planos de Reestruturação das ERTs - 2 análises de Planos Estratégicos das ERTs		
	Contratação de atividades e projetos entre o TdP e as ERT para 2014 e avaliação da contratação 2013	Jan – Dez	No decorrer do ano foi realizada a seguinte atividade: - 11 avaliações da contratação com as ERTs em 2013 - 5 análises e pareceres sobre os Planos de Atividades e orçamentos das ERTs para 2014 - uma análise e parecer sobre a revisão do Plano de Atividades e Orçamento - celebração de 5 contratos-programas em 2014 - atribuição da verba do Orçamento de Estado de 2015 destinada às ERTs - preparação das guidelines com vista à celebração de contratos-programas em 2015		
	Desenvolvimento e consensualização de referencial para a criação de observatórios regionais	Jan – Dez	Em 2014 procedeu-se ao desenvolvimento do processo de consulta ao mercado para a criação de observatórios regionais		

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
9.	COOPERAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO				
	COOPERAÇÃO MULTILATERAL				
	CPLP Turismo	Jan – Dez	Ao longo do ano foram realizadas as seguintes ações: - Acompanhamento do Plano de Ação 2013-2015 - Acompanhamento do Memorando de Entendimento entre a CPLP e a UNWTO - Coordenação dos contributos para o canal de turismo no portal da CPLP - Participação nas reuniões do Secretariado Técnico Permanente - Organização com a AIP do I Fórum de Negócios e Investimentos Turísticos no Espaço da CPLP, durante a BTL 2014 - Participação do Turismo de Portugal (DAI) no 1º Workshop sobre Turismo da CPLP (Angola)		
	Fórum Macau	Mar – Abr	Assegurou-se a coordenação da participação portuguesa no curso de Gestão de Hotelaria e Turismo		
	Ibero-Americana de Turismo	Jan – Dez	Procedeu-se à dinamização da presença portuguesa na Ibero Americana – reuniões com o SEGIB		
	Grupo de Diálogo 5 + 5	Mai	Assegurou-se a realização da Reunião de Ministros de Turismo em Portugal, subordinada ao tema “Turismo: Capital Humano” Procedeu-se à assinatura da Declaração de Lisboa		
	COOPERAÇÃO BILATERAL				
	Cimeiras de Estado	Jan – Dez	Foram produzidos contributos e deu-se apoio às seguintes iniciativas: - XXVII Cimeira Luso-Espanhola - III Cimeira Luso-Cabo-Verdiana - 1ª Comissão Mista Económica Portugal-Catar - 2.ª Comissão Mista Luso-Senegalesa - 1ª Comissão Mista Económica e Comercial com a Turquia		

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
	Acordos e protocolos de cooperação	Jan – Dez	– Acordos assinados: Croácia – Protocolos assinados: China (formação) – Memorandos assinados: Coreia do Sul e México – Acordos em negociação: Índia, Albânia, Cazaquistão, Geórgia, Grécia, Guiné – Protocolos em negociação: Macau (jogos), República Checa, Venezuela, Argélia, Rússia, Tunísia, Turquia e Israel (formação) – Memorandos em negociação: Andorra e Cazaquistão		
	Planos e ações e de cooperação	Jan – Dez	Acompanhamento de plano de cooperação com Moçambique Plano de Promoção Conjunta Portugal-Espanha		
	OUTRAS INICIATIVAS DE COOPERAÇÃO				
	Dinamização da cooperação com Espanha, Brasil, China e Macau	Jan – Dez	Durante o ano desenvolveram-se ações com a Espanha, China e Macau no âmbito dos acordos assinados anteriormente		
	Dinamização da cooperação com Tunísia e Marrocos	Jan – Dez	Foram realizadas ações tendentes à celebração de instrumentos jurídicos de cooperação com a Tunísia e Marrocos		
	Comissões Mistas		Foram produzidos contributos e deu-se apoio às seguintes iniciativas: - 1ª Comissão Mista Portugal-Arábia Saudita - 8ª Comissão Mista Económica Portugal-China - 3ª Comissão Mista RAEM-Portugal Foi organizada a 1ª Comissão Mista de Turismo Portugal-China		
	Contributos DGAE		Durante o ano procedeu-se ao envio de contributos na área do Turismo para as deslocações oficiais do Senhor Presidente da República, Senhor Primeiro Ministro e outros membros do Governo ao exterior, bem como para encontros de Alto-Nível entre instituições		
10.	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO REGISTO NACIONAL DE TURISMO (RNT) Sensibilização para o registo e a atualização de dados no RNT	Jan – Dez	Em 31 de dezembro de 2014, 84% dos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos turísticos existentes no Continente e Regiões Autónomas estavam registados no RNET		

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
	PROTURISMO				
	Desenvolvimento do PROTurismo (novos conteúdos)	Jan – Dez	No conjunto do ano foram publicados 884 novos documentos no PROTurismo, ou seja, +30,8% face a 2013		
	Implementação da monitorização das visitas e dos níveis de satisfação dos conteúdos do PROTurismo	Jan – Dez	Os resultados da atividade no PROTurismo, são: 333.519 page views (+9,9% face a 2013) 255.233 unique page views (+11,7% face a 2013) 237 respostas a pedidos de informação		
	Programa de divulgação dos conteúdos do PROTurismo	Jan – Dez	Ao longo do ano foram realizados 36 mailings de divulgação dos conteúdos publicados no PROTurismo, enviados para um universo superior a 1.500 destinatários por mailing		
11.	CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO				
	Plano de aquisições (assinatura de periódicos e aquisição de monografias)	Jan – Dez	Foram adquiridas 35 monografias a editores nacionais e estrangeiros, dois relatórios internacionais e efetuadas 14 assinaturas de periódicos técnico-científicos		
	Licenciamento de software		O processo de aquisição foi iniciado em 2014, contudo, a autorização do SEAP apenas foi emitida em janeiro 2015		
12.	OUTROS				
	Projetos RegFin	Jan – Dez	Foram celebrados 8 contratos ao abrigo do programa RegFin		

Recursos Afetos:

Recursos Humanos ⁵	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ⁶	3	2	-1
Técnicos Superiores e Técnicos ⁷	20	21	1
Assistentes Técnicos ⁸	7	3	-4
Assistentes Operacionais ⁹	0	0	0
Total	30	26	-4

⁵ Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

⁶ Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

⁷ Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

⁸ Pessoal administrativo.

⁹ Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

3.1.2. Desenvolvimento e Valorização da Oferta

À DVO, no âmbito das competências que lhe estão cometidas pelos Estatutos do Turismo de Portugal, cabe, nomeadamente:

- Assegurar a integração dos interesses do sector do turismo, em particular a estratégia definida no PENT, em articulação com os demais interesses públicos que convergem no território, tendo em conta as estratégias de desenvolvimento económico e social, numa ótica de sustentabilidade na ocupação e utilização do território;
- Preparar a intervenção do Turismo de Portugal junto da Comissão Permanente de Apoio ao Investimento (CPAI), bem como o acompanhamento dos projetos turísticos que venham a ser considerados PIN;
- Qualificar e desenvolver as infraestruturas turísticas, acompanhando a evolução e o desenvolvimento da oferta turística nacional, designadamente através da classificação dos empreendimentos turísticos e do acompanhamento do seu funcionamento;
- Organizar e manter atualizado o Registo dos Agentes de Animação Turística (RNAAT) e o Registo das Agências de Viagens e Turismo (RNAVT);
- Registrar e apreciar reclamações referentes às Agências de Viagens

Na DVO está também integrada a CT 144, Serviços Turísticos, que coordena e desenvolve, a nível nacional, vários trabalhos e atividades no âmbito da normalização, bem como acompanha as instâncias internacionais e europeias sobre normalização, respetivamente, a *International Organization for Standardization* (ISO), uma vez que a CT 144 tem correspondência com o Comité Técnico Internacional ISO/TC 228 – *Tourism and Related Services* e o *Comité Européen de Normalisation* (CEN) através do CEN/TC 329 – *Tourism services*.

Durante o ano de 2014 entraram em vigor diplomas legais que impactaram diretamente com a atividade desta unidade orgânica, nomeadamente:

- DL 154/2013, de 5.11, que institui o sistema de acompanhamento de projetos de investimento, no âmbito do qual o Turismo de Portugal passou a assumir as funções de Gestor do processo de todos os investimentos de cariz turístico acompanhados pela CPAI – Comissão de Acompanhamento de Apoio ao Investidor;
- 2.ª Alteração do DL 39/2008, de 7.03, do regime jurídico de instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos, pela publicação do DL n.º 15/2014, de 23.01;
- 2.ª Alteração ao DL 61/2011, de 6.05, pela publicação do DL n.º 267/2014, de 14.02, regula o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo;
- Publicação do DL n.º 128/2014, de 29.08, regime jurídico de exploração dos estabelecimentos de alojamento local, no âmbito do qual o Turismo de Portugal, I.P. passou a ter atribuição de verificar se um estabelecimento reúne requisitos para ser empreendimento turístico e de disponibilizar o registo dos estabelecimentos de alojamento local no seu portal.

Direção / Departamento

DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DA OFERTA

Denominação / Descrição		Calendário	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 setor, numa ótica de destino e prosseguindo objetivos de desenvolvimento sustentável e em linha com as orientações estratégicas do PENT	Jan – Dez	PNPOT Monitorização do PNPOT (Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território): Participação em reuniões e elaboração de contributos para a versão final do relatório de avaliação e anexos.	N/A	
			PROT Oeste e Vale do Tejo Participação nas estruturas de monitorização e acompanhamento da implementação do Plano Regional de Ordenamento do Território do Oeste e Vale do Tejo (PROT-OVT): – CTT (Comissão Temática de Turismo e Lazer) - Participação em reuniões e envio de contributos e emissão de parecer sobre documentação disponibilizada no âmbito daquela Comissão Técnica, destacando-se os procedimentos de monitorização dos limiares de capacidade de alojamento estabelecidos no PROT; – EMAG (Estrutura de Monitorização, Avaliação e Gestão) - Participação em reuniões e emissão de contributos para o Relatório Anual da EMAG.	N/A	
			PROT Algarve – Participação nos júris de concurso relativos à implementação dos NDT (Núcleos de Desenvolvimento Turístico), a qual se opera por procedimento de concurso público; – Apreciação e emissão de parecer sobre a instalação de NDE (Núcleos de Desenvolvimento Económico) relativos à instalação de empreendimentos turísticos.	N/A	

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1.	Participação nos procedimentos de Avaliação de Impacte Ambiental de projetos de empreendimentos turísticos e de infraestruturas turísticas ou de outros suscetíveis de afetar a atividade turística	Jan – Dez	Planos Intermunicipais de Ordenamento do Território – Participação e emissão de pareceres (2) no âmbito proposta de alteração do Plano Intermunicipal do Alto Douro Vinhateiro Avaliações de Impacte Ambiental Emissão de 23 pareceres sobre Estudos de Impacte Ambiental (EIA) de projetos de empreendimentos turísticos, bem como de equipamentos ou infraestruturas turísticas ou de outros projetos suscetíveis de afetar a atividade turística.	N/A	
	Acompanhamento e apreciação de Planos Diretores Municipais, 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.	Jan – Dez	PDM, PU, PP e Loteamentos – 125 PDM (Planos Diretores Municipais) em acompanhamento formal, dos quais 66 com tramitação ativa em 2014, tendo sido emitidos 61 pareceres; – Emissão de 22 pareceres e participação em reuniões sobre Planos de Urbanização e Planos de Pormenor; – Emissão de 18 pareceres sobre operações de loteamento de empreendimentos turísticos. Outros Foram ainda emitidos 16 pareceres sobre matérias diversas, designadamente ao abrigo do regime jurídico da RAN, projetos PIN e outros. Produção de orientações / conteúdos, a divulgar no site do Turismo de Portugal, relativos a orientações em matéria de ordenamento do território na ótica do turismo. Produção de conteúdos que relevam para o ordenamento turístico, no <i>site</i> do Turismo de Portugal: – Concluído o documento “Guia Orientador para a Abordagem do Setor do Turismo na Revisão de PDM”		

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1.		– Concluída a elaboração de Fichas Síntese de cada um dos Planos Regionais de Ordenamento do Território (de segunda geração) – identificando e sistematizando a abordagem, com particular destaque para as normas orientadoras preconizadas para o setor do turismo. – Foram reestruturados, revistos e / ou atualizados os conteúdos da área do DEOT na página do Instituto, nomeadamente relativos à Avaliação de Impacte Ambiental (AIA), Operações de loteamento, Projetos PIN e Sistema de Informação Geográfica, para além dos conteúdos referidos no item anterior.	N/A	
2.	Sistema de Acompanhamento de Projetos de Investimento (PIN)	Jan – Dez		
		No contexto do novo enquadramento legal dos Projetos PIN ou de outros projetos acompanhados pela CPAI (Comissão Permanente de Apoio ao Investidor), o Turismo de Portugal assumiu as funções de Gestor do processo de todos os projetos turísticos. No ano de 2014 o Turismo de Portugal foi o Gestor de 13 projetos turísticos.		
3.	Gestão da Informação Gerir e desenvolver, de forma continuada, a qualidade da informação das bases de dados da DVO.	Jan – Dez		
		Geridas e mantidas as atualizações das bases de dados GEOSIT e RNET.		
4.	Estruturação da Oferta Empreendimentos Turísticos Apreciar os projetos de empreendimentos turísticos e promover iniciativas que tenham como objetivo a melhoria da qualidade e o aumento de competitividade dos mesmos.	Jan – Dez		
		Emitidos 393 pareceres. Destes, 265 com parecer favorável e 92 com parecer desfavorável. Os restantes 36 pareceres relativos a projeto são de âmbito diferente. Dos pareceres emitidos, 93 são provenientes do portal Si-RJUE (portal autárquico). O prazo médio de apreciação foi de 11 dias.	20	
	Pareceres no âmbito do Rótulo Ecológico	Jan – Dez		
		Emitiram-se 2 pareceres no âmbito de 2 candidaturas de empreendimentos turísticos ao Rótulo Ecológico.		

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
5.	Classificação e Qualificação Classificar os Empreendimentos turísticos e promover a realização de auditorias aos mesmos para efeitos da sua classificação, reconversão e revisão da classificação	Jan-Dez	Classificados, reconvertidos e reclassificados 330 empreendimentos turísticos. Realizadas 403 deslocações/auditorias a empreendimentos turísticos. Elaboradas 865 informações de serviço sobre as deslocações realizadas, tendo o restante sido objeto de tratamento diferente.		
	Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos (RNET)	Jan-Dez	Registados 2878 empreendimentos turísticos no RNET à data de 31 de Dezembro.		
	Atividades Turísticas e Reclamações Validação e aceitação de registos dos agentes de animação turística - RNAAT ;	Jan-Dez	Registadas <u>602</u> novas empresas de animação turística; Rececionados e validados 1629 pedidos de alteração submetidos por empresas registadas. Cancelados 124 registos de EAT, por cessação da atividade		
	Validação e aceitação de registos das agências de viagens e turismo - RNAVt ;	Jan-Dez	Registadas <u>260</u> novas agências de viagens e turismo; Rececionados e validados 924 pedidos de alteração submetidos por empresas devidamente registadas. Cancelados 59 registos de AVT que cessaram a atividade ou que não cumpriram as obrigações legais para o exercício da atividade.		
	Reclamações Apreciação e acompanhamento das reclamações referentes às agências de viagens e turismo, e encaminhamento de reclamações referentes a outras atividades de empreendimentos e estabelecimentos	Jan-Dez	Recebidas 568 reclamações referentes a AVT, das quais 303 foram arquivadas ou encaminhadas a outras entidades. Recebidas 463 reclamações referentes a outras atividades, empreendimentos e estabelecimentos que foram devidamente encaminhadas.		
	Comissão Arbitral	Jan-Dez	Remetidas e apreciadas pela Comissão Arbitral, 265 reclamações referentes a AVT.		

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
6.	Apoio jurídico Apreciar os pedidos de comunicação prévia de Direitos Reais de Habitação Periódica (DRHP) e Direitos de habitação turística (DHT); Apreciar, elaborar informações e/ou dar parecer sobre matéria diversa relativa, nomeadamente DRHP, DHT e pluripropriedade em empreendimentos turísticos em geral Apreciações técnicas em matéria de alterações legislativas Apreciações técnicas em matéria de processos diversos da competência da DVO, e em colaboração com outros serviços do TP Apreciações técnicas relativas a processos propostos contra o Estado Português, ou em que intervém, de alguma forma, o TP	Jan – Dez	3 Pedidos apreciados ao abrigo do DL 37/20011 40 Informações/pareceres 14 40 Apreciações técnicas 2 Apreciações		
7.	Integração da Informação Funcionalidade do SIGTur - Sistema de Informação Geográfica do Turismo	Jan – Mai Mai – Dez	Foi reativado o funcionamento do sistema de informação geográfica, com a criação de dois postos de trabalho, através de procedimento de mobilidade. Foram assegurados os serviços de manutenção da aplicação SIGTur		

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
8.	Interface único Projeto que visa centralizar e fazer convergir toda a informação existente nas diferentes aplicações num interface único, quer para promotores quer para os técnicos do Turismo de Portugal, e tendo como base o úmero único do RNT (em colaboração com o departamento de Tecnologias)	Jan – Dez	Deu-se continuidade aos trabalhos para a adaptação da nova base de dados dos empreendimentos turísticos (FAROL- já concluída, mas ainda em qualidade) ao novo RJET e sua interligação ao Si-RJET, numa 1ª fase do projeto do interface único.		
9.	Ferramenta para Gestão de Declarações de Comunicação Prévia de DRHP e DHP e outros assuntos relacionados (projeto a desenvolver com a AMA)	Jan – Dez	Projeto a elaborar com a colaboração da AMA. Não teve desenvolvimento.		
10.	Plataforma informática SI-RJET Projeto para Implementação de novas funcionalidades na plataforma informática SI-RJET (em colaboração com o departamento de Tecnologias).	Jan – Dez	Deu-se continuidade aos trabalhos para a adaptação da nova base de dados dos empreendimentos turísticos (FAROL- já concluída, mas ainda em qualidade) ao novo RJET e sua interligação ao Si-RJET, numa 1ª fase do projeto do interface único.		
11.	RNAVt e RNAAT Operação e manutenção do RNAVt e do RNAAT	Jan – Dez	Assegurada a operação e manutenção do RNAVt e do RNAAT		
12.	CT 144 – Serviços Turísticos Coordenação/Secretariado da CT 144 Participação na Assembleia Plenária ISO/TC228 e respetivos Grupos de Trabalho (WG)	Jan – Dez Mai	Acompanhamento dos trabalhos da CT-144 e fornecimento dos documentos necessários ao funcionamento desta, bem como apoio logístico junto do Turismo de Portugal, I.P.; Representação das posições dos peritos nacionais na 9.ª Assembleia Plenária da ISO e reuniões dos WG, em Paris		

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
13.	SC 5 - Praias Acompanhamento do WG respetivo (WG 5), no âmbito do TC 228	Jan – Out	A nível internacional conclusão do trabalho de elaboração da Norma ISO, no âmbito do TC 228.		
14.	SC 6 – Turismo de Natureza e Outdoor Revisão da Norma Atividades de Turismo de Natureza / Turismo de Ar Livre e a nível internacional acompanhamento dos WG respetivos (WG 6, WG 7 e WG 10), no âmbito do TC 228	Jan – Dez	Acompanhamentos dos WG internacionais (WG 6, WG 7 e WG 10) com a conclusão de três documentos normativos ISO, um sobre Áreas Protegidas e dois sobre Turismo de Aventura, no âmbito do TC 228; Apresentação de uma proposta de iniciativa de Portugal sobre Boas Práticas de Gestão Ambiental em Turismo de Aventura; Conclusão da revisão da NP 4520/2013 sobre Atividades de Turismo de Natureza.		
15.	SC 7 – TH e TER	Jan – Jun	Guião de Boas Práticas publicado on-line, em junho.		
16.	SC 8 – Turismo Acessível	Jan – Mai	Edição da Norma de Turismo acessível, em Maio		
17.	SC 10 – Alojamento Turístico		Suspenso		
18.	SC 13 – Turismo Industrial - Elaboração da Norma de Turismo Industrial e a nível internacional acompanhamento do WG respetivo (WG 9)	Jan – Dez	A nível internacional conclusão do trabalho de elaboração da Norma ISO, a qual se encontra em fase de consulta internacional, no âmbito do TC 228; Elaboração da Norma Nacional, com exceção dos anexos.		
19.	Divulgação das Normas editadas	Jan – Dez	3 Sessões		

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
20.	Equipas, Comissões e Grupo de Trabalho Multissetoriais				
	<u>Entidade Nacional da Reserva Agrícola Nacional</u>	Jan – Dez	Participação, em representação do Ministério da Economia, nas reuniões da ENRAN. – Elaboração de contributos, por solicitação do Gabinete SET, na apreciação de propostas de Despachos Conjuntos de interesse público com vista à ocupação de solo RAN com empreendimentos turísticos ou equipamentos de relevo para a atividade turística.		
	<u>Alto Douro Vinhateiro Património Mundial (Estrutura de Missão da Região Demarcada do Douro) - RCM n.º 4/2014, de 10 de Janeiro</u>	Jan – Dez	– Participação nas 3 reuniões do Grupo Coordenador Permanente para o Alto Douro Vinhateiro Património Mundial – Participação em reuniões e envio de contributos/pareceres no âmbito da participação no Conselho Consultivo		
	<u>Conselho Nacional da Água</u>	Jan – Dez	– Participação nas reuniões do Conselho Nacional da Água		
	<u>5 Conselhos de Região Hidrográfica</u>				
	<u>Grupo de Acompanhamento do Projeto de Execução do Arco Ribeirinho Sul</u>	Jan – Dez	– Participação nas reuniões do Grupo de Acompanhamento do Arco Ribeirinho Sul		
	<u>Comissão do Domínio Público Marítimo (DPM)</u>	Jan – Dez	– Apreciação e emissão de parecer sobre propostas de processos de delimitação do DPM, relativo a prédios situados junto da margem.		
	<u>Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas (ENAAAC)</u>	Jan – Dez	– Acompanhamento dos trabalhos do grupo de Coordenação da ENAAAC; – Coordenação do Grupo Setorial do Turismo e produção do Relatório de Progresso, relativo ao Setor do Turismo; – Acompanhamento do Programa AdaPT, com apreciação de candidaturas		

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
20.	<u>Comissão de Implementação e Acompanhamento do Programa Nacional do Uso Eficiente da Água</u>	Jan – Dez	Participação nas reuniões da CIA-PNUEA. Não houve reuniões.		
	<u>Grupo de Trabalho da Segurança Balnear</u>	Jan – Dez	Participação no Grupo de Trabalho da Segurança Balnear, para concretização das recomendações propostas pelo relatório de grupo de trabalho multidisciplinar instituído pelo Despacho n.º 2684/11, de 8 de fevereiro; Não houve reuniões		
	<u>Grupo “Consumidores” - Diretiva Comunitária das Viagens Organizadas.</u>	Jan – Dez	Participação no Grupo “Consumidores”, na discussão da Diretiva Comunitária das Viagens Organizadas.		
	<u>Grupo de Acompanhamento do Projeto de Execução do Arco Ribeirinho Sul</u>	Jan – Dez	Participação nas reuniões do Grupo de Acompanhamento do Arco Ribeirinho Sul Não houve reuniões		
	<u>Comissão de Apreciação da Área de Reabilitação Urbana de Lisboa – entidade gestora Câmara Municipal de Lisboa</u>	Jan – Dez	Realizaram-se 14 reuniões no âmbito da Comissão de Apreciação da ARU Lisboa, tendo sido analisados 42 projetos de instalação de empreendimentos turísticos e produzidas a respetivas atas.		
	<u>Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género</u>	Jan – Dez	Elaborado Plano de Atividades do III PNPCTSH – Plano Nacional de Prevenção e Combate ao Tráfico de Seres Humanos, para a prevenção e combate ao tráfico de seres humanos		

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
Participação em Alterações legislativas	Jan – Dez	– Acompanhamento ativo da alteração legislativa ao Regime Jurídico Estabelecimentos de Alojamento Local (diploma publicado - DL 128/2014, de 29.08), e da sua alteração (diploma aprovado em Conselho de Ministros, ainda não publicado) – Acompanhamento ativo da alteração à Portaria n.º 327/2008, de 28.04 – classificação de estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos turísticos e apartamentos turísticos – Emissão de pareceres sobre projetos de alteração legislativa relativos ao novo Regime Jurídico dos Instrumentos de Gestão Territorial; – Emissão de pareceres sobre as alterações ao Regime Jurídico da Urbanização e da Edificação – publicado o DL 136/2004, de 09.09; – Acompanhamento ativo na alteração legislativa do Regulamento das Embarcações Utilizadas na Atividade Marítimo-Turística (diploma publicado – DL n.º 149/2014, de 10 de outubro).		
Outras atividades	Jan – Dez	<u>Ações informativas e de esclarecimento externas sobre legislação:</u> • 7 - Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos; • 5-Alojamento Local. Ações de formação Internas: • 1 - Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos; • 1 - Alojamento local Ações de formação externa: • 1- RJET		

Recursos Afetos:

Recursos Humanos ¹⁰	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ¹¹	3	3	0
Técnicos Superiores e Técnicos ¹²	30	30	0
Assistentes Técnicos ¹³	8	7	-1
Assistentes Operacionais ¹⁴	0	0	0
Total	41	40	-1

¹⁰ Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

¹¹ Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

¹² Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

¹³ Pessoal administrativo.

¹⁴ Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

3.1.3. Apoio ao Investimento

A Direção de Apoio ao Investimento, no ano de 2014, orientou os seus esforços para o início do processo de encerramento do QREN tendo em vista o cumprimento dos objetivos definidos e o apoio às empresas no processo de conclusão dos seus investimentos e abertura dos respetivos estabelecimentos.

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

Reforçou-se, neste contexto, o apoio ao empreendedorismo, através da criação de um mecanismo de apoio no contexto da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta, assim como se intensificou o apoio de projetos de reabilitação urbana no contexto da Iniciativa Jessica.

Importa ainda salientar que, neste mesmo ano de 2014, foi igualmente dada especial atenção, à preparação do quadro de regulamentação específica do Portugal 2020, que engloba instrumentos de apoio financeiro às empresas, bem como ao acompanhamento do processo de criação da IFD e reorganização das participadas financeiras deste Instituto.

Com este trabalho, pretendeu-se criar condições para que os instrumentos a criar em 2015 refletissem as necessidades do setor e das empresas e permitissem colmatar as suas necessidades.

Não obstante a equipa de gestão de crédito ter sido criada em 2015, no ano de 2014 manteve-se um forte enfoque na assistência às empresas, permitindo a reestruturação de diversos serviços da dívida, em linha com a cadência de libertação de meios dessas mesmas entidades, assim como a recuperação de créditos existentes.

Direção / Departamento

APOIO AO INVESTIMENTO

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1.	Análise de candidaturas aos instrumentos de apoio financeiro geridos pelo Turismo de Portugal, I.P., incluindo os pedidos de enquadramento na Linha de Apoio à Qualificação da Oferta, e subsequente seleção dos projetos de investimento a apoiar em linha com as prioridades definidas para o setor, no contexto da valorização da oferta	Jan – Dez	1. Tendo em conta o período de vigência do QREN, que terminou em 31.12.2013, registou-se ainda assim a entrada de 54 candidaturas no âmbito da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta, das quais foram selecionadas 38 e às quais foi alocado um incentivo de 15,9 milhões de euros. Importa, contudo, salientar a apreciação de 97 alegações no âmbito do Sistema de Incentivos à Inovação, todas no primeiro semestre. Tendo em conta o número de alegações em análise e a necessidade das mesmas serem decididas até ao final do primeiro semestre de 2014, conclui-se que, no cômputo geral, foi cumprido o indicador relativo ao prazo de análise. 2. No que respeita aos projetos de requalificação, concretizou-se o apoio a 20 projetos de requalificação de estabelecimentos hoteleiros e a 9 projetos de animação turística. Não se registou o cumprimento do indicador previsto, embora se tenha selecionado para apoio 100% dos projetos com aquelas tipologias	O6: (OE1) Ind. 8	Programa 4 Programa 5
2.	Dinamização da Linha de Apoio à Tesouraria e da Linha de Apoio à Consolidação Financeira, no apoio à consolidação da estrutura financeira das empresas	Jan – Dez	Não se afigurou possível a colocação nas empresas de 50% do valor das Linhas de Apoio à Tesouraria e Consolidação Financeira. De referir, contudo, que no âmbito da Linha PME Crescimento 2014, 158 empresas viram os seus pedidos de financiamento para fundo de maneio aprovados, no valor de 14,5 milhões de euros, pelo que, embora com recurso a outro instrumento, as empresas do setor viram suficientemente cobertas as suas necessidades de financiamento de curto prazo. Em relação à Linha de Apoio à Consolidação Financeira, a mesma só foi operacionalizada pela SPGM em meados de 2014, razão pela qual só no final de 2014 começou a ter procura.	O6 (OE1) Ind. 8	Programa 4 Programa 5

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
3.	Acompanhamento material, financeiro e contratual da execução dos projetos objeto de apoio	Jan – Dez	Durante o ano de 2014, foram instruídos 787 pedidos de pagamento de incentivo, dos quais resultou o pagamento de um incentivo financeiro na ordem dos 75,5 milhões de euros. Salienta-se que, desses, 284 resultam em procedimentos de certificação de adiantamentos que ocorreram no âmbito dos sistemas de incentivos do QREN. 1. O prazo médio de instrução dos pedidos de pagamento intercalares foi de 34 dias e 220 dias nos pedidos de pagamento final. 2. A taxa de execução financeira do SI QREN foi de 71%. 3. A taxa de encerramento de projetos SI QREN foi de 42% e a dos projetos PIT foi de 57%	O6 (OE1) Ind. 8	Programa 4 Programa 5
4.	Gestão da carteira de crédito (processos acompanhados pela DAI)	Jan – Dez	As metas previstas no que diz respeito ao estudo de avaliação do risco da carteira e das taxas de incumprimento tinham por pressuposto a constituição de uma equipa de gestão de crédito, que veio a ocorrer já em 2015. Em todo o caso, o valor dos reembolsos recebido foi 28.503 milhões de euros, superior ao que estava orçamentado (25.065 milhões de euros), verificando-se ainda que a Portaria que veio estabelecer as condições em que podem ser reestruturados os serviços da dívida das operações abrangidas pelo QREN foi publicada em 16 de dezembro de 2014.	O6 (OE1) Ind. 8	Programa 4 Programa 5

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
5.	Criação e desenvolvimento de mecanismos de apoio às empresas	Jan – Dez	O ano de 2014 coincidiu com a preparação do sistema de incentivos no âmbito do Portugal 2020, dossier que a DAI acompanhou com particular intensidade e preocupação. Em resultado desse trabalho, em parceria com os demais atores do Portugal 2020, foi possível ainda neste ano ver aprovados os Regulamentos Gerais de Governação do Portugal 2020 e de aplicação dos FEEI, quadro que permitiu no início do ano de 2015 a aprovação do Enquadramento Nacional dos Sistemas de Incentivos, que é o principal veículo de financiamento das empresas para o período 2014-2020. A par desse trabalho, a DAI acompanhou o processo de criação da Instituição Financeira de Desenvolvimento (IFD), entidade criada para sobretudo, gerir os instrumentos financeiros a lançar no contexto do Portugal 2020. Nesse âmbito, o Turismo de Portugal entendeu não desenvolver novos mecanismos de apoio, até porque os mesmos pretendiam resultar da aplicação de reembolsos do FEDER, os quais, todavia, passaram a constituir uma fonte de receita da IFD. Foi igualmente criada a sublinha de Apoio ao Empreendedorismo no âmbito da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta e o mecanismo de apoio aos Apoios de Praia.	O6 (OE1) Ind. 8	Programa 4 Programa 5
6.	Desenvolvimento de mecanismos de apoio à qualificação dos destinos	Jan – Dez	Em 2014, foi implementado o reforço de 5 milhões de euros relativamente à Iniciativa Jessica no Algarve. Do mesmo modo, preparou-se em 2014 as condições para que viesse a ser aprovado um mecanismo de financiamento da Iniciativa Jessica, através da antecipação de reembolsos, até um valor de 12 milhões de euros. Também em 2014, se iniciou a análise jurídica da possibilidade de reunir num só diploma o conjunto de apoios concedidos pelo Turismo de Portugal aos investimentos de natureza pública.	O6 (OE1) Ind. 8	Programa 4 Programa 5

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
7.	Incrementar a divulgação dos apoios financeiros existentes e da rede de parceiros, nomeadamente em articulação com o Departamento de Informação, aprofundar o conhecimento concreto das necessidades das empresas e promover a captação de investimento	Jan – Dez	- Foram realizadas 20 ações de divulgação e informação, em parceria com diversas entidades, como a AHRESP, ERT Centro, Federação Portuguesa de Golfe ou a APHORT. - Durante o ano de 2014 procedeu-se a alguns ajustamentos da área de apoio ao investimento na home do Turismo de Portugal, não tendo sido possível realizar o congresso internacional de investimento em turismo previsto para esse ano.	O6 (OE1) Ind. 8	Programa 4 Programa 5
8.	Aprofundar, e disseminar, o conhecimento sobre o desempenho do setor do turismo, sobre as especificidades do investimento turístico e sobre as empresas turísticas	Jan – Dez	Durante o ano de 2014 foram realizados dois estudos sumários sobre o desempenho do setor. Não foram realizados outros estudos, atendendo a que o posto de trabalho responsável pela sua realização foi afeto a outra Direção.	O6 (OE1) Ind. 8	Programa 4 Programa 5
9.	Desenvolvimento da aplicação SGPI	Jan – Dez	Prosseguiu-se o processo de migração de dados para o SGPI, evoluiu-se no desenvolvimento dos módulos necessários à interação com as IC subscritoras do memorando de entendimento e procedeu-se a uma melhoria das funcionalidades disponibilizadas pelo sistema.	O6 (OE1) Ind. 8	Programa 4 Programa 5

Recursos Afetos:

Recursos Humanos ¹⁵	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ¹⁶	3	3	0
Técnicos Superiores e Técnicos ¹⁷	27	25	-2
Assistentes Técnicos ¹⁸	5	5	0
Assistentes Operacionais ¹⁹	0	0	0
Total	35	33	-2

¹⁵ Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

¹⁶ Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

¹⁷ Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

¹⁸ Pessoal administrativo.

¹⁹ Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

3.1.4. Apoio À Venda

Em 2014, a Direção de Apoio à Venda centrou a sua ação no aprofundamento da estratégia definida para a promoção do Destino Portugal, priorizando a atuação em termos do marketing digital, do trade marketing, bem como da realização de ações diretas com empresas nacionais e estrangeiras, orientada para o apoio à venda.

Realizou-se a participação em 13 feiras internacionais de turismo - Vakantibeurs (Hol), FITUR (Esp), ITB (Ale), MITT (Rús), IMEX (Ale), ABAV (Brasil), SITEV (Argel), BITUR (Angola), IMEX América (EUA), CITM (China), WTM (RU), EIBTM (Esp), Arabian Travel Market(Dubai) e BTL (Portugal) – e de workshops em 11 mercados, com forte participação das empresas nacionais.

Em matéria de parceria com companhias aéreas e operadores turísticos, procurou-se criar condições para aumentar a acessibilidade aérea do destino, apoiando as campanhas marketing de várias operações aéreas e de distribuição, com particular foco na época baixa.

A estratégia de comunicação com os media internacionais superou os objetivos estabelecidos para 2014 e o posicionamento proactivo e seletivo neste domínio permitiu aumentar o número de press trips destinadas a cadeias de televisão e a imprensa internacional relevante.

Ainda no domínio da comunicação, merecem referência o lançamento do McNamara Surf Trip e do Taste Portugal London e ainda a realização de diversas ações de ativação de marca em mercados relevantes para Portugal.

Referência ainda para a parceria com as Entidades Regionais de Turismo para operacionalizar uma campanha de turismo interno e a manutenção da contratualização da promoção e comercialização externa regional com as Agencias Regionais de Promoção Turística.

Direção / Departamento

APOIO À VENDA

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1.	FEIRAS INTERNACIONAIS DE TURISMO a) Organização do stand para a participação das empresas nacionais nas feiras: Vakantibeurs (Hol), FITUR (Esp), ITB (Ale), MITT (Rús), IMEX (Ale), ABAV (Brasil), SITEV (Argel), BITUR (Angola), IMEX América (EUA), CITM (China), WTM (RU) e EIBTM (Esp). b) Organização da presença do Turismo de Portugal na BTL e apoio na dinamização da vinda a Portugal de trade internacional	Jan – Dez	100%	O2 (OE1) Ind. 4	Programa 1
2.	WORKSHOPS e MISSÕES INTERNACIONAIS Organização da participação das empresas nacionais em workshops e missões comerciais: Alemanha, França, Escandinavia, Polónia, Rússia, EUA, China, Índia, Colúmbia, Brasil, Israel	Jan – Dez	100%	O2 (OE1) Ind. 4	Programa 1

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
3.	MEETINGS & INCENTIVES a) Apoio aos Congressos angariados no âmbito do Fundo de Captação de Congressos. b) Captação de novos congressos e eventos profissionais: • Angariar para Portugal a realização de eventos socioprofissionais de grande dimensão e com forte número de participantes internacionais, e promover a venda cruzada com outros produtos turísticos e outros destinos junto destes participantes. • Estimular a criação de uma equipa de captação de congressos, em ligação com os <i>convention bureaux</i> regionais, para dinamizar a prospeção e captação de oportunidades. c) Apoio a eventos institucionais do setor do turismo (Congresso APAVT, Congresso AHP, etc.).	Jan – Dez	90%	O2 (OE1) Ind. 4	Programa 1

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
4.	PROMOÇÃO EXTERNA REGIONAL a) Definir anualmente o plano de atividades e concertar com os parceiros regionais as ações a desempenhar por cada um, com vista a alcançar os objetivos definidos. b) Acompanhar e monitorizar junto das partes intervenientes a execução do plano de atividades, aferindo resultados e implementando as medidas de correção necessárias para se atingirem os objetivos definidos. c) Conceber em articulação com os parceiros do setor, o modelo de Promoção e Comercialização do Destino Portugal a vigorar a partir de 2015.	Jan – Dez	80%	O2 (OE1) Ind. 4	Programa 1
5.	PLANOS DE PROMOÇÃO E ANIMAÇÃO Análise e acompanhamento dos planos de atividades dos municípios das concessões de zonas de jogo	Jan – Dez	100%	O2 (OE1) Ind. 4	Programa 4

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
6. TRADE MARKETING Implementar um programa de marketing dirigido aos agentes que organizam e distribuem o produto no mercado: • Desenvolver o potencial das operações turísticas existentes. • Fomentar novas operações, detetando oportunidades. • Fomentar a criação de rotas aéreas que permitam o desenvolvimento da operação turística (pacote). • Aprofundar o conhecimento sobre novos mercados emissores e diversificar a procura. • Implementar ações de promoção e comercialização nos mercados emissores.	Jan – Dez	• TUI Alemanha – 19 novos voos p/ Faro 3.300 pax (W13/14) + 4 voos 700 pax W14/15 • Olimar, Alemanha – aumento de 3.500 pax p/ Algarve (cont. W13/14) • Thomas Cook/LHH, Alemanha – campanha promoção Algarve (cont. W13/14) • Apollo/Kuoni, Noruega – 25 voos charter p/ Madeira, 4.000 pax (cont. W13/14) • Ving/TC, Noruega – 20 voos charter p/ Madeira, 3.000 pax (cont. W13/14) • Budget Travel, Irlanda – 2.100 pax adicionais p/ Algarve (cont. W13/14) • Orbitz, EUA – Aumento 15% vendas online (cont. W13/14) • Thomson, UK – 12 novos voos charter p/ Faro, 2.300 pax • Air Berlin, Alemanha – reforço de operações, 14 novos voos 2.400 pax p/ Faro • TUI Holanda – reforço de 8 voos charter p/ Faro, 1.500 pax • Solresor, Suécia/Dinamarca – 40 novos voos charter p/ Faro, 6.500 pax • Rainbow Tours, Polónia – 8 novos voos charter p/ Faro, 1.300 pax • Sundor, Israel – Reforço de operação na rota Telavive-Lisboa, 19 voos 3.000 pax • Israil, Israel – Reforço de operação na rota Telavive-Lisboa, 19 voos 3.000 pax • Miramar, Hong Kong – Lançamento de novo circuito, 2.200 pax • Kuoni India – aumento de 900 pax • Rumbo, Espanha – aumento 10% das vendas online • GPS, França – 16 voos charter p/ Alentejo, 2.000 pax • Natalie Tours, Rússia – Apoio à Convenção de agentes de viagens • Air Transat Holidays, Canadá – Apoio ao Road Show “Caravan”	O2 (OE1) Ind. 4	Programa 1

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
7.	PROGRAMA INITIATIVE.PT 2.0 Desenvolver rotas aéreas de interesse turístico: •Consolidação do programa initiative.pt 2.0. •Prospecção de oportunidades quer ao nível de novas rotas/operações, quer no que diz respeito ao aumento de frequências em rotas já em operação.	Jan – Dez	• Continuação da gestão das bases aéreas da easyJet em Lisboa + rota Paris-Faro, e da Ryanair em Faro • TUI Nordic, Escandinávia – nova operação p/Madeira, 9.000 pax (W13/14) + 11.000 pax (W14/15) • Air Berlin, Alemanha – 22 novos voos p/ Faro, 4.000 pax (cont. W13/14) • AerLingus, Irlanda – 20 novos voos p/ Faro (cont. W13/14) • Jet2, Reino Unido – 40 novos voos de Leeds/Manchester p/Faro, 7.000 pax (cont. W13/14) • Monarch, Reino Unido – 40 novos voos p/ Faro, 7.000 pax (cont. W13/14) • easyJet, Suíça – reforço de operação, 36 novos voos na rota Basle-Faro 5.000 pax • Germanwings, Alemanha – 44 novos voos p/ Faro, 6.600 pax • Olimar, Alemanha – Nova operação charter p/ Porto Santo, 16 voos 2.600 pax • Jet2, Reino Unido – Nova rota Glasgow-Funchal, 22 voos 4.000 pax • British Airways, Reino Unido – 180 novos voos Gatwick-Faro, 28.000 pax • British Airways, Reino Unido – Nova rota Heathrow-Faro, 60 voos 9.500 pax • British Airways, Reino Unido – Nova rota Heathrow-Porto, 60 voos 9.500 pax • US Airways, EUA – Nova rota Charlotte-Lisboa 56 voos, 10.400 pax • Air Canada Rouge – Nova rota Toronto-Lisboa 39 voos, 11.300 pax	O2 (OE1) Ind. 4	Programa 4 Programa 3

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
8.	COMUNICAÇÃO E PUBLICIDADE	Mar – Dez	Campanha de Comunicação e Publicidade <u>Campanha de Publicidade Internacional online</u> Campanha de comunicação exclusivamente online nos mercados Alemanha, Brasil, Dinamarca, Espanha, França, Holanda, Irlanda, Itália, Polónia, Reino Unido, Rússia, Suécia, EUA. A campanha foi realizada nos meios Google Search, Google Display, Facebook e You tube. No âmbito da campanha foram obtidos um total de 9.271.298 cliques para o www.visitportugal.com e geradas 2.292.934.454 impressões dos anúncios. <u>Campanha de reforço em Espanha</u> Plano de meios offline (contratação da agência de meios Peter Planning) que incluiu 4 inserções na revista Condé-Nast Traveller (tiragem de cerca de 20.000 exemplares) com o objetivo de associar um destino sobejamente conhecido em Espanha a produtos muito específicos que qualificam e diferenciam o destino: golfe, festivais, ténis e Solares de Portugal. <u>Campanha de reforço na Colômbia</u> Adaptação do guia de 100 páginas sobre Portugal publicado em 2013 na Vogue Brasil para as revistas Vogue, GQ e Glamour colombianas, publicações de grande prestígio e penetração junto das classes A/B. Associação de Portugal a uma imagem sofisticada, a par de um maior conhecimento do destino com propostas muito concretas de consumo turístico (alojamento, restauração e atividades de animação). Foram distribuídos 17.500 exemplares exclusivamente em Bogotá.		

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
8. COMUNICAÇÃO E PUBLICIDADE		<u>Projeto McNamara Surf Trip</u> Projeto de produção e divulgação de conteúdos de oferta turística através de uma Surf Trip protagonizada por McNamara, abrangendo as 7 regiões do país. Foram produzidos 7 webisodes – 1 por região – com cerca de 5 minutos e de 7 filmes temáticos com cerca de 1 minuto cada, divulgados através das redes sociais e do you tube. Os conteúdos produzidos tiveram em 2014 um total de cerca de 2.350 mil visualizações a que correspondeu um total de cerca de 2.285 mil minutos vistos. <u>Ação de Apoio à Venda – LivingSocial UK</u> Em parceria com a plataforma de descontos «LivingSocial Limited», foi desenvolvida uma ação de apoio à venda associando a comunicação do destino Portugal (através da criação de banners e de conteúdos editoriais) à venda de pacotes de viagem com condições muito favoráveis exclusivas para os membros da comunidade. Foram geradas 6.855.144 impressões dos anúncios e houve 13.675 cliques encaminhados para o portal visitportugal. <u>Ativação de marca no âmbito do Torneio Open Tennis Madrid</u> O Turismo de Portugal adquiriu um camarote para o torneio Open de Madrid que teve lugar entre 2 e 11 de maio. Este camarote de 6 lugares foi comprado para as 17 sessões previstas do torneio (o que totalizou 102 entradas) com objetivo de receber embaixadores da marca Visitportugal assegurando o respetivo retorno através do impacto mediático gerado e a propagação de conteúdos através das redes sociais. Entre os embaixadores de marca selecionados encontravam-se Fonsi Nieto, Luis Medina, Boris Izaguirre, Oscar Haro, Ana Antic ou Elia Galera. <u>Ação de Apoio à Venda Entidades Regionais de Turismo+Sonae/Continente</u> Foi concedido um apoio financeiros às Entidades Regionais de Turismo do Centro, Alentejo e Algarve para operacionalizar em parceria com o Continente uma campanha de apoio à venda cujo objetivo primordial foi desenvolver as «escapadinhas» no território nacional em época baixa, de forma a criar uma oferta diferenciadora e acessível através de um canal muito próximo do consumidor. Teve lugar entre outubro de 2014 e março de 2015 tendo sido vendidos 5.906 escapadinhas o que cumpre os quase 100% dos objetivos definidos (6.000 pacotes).		

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
8. COMUNICAÇÃO E PUBLICIDADE		<u>Ativação de Marca – Dia de Portugal em Varsóvia</u> No âmbito da assessoria de relações públicas prestada pela empresa polaca N.T.G foi desenvolvida uma ação de ativação de marca destinada a um seletto grupo de prescritores polacos no dia 16 de junho com o pretexto da celebração do dia de Portugal. No âmbito desta ação foi convidado o reputado chefe português Vítor Matos para fazer um dueto gastronómico com o chefe Modest Amaro, no seu restaurante Atelier Amaro, e deslocar-se com a sua equipa a Varsóvia. <u>Ação de Apoio à Venda associada à Marca Rock in Rio</u> Em associação à marca RIR pretendeu-se conquistar o interesse das empresas turísticas na programação de viagens para Portugal através da criação e difusão de uma campanha em meios do universo da marca Rock in Rio, em ações de assessoria de imprensa associadas à marca, espaços publicitados de mass media definidos e valorizados em cerca de 500.000€ e ações de ativação no espaço do evento. <u>Ação de Apoio à Embaixada da Alemanha para a realização do Dia de Portugal (6 e 7 de junho)</u> Realizou-se em Hamburgo, na praça de Rathausmarkt uma ação de promoção de Portugal através de várias atividades expositivas com imagem e conteúdos relacionados com a oferta turística portuguesa, degustação de produtos portugueses, música e um simulador de golfe. A divulgação e promoção do evento, efetuada através de flyers distribuídos pela cidade e da conferência de imprensa junto dos principais órgãos da comunicação social alemã, realizada conjuntamente com os representantes da cidade no Senado, da Embaixada de Portugal e do Consulado-Geral de Portugal em Hamburgo, bem como a reportagem televisiva no dia da inauguração e o relevo dado ao evento pela comunicação social alemã foram responsáveis pela grande afluência do público, especialmente durante o dia 6.		

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
8. COMUNICAÇÃO E PUBLICIDADE		<u>Apoio financeiro ao Evento Vinhos de Portugal no Rio (Vinho/Rio de Janeiro)</u> Evento de promoção de vinhos portugueses no Rio de Janeiro organizado pelo Público e pela Globo no Rio de Janeiro, com o objetivo de proporcionar a um público afluente uma experiência inovadora de degustação dos mais exclusivos rótulos portugueses, cursos e outras atividades. Foi convidado o artista Scott Gunderson a representar em rolas de cortiça o Estádio do Maracanã. O evento reuniu mais de 60 produtores de Portugal que mostraram a grande diversidade e qualidade vinícola de país aos 4000 visitantes que marcaram presença no evento. A edição de um suplemento especial denominado "Vinhos Portugal" com uma tiragem de 200.000 exemplares foi encartado para todos os assinantes do Globo e distribuído no evento. Este suplemento constituiu uma grande fonte de informação sobre Portugal como destino de viagens, gastronomia e vinhos. O evento teve cobertura no jornal e site do jornal Globo para além de ser matéria nos suplementos Ela Gourmet, Revista O Globo, Boa Viagem, Rio Show e jornal Público. <u>Apoio financeiro ao Festival do Fado (Fado/Madrid e Buenos Aires)</u> Evento de promoção do Fado em Madrid e Buenos Aires, organizado pela empresa Alto e Bom Som, Lda, com o objetivo de divulgar os artistas portugueses no panorama da música internacional, contribuindo para a divulgação de Portugal através de um valor cultural distinto e nesses termos potenciado o interesse desses públicos em o eleger como local de destino turístico. Os concertos tiveram uma assistência média superior a 800 espetadores, esgotando-se, na maioria dos casos, a lotação das salas utilizadas. Ao todo estima-se que mais de 25 mil pessoas terão tido contacto com o Festival.		

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
8.	COMUNICAÇÃO E PUBLICIDADE	Set 2014 – Mar 2015	Em 2014 registou-se um aumento na atenção que o Festival tem merecido dos Media, tendo a crítica especializada sublinhado a qualidade do evento e multiplicado as notícias nos principais meios de comunicação (TV, Rádio, Imprensa e Internet). <u>Apoio Financeiro ao programa Taste Portugal London</u> Um programa cujo período de duração é de setembro de 2014 a março de 2015, através do qual são promovidas ações de gastronomia e vinhos portugueses em restaurantes de prestígio em Londres, bem como o encontro de chefs portugueses e ingleses. O programa abrange um total de 22 eventos incluindo 1 conferência de imprensa + 1 press trip em Portugal		
	CANAIS ONLINE/DIGITAIS	Jan – Dez	Em 2014 deu-se continuidade ao desenvolvimento do novo portal Visitportugal (a nova versão foi lançada em outubro de 2013), disponível em 10 idiomas, em integração com o Serviço de Atendimento ao turista via mail e webchat. Deu-se ênfase à consolidação da estrutura de conteúdos, com o reforço e aprofundamento de temas como T. Cruzeiros, T acessível, T religioso e introdução do canal de previsão meteorológica, entre outros. Foi também intensificada a articulação com a Campanha Internacional de Turismo, com otimização de landing pages. Visitportugal.com Unique visitors: 5,2 milhões (fonte: Google analytics) Serviço de Atendimento do turista: 13.441 pedidos Media Social Em 2014 a presença em plataformas de media social sob a marca Visitportugal, foi alargada à rede Instagram.		

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
IMPrensa	Jan – Dez	A estratégia de comunicação com os media internacionais, adjuvada por agências contratadas em mercados prioritários como a Alemanha, Espanha, EUA, França, e Reino Unido, e mercados emergentes como a China e a Índia, produziu um aumento de audiências e AVE, conforme atestam os seguintes indicadores: Nº de press releases: 349 (+47% relativamente a 2013) Nº de press trips: 750 (+55% relativamente a 2013) Nº de participantes: 1791 (+129% relativamente a 2013) Nº de artigos na imprensa internacional: 15.660 (+56% relativamente a 2013) Contravalor publicitário: 700 M € (+ 46% relativamente a 2013) Reach (audiência): 1,07 bn Os meios online lideraram o número de referências ao Destino Portugal, contudo registou-se também um aumento significativo na imprensa escrita (jornais e revistas), sendo a TV o principal responsável pelo crescimento do AVE. O plano de comunicação foi desenvolvido em articulação com as Equipas de Turismo nos mercados emissores, com as Agências Regionais de Promoção Turística, as empresas do sector e com o apoio de companhias aéreas, entre as quais a TAP Portugal. A monitorização e avaliação de toda esta estratégia, foi adjudicada à empresa CISION.		
EVENTOS	8 a 11 de maio 9 a 12 de outubro Outubro 8 a 19 de outubro 23 a 25 de Outubro	Manteve-se em 2014 a estratégia de redução do apoio financeiro concedido à realização de eventos em Portugal, tendo-se apenas mantido o apoio a eventos de Golfe e Surf – produtos turísticos em que Portugal é reconhecido internacionalmente como um destino de excelência. A realização desses eventos em Portugal constitui uma das componentes do plano de promoção de Portugal enquanto Destino de Golfe e de Surf, que é reforçada com ações de ativação de marca que decorrem ao longo do ano. • Madeira Islands Open (Golfe/Madeira) • Portugal Masters (Golfe/Algarve) • World Pro Júnior (surf/Ericeira) • RipCurl Pro Portugal (Surf/Peniche)		

Recursos Afetos:

Recursos Humanos ²⁰	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ²¹	3	4	1
Técnicos Superiores e Técnicos ²²	23	21	-2
Assistentes Técnicos ²³	6	3	-3
Assistentes Operacionais ²⁴	0	0	0
Total	32	28	-4

²⁰ Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

²¹ Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

²² Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

²³ Pessoal administrativo.

²⁴ Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

3.1.5. Qualificação Formativa e Certificação

No âmbito do objetivo operacional estratégico de Qualificar os profissionais do Turismo para a Excelência do serviço e da gestão, o Turismo de Portugal atua na criação de valor para o setor, através da qualificação dos recursos humanos do setor, alinhado com os planos de ação inscritos no Programa de Qualificação e Emprego do PENT e agregando os objetivos subjacentes:

- Desenvolver a excelência do Capital Humano
- Promover a Inovação e o empreendedorismo
- Produzir Conhecimento e apoiar no desenvolvimento de novas tendências e profissões estratégicas para o Turismo, em articulação com o meio empresarial

No decurso de 2014, foram desenvolvidos inúmeros projetos descritos, resumidamente, nos seguintes programas:

PROGRAMA 1 - QUALIFICAÇÃO DOS JOVENS E DOS PROFISSIONAIS DO SETOR, foi dado enfoque especial no exercício de incorporar no plano da oferta formativa as necessidades do meio empresarial e das linhas estratégicas dos operadores de base nacional e/ou regional.

Reuniões de trabalho com todas as EHT nas 5 Regiões turísticas (Norte, Centro, LVT, Alentejo e Algarve), com os parceiros regionais, públicos e associativos, para a definição do Plano da Oferta Formativa das EHT, em consonância com os objetivos e necessidades de formação de cada uma das Regiões e com o objetivo de começar a diversificar a atuação das EHT, fazendo adequar a oferta formativa com os produtos estratégicos de cada região.

Entre os anos letivos de 2013/2014 e 2014/2015, a rede escolar do Turismo de Portugal contou, em média, com cerca de 2.850 de jovens em formação inicial e 4.680 em ações de formação especialmente dirigida a profissionais, em várias áreas técnicas, mas também na área das línguas, comportamental e de marketing.

Foram, ainda, desenvolvidos novos projetos, de sustentabilidade e responsabilidade social e ambiental (i.e. Candidatura à atribuição e renovação de Bandeira verde a 6 EHT), Digital Storytelling na rede de escolas e novas ofertas formativas, nomeadamente:

- novo referencial de qualificação e curso de nível 4 de Pastelaria/Padaria, em parceria com a Escola Profissional de Fátima;
- de Padaria Avançada,
- Enoturismo,
- novo programa de línguas
- Criação do grupo de trabalho para a elaboração de um novo Curso de Especialização tecnológica pós-12.º ano para Técnico de Turismo Cultural e Património.

Direção / Departamento

QUALIFICAÇÃO FORMATIVA E CERTIFICAÇÃO

Denominação / Descrição		Calendário	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 homologar a criação de cursos na área do turismo	Jan – Dez	1. Formação Inicial (qualificação inicial, cursos profissionais e especialização tecnológica) Ano Letivo 2013/2014 Nº de Turmas: 136 - Nº de Alunos: 2.843 Ano Letivo 2014/2015 (primeiros meses) Nº de Turmas: 125 - Nº de Alunos: 2.803 Nº de Candidatos: 2.928 2. Formação Modular Certificada Nº de Ações de Formação (cofinanciadas e autofinanciadas): 275 Nº de Formandos: 4.860 Novas Ofertas Formativas para Públicos Indiferenciados e Profissionais do sector e definição do regime de autofinanciamento: A Programa de formação em Línguas b) Monitorização do plano de formação contínua para ativos do sector e outros públicos. 3. Certificação Nº de Cursos Reconhecidos (ensino superior e cursos profissionais): 20 Equivalências de títulos - 1 Nº de Certificados Profissionais de Banca nos Casinos Emitidos: 48 Nº de Certificados Profissionais de Banca nos Casinos Renovados: 4 Nº de Provas de Avaliação Final de Banca nos Casinos: 3	07 – Qualificar os Profissionais de Turismo para a Excelência de Serviço e da Gestão	Programa 6

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
2.	Qualificação de Profissionais para o Turismo Assegurar a Oferta de Formação para a qualificação de ativos do turismo e públicos indiferenciados.	Jan – Dez	Formação de Públicos Indiferenciados e Profissionais do sector 1. Novas Ofertas Formativas para Públicos Indiferenciados e Profissionais do sector e definição do regime de autofinanciamento: a) Conção do curso de Padaria Avançada b) Conção do projeto de Formação em Enoturismo c) Conção de Programa de Formação em <i>Cooking Experience on-the-job</i> d) Conção do Programa Línguas@eht e) f) Conção de Programa de Unidades Optativas da Licenciatura em Gestão Hoteleira da Universidade Europeia	07 – Qualificar os Profissionais de Turismo para a Excelência de Serviço e da Gestão	Programa 6

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
3.	Apoio à Atividade Escolar Aquisição centralizada para homogeneização de procedimentos técnicos, pedagógicos e financeiros; manuais; projetos educativos; projetos de responsabilidade social, ambiental, entre outros	Jan – Dez	Projetos de suporte à atividade formativa: - Garantir melhores condições através de compras agregadas para a rede de Escolas do Turismo de Portugal bem como assegurar a atribuição de apoios aos alunos mais carenciados; - Impressão, lançamento e distribuição de um manual técnico para a disciplina de vinhos, para utilização pelas Escolas do Turismo de Portugal e por outras instituições de ensino do setor. - Reimpressão e distribuição da 2ª edição revista e aumentada de um manual técnico para a disciplina de pastelaria, para utilização pelas Escolas do Turismo de Portugal e por outras instituições de ensino do setor. Auditorias Técnico-Pedagógicas às 6 EHT Tipo II, tendo em vista a uniformização de procedimentos e partilha de boas práticas; Conceção de regulamentos internos e documentos orientadores de apoio à Formação: - Regulamento do Aluno das EHT 2014-2015 - Regulamento dos Apoios Sociais 2014-2015; - Regulamento dos Conselhos de Turma 2014-2015 - Regulamento dos Estágios Curriculares 2014-2015 - Regulamento das Provas de Avaliação do Cursos de Banca de Casinos - Procedimentos técnico-pedagógicos Outros projetos de suporte à atividade formativa: - Processo de Contratação de Formadores e Professores do Ministério da Educação; -Fixação de preços da formação: cursos autofinanciados; inscrição de profissionais em cursos cofinanciados POPH; candidaturas, propinas, diplomas e certificados, remuneração/hora formadores externos, entre outros; - Instrução do pedido de autorização e funcionamento de 5 Cursos de Especialização Tecnológica	N/A	Programa 6

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
3.	Jan – Dez	Dinamização da realização das Jornadas de Empreendedorismo Turístico em 6 EHT Dinamização de Projetos de Sustentabilidade e Responsabilidade Social e Ambiental: - Dia Verde das EHT Realização do I Encontro Ambiental da rede de EHT, em Coimbra - Realização de 123 Projetos e Ações de responsabilidade Social e Ambiental - Apoio a 70 instituições de carácter social - Projeto Eco-Escolas: 4 EHT com Bandeira Verde e 3 inscritas Implementação do Projeto Digital Storytelling na rede de EHT, com a produção de filmes realizados por alunos e concurso nacional Desenvolvimento do projeto “Harmonias da Cor e da Forma”, através da realização de 6 workshops para alunos nas EHT I Aquisição de Livros Procedeu-se à aquisição de diversos livros técnicos para o acervo das Bibliotecas Escolas da rede.	N/A	Programa 6

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
4. Internacionalização da Formação Contribuir para a melhoria da formação dos jovens através de experiências de intercâmbio e estágios internacionais, de parcerias com escolas de outras nacionalidades bem como protocolos de colaboração com grupos hoteleiros de referência.	Jan – Dez	Programa Leonardo Da Vinci, no âmbito deste programa foram realizados 12 estágios em 4 países europeus (Espanha, Itália e Suécia e Grécia) Programa de Estágios Internacionais financiados pelo Turismo de Portugal. No âmbito deste programa foram realizados 25 estágios em 12 países (Europa, Angola, Macau e Brasil) Certames internacionais, no âmbito da participação do Turismo de Portugal em certames de promoção fora do país, foram realizados 24 estágios para alunos e 8 para formadores em 4 certames de 3 países europeus Início de conceção da versão em inglês dos Cursos de Especialização Tecnológica de Gestão Hoteleira em Restauração e Bebidas e Gestão Hoteleira em Alojamento	N/A	Programa 6
5. Renovação, Adequação e Manutenção das Infraestruturas Escolares Acompanhamento dos projetos de obras na rede de escolas de hotelaria e turismo. Intervenções de conservação, reequipamento e medidas de autoproteção.	Jan – Dez	Empreitada de renovação das áreas técnicas da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra. Aquisição de roupa de cama e outros artigos para o Hotel de aplicação da Escola de Hotelaria e Turismo de Setúbal. Aquisição de Computadores portáteis e videoprojectores para as EHT Encerramento e reafecção de equipamentos e mobiliários da Escola de Hotelaria e Turismo do Fundão	N/A	Programa 6

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
6. Formação e Avaliação de Formadores: Contribuir para a elevação dos padrões formativos com a dinamização de ações de formação de Formadores.	Jan – Dez	Academia 2014- Realização da Academia de Formação de Formadores, aberta a todos os formadores de Turismo e Hotelaria no território nacional. Participaram 80 formadores do Turismo de Portugal e 20 fora da rede e 35 oradores convidados. Formação de 24 Formadores em Métodos Criativos de resolução de problemas Certificação para a realização nas EHT do Curso de Formação Pedagógica Inicial para Formadores Aplicação do sistema de avaliação de formadores e da formação Formação para Diretores de EHT sobre Empreendedorismo e Novas Escolas – Que Futuro?	N/A	Programa 6

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
7.	Melhorar a imagem da formação e dos profissionais do sector Aumentar o número de candidatos às EHT	Jan – Dez	Divulgação da imagem das Escolas de Hotelaria e Turismo , bem como representação institucional em Certames de Formação, de Hotelaria e Restauração e concursos de profissões, tais como: - o Participação das EHTs na BTL; - o Participação na FUTURALIA e na QUALIFICA; - o Participação na FIA-Feira de Artesanato de Lisboa; - o Participação no Concurso “Illy Caffé – Maestros del Espresso Junior” em Espanha; - o Realização dos Concursos Interescolas na Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra; - o Participação no Euroskills em conjunto com o IEFP; - o Participação na Taça Europeia Georges Baptiste no Luxemburgo; - o Participação no Colóquio de Turismo e Indústria de Convenções e Exposições para os Países de Língua Portuguesa do Centro de Formação do Fórum de Macau. - o Desenvolvimento da comunicação das Escolas do Turismo de Portugal na internet, seja através do enriquecimento do site, seja com uma forte presença nas redes sociais. - o Elaboração de vários suportes de informação (folhetos/roll up/logotipos/merchandising e outros materiais) de apoio aos eventos, participação nas feiras, etc.	N/A	Programa 6
8.	Certificação da Formação e Profissional Melhoria dos conteúdos programáticos e da formação; trabalhos especializados no âmbito das competências em matéria de Certificação profissional	Jan – Dez	1. Acompanhamento dos trabalhos relativos à alteração da <u>Diretiva 2005/36/CE</u> - sistema geral de reconhecimento de qualificações no âmbito da EU, 2. Acompanhamento das questões relacionadas com o Sistema de Informação do Mercado Interno (IMI) 3. Participação nos Júris de provas de Avaliação Final de cursos de informação turística, realizados por outras entidades 4. Reconhecimentos de planos de formação e de cursos realizados por outras entidades formadoras do ensino superior e profissional	N/A	Programa 6

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
9.	Parcerias, Estudos e Projetos formativos com outras Estruturas Escolares, Empresariais e Institucionais Estreitar a relação e obter melhor informação sobre o Setor	Jan – Dez	Cooperação: Protocolo com a Universidade de Macau. Participação no Congresso da Associação Europeia de Escolas de Hotelaria e Turismo, realizado em Belgrado com a participação de 10 alunos, 3 formadores e 2 dirigentes. Início de conceção de novo Curso de Especialização Tecnológica em Turismo Cultural e Património Conceção do Referencial de Qualificação e do Curso de Pastelaria/Padaria – nível 4, em parceria com a Escola Profissional de Fátima Reforço de relação com o Ensino Superior, através da assinatura/renovação de 10 Protocolos, com as seguintes instituições: ISCTE; IPViana do Castelo; Universidade Portucalense; ISAG; IP Guarda; Escola Superior de Educação de Coimbra; IP Viseu; IPCastelo Branco; Universidade do Algarve; IP Portalegre Estudo de Inserção Profissional 2013: - 557 questionários recebidos: 53,1% taxa de respostas; -71,5% taxa de atividade: 59,4% empregados e 12% prosseguimento de estudos; -90% empregado no setor Turismo; -75,2% colocados em menos de três meses. Estudo de Diagnóstico de Necessidades de Formação para o setor do Turismo, através do lançamento de questionário a 20 Associações Profissionais Emissão de Pareceres Técnicos a 17 CTSP - Cursos Técnicos Superiores Profissionais, a realizar em Institutos Superiores Politécnicos	N/A	Programa 6

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
9.			Colaboração com o IIEFP na análise e concertação do plano de oferta formativa e existência de infraestruturas formativas Integração do GT do Estudo sobre as profissões do Turismo "Referenciais de Competências para as Qualificações do Turismo", em colaboração com a CTP, a Associação Nacional de Escolas Profissionais, AHRESP e ANQEP. Participação no Grupo de Trabalho ESCO – European Skills/Competences, qualifications and Occupations Representação do Turismo de Portugal nos seguintes grupos de trabalho: - Subcomissão para a Regulação e Fiscalização de Substância Lícitas - Fórum Álcool e Saúde, - Conselho Setorial para a Qualificação - área turismo e lazer, ANQEP - Fórum Certificação do IPQ - Comissão Setorial para a Educação e Formação , IPQ - Conselhos Pedagógicos das EHT		
10.	Projetos Especiais (Portal das Escolas, Site, Software, Bibliotecas) Maior eficiência e eficácia na gestão escolar	Jan – Dez	Gestão do Portal das Escolas e Site- - Gestão e acompanhamento dos processos técnico-pedagógicos da formação; - Gestão central do processo de candidaturas e seleção 2014.2015 - Até 2014 no Portal encontravam -se registados 22.348 utilizadores: alunos; formadores; bolsa de formadores; outros colaboradores EHT - Gestão do processo de atribuição de seguros a alunos	N/A	Programa 6

Recursos Afetos:

Serviços Centrais

Recursos Humanos ²⁵	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ²⁶	2	2	0
Técnicos Superiores e Técnicos ²⁷	11	11	0
Assistentes Técnicos ²⁸	5	4	-1
Assistentes Operacionais ²⁹	0	0	0
Total	18	17	-1

²⁵ Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

²⁶ Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

²⁷ Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

²⁸ Pessoal administrativo.

²⁹ Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

Rede Escolar

Recursos Humanos ³⁰	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ³¹	23	23	0
Técnicos Superiores e Técnicos ³²	23	24	1
Informáticos	3	3	0
Assistentes Técnicos ³³	78	83	5
Assistentes Operacionais ³⁴	78	59	-19
Total	205	192	-13

³⁰ Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

³¹ Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

³² Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

³³ Pessoal administrativo.

³⁴ Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

3.1.6. Serviço de Inspeção de Jogos

O Serviço de Inspeção de Jogos (SIJ) é um serviço integrado no Turismo de Portugal I.P., sendo responsável pelo controlo e fiscalização da atividade do jogo. O SIJ detém autonomia técnica e funcional, competindo-lhe a fiscalização da exploração e prática dos jogos de fortuna ou azar, nomeadamente o funcionamento das salas de jogos dos casinos, bingos e outros locais onde seja autorizada a sua exploração, a aprovação dos temas de jogos e a prestação de apoio técnico às autarquias e demais entidades com vista ao licenciamento de máquinas de diversão, e a cooperação com os tribunais e autoridades policiais na fiscalização e repressão dos jogos ilícitos.

Durante o ano de 2014, foram objeto de fiscalização permanente por parte do SIJ, 11 casinos, 1 sala de jogo do bingo concessionada ao casino de Espinho e 15 salas de jogo do bingo fora dos casinos. Destas ações resultou um controlo de volume de jogo na ordem dos € 1.378.889.123,00 que gerou uma receita bruta de € 317.070.163,76, correspondente: € 267.050.684,76 aos casinos, e € 46.019.479,00 às salas de jogo do bingo.

O SIJ, enquanto entidade liquidadora de impostos e contrapartidas aplicáveis em matéria de jogo, promoveu a arrecadação de € 126.789.575,81, tendo sido entregue: € 24.863.475,98 nos cofres do Estado, € 2.306.242,39 ao Fundo de Fomento Cultural, € 74.001,81 à Câmara Municipal da Figueira da Foz, € 183.886,57 à Câmara Municipal da Póvoa de Varzim, € 518.771,48 à Câmara Municipal de Cascais, € 199.592,22 à Infratróia, e o remanescente, no montante de € 98.643.605,36, ao Turismo de Portugal, I.P. Do montante entregue ao Turismo de Portugal, I.P., € 63.286.013,04 constitui receita própria, encontrando-se consignado o total de € 35.357.759,32 assim distribuído:

- Obras de interesse para o turismo	27.259.381,70
- Inst. Port. do Desporto e Juventude (desporto)	1.847.731,34
- Ações de formação turística	3.519.534,90
- Ações de promoção turística	315.468,62
- Entidades regionais de turismo	1.004.373,99
- Subsídios a entidades de relevância social	947.724,78
- Inst. Port. do Desporto e Juventude (juventude)	213.830,60
- Requalificação ambiental (AMAT)	249.546,40

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.

Realça-se igualmente a participação do Turismo de Portugal, I.P., através do SIJ, no Grupo de Peritos em Jogo, nomeado pela Comissão Europeia em dezembro de 2012, que tem por objeto promover o intercâmbio de experiências em matéria de regulamentação do jogo *online*, incentivar a cooperação administrativa entre os Estados Membros e apoiar a Comissão na elaboração de três recomendações destinadas aos Estados Membros: uma em matéria de defesa dos consumidores e proteção de menores, outra relativa à publicidade responsável e uma terceira na área da prevenção e combate à viciação de apostas e resultados desportivos.

O Turismo de Portugal, I.P., através do SIJ, colaborou ainda com o SICAD - Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências na elaboração do Plano Nacional para Redução dos Comportamentos Aditivos e Dependências 2013-2020, na parte respeitante aos jogos de fortuna ou azar.

Salienta-se, por fim, durante o ano de 2014, a operacionalização de um processo de otimização dos processos e sistemas internos do SIJ, que teve como objetivo não apenas a modernização da sua atividade atual mas, igualmente, a preparação da sua infraestrutura para as novas funções ligadas à regulação do jogo online.

Nesse sentido, foram desenvolvidos projetos orientados para a disponibilização de uma aplicação de reporte de informação de gestão para dados de casinos e bingos, para a criação de um suporte para a gestão de processos da atividade do jogo, para a otimização da infraestrutura de microinformática dos colaboradores da direção, para garantir a ligação de comunicações entre os bingos e o sistema central de controlo da sua atividade, para a criação de uma infraestrutura de processamento, transmissão e armazenamento de informação, para a certificação dos sistemas de monitorização da atividade de jogo com um standard internacional de segurança de informação e para a criação de uma página institucional do SIJ.

Direção / Departamento

SERVIÇO DE INSPEÇÃO DE JOGOS

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1.	Controlo da Atividade de jogo Controlo e fiscalização da atividade de jogo com vista a garantir o cumprimento da lei e atempada liquidação e cobrança das receitas do jogo, em casinos e salas de bingo	Jan – Dez	Receita Bruta Casinos: € 267.050.684,76 Receita Bruta Bingos: € 46.019.479,00 Total liquidado pelo SIJ: € 126.789.575,81 Valor entregue diretamente ao Estado: € 24.863.475,98 Valor entregue ao Fundo Fomento Cultural: € 2.306.242,39 Valor entregue à C.M. da Figueira da Foz: € 74.001,81 Valor entregue à C.M. da Póvoa de Varzim: € 183.886,57 Valor entregue à Infratróia: € 199.592,22 Valor entregue ao Turismo Portugal, I.P: € 98.643.605,36 Deste montante, constitui receita própria: € 63.286.013,04 e consignada: € 35.357.592,32, conforme mencionado no texto supra. Processos instaurados: 209 processos, dos quais 37 a empresas concessionárias dos casinos e bingos e os restantes 172 a frequentadores e/ou empregados das salas de jogos. Reclamações apresentadas: 99	N/A	
2.	Centro de Formação Específico Criação de um centro de formação específico para inspetores e para cooperação na área do Jogo, nas instalações do SIJ na Rua do Sol ao Rato, utilizando materiais e utensílios de jogo, para prática simulada do jogo em ambiente próximo do real.	Jan – Dez			
3.	Arquivo Consolidação do arquivo do Serviço de Inspeção de Jogos	Jan – Dez			

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
4.	Combate ao Jogo Ilícito Prestar apoio técnico, consultivo e pericial aos tribunais, regiões autónomas, autarquias e autoridades policiais, realizando exames periciais ao material de jogo apreendido à ordem de processos-crime e de contraordenação e participando em ações de cooperação com a ASAE, autoridades policiais e GNR com vista à prevenção e combate da exploração e prática de jogos ilícitos.	Jan – Dez	Exames periciais realizados: 1249 processos Pareceres solicitados: 74 Operações com GNR: 13, PSP: 6, ASAE: 1, Pol. Judiciária: 1 Licenciamento de máquinas: 115; suportes: 125 e temas de jogo: 40	OE (10) Ind. 13	
5.	Regulamentação do Jogo Elaboração de propostas de medidas legislativas e regulamentares e orientações técnicas com vista à harmonização dos procedimentos internos	Jan – Dez	– Decreto-lei que aprova o regime jurídico dos jogos e apostas online - cumprido o indicador do objetivo 10 do QUAR; – Alteração do decreto-lei que estabelece o regime de exploração dos jogos de fortuna ou azar em casinos – Alteração do decreto-lei que regula o exercício da atividade de exploração do jogo do bingo fora dos casinos; – Decreto Regulamentar que define os termos e condições de apresentação de planos para pagamentos dos mínimos fixados no anexo ao DL 275/2001, de 17 de outubro; – Alteração da Portaria que fixa as regras dos jogos de fortuna ou azar, de modo a contemplar na mesma os torneios de Póquer – Foi lançado um concurso público a celebração de um contrato de concessão de exploração de uma sala de jogo do bingo no concelho da Amadora. – Foram emitidas orientações para a harmonização da tramitação interna dos procedimentos administrativos, de averiguações e contraordenacionais, bem como para a interpretação e aplicação de normas jurídicas.	OE (10) Ind. 10	

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
6.	Sistemas de Informação do Jogo Fornecimento, instalação, configuração, realização de inspeção e testes, formação e prestação de serviços de suporte e manutenção (corretiva e preventiva) de um sistema de controlo de máquinas de jogos	Jan – Dez	Foram desenvolvidos projetos orientados para a disponibilização de uma aplicação de reporte de informação de gestão para dados de casinos e bingos, para a criação de um suporte para a gestão de processos da atividade do jogo, para a otimização da infraestrutura de microinformática dos colaboradores da direção, para garantir a ligação de comunicações entre os bingos e o sistema central de controlo da sua atividade, para a criação de uma infraestrutura de processamento, transmissão e armazenamento de informação, para a certificação dos sistemas de monitorização da atividade de jogo com um standard internacional de segurança de informação e para a criação de uma página institucional do SIJ.		

Recursos Afetos:

Recursos Humanos ³⁵	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ³⁶	3	3	0
Inspetores	50	57	7
Técnicos Superiores e Técnicos ³⁷	5	5	0
Informáticos	0	2	2
Assistentes Técnicos ³⁸	6	6	0
Assistentes Operacionais ³⁹	0	0	0
Total	64	73	9

³⁵ Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

³⁶ Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

³⁷ Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

³⁸ Pessoal administrativo.

³⁹ Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

3.1.7. Informação e Gestão do Cliente

O Departamento de Informação e Gestão do Cliente tem uma função instrumental múltipla, enquanto estrutura transversal à organização, com três áreas de atuação:

Informação e Comunicação Institucional - assegura a produção/edição de conteúdos informativos para vários meios/canais (externos e internos), dando também a conhecer aos meios de comunicação social o trabalho realizado pelo Instituto nas várias vertentes. Esta área tem como principal objetivo divulgar os produtos e serviços do Turismo de Portugal, promovendo em simultâneo a sua visibilidade e notoriedade enquanto entidade incontornável para o crescimento e afirmação do setor, através do relacionamento próximo com os seus diversos públicos/clientes;

Esta gestão da imagem e comunicação institucional é também suportada pela organização de ações específicas (e de apoio à estrutura) no domínio das RP's.

Atendimento geral - responsável pela gestão e uniformização dos procedimentos de atendimento de carácter geral e de primeiro nível (nos vários canais de contato: presencial, telefónico e web) aos clientes e a todos os destinatários da atuação do Turismo de Portugal;

Apoio orientado ao empresário – através da existência de uma equipa especializada assegura quer a resposta às necessidades de informação dos empresários, quer o acompanhamento e apoio às empresas (orientando e aconselhando).

O Departamento de Informação e Gestão do Cliente no domínio da **Informação e Comunicação Institucional**, concentrou a sua atuação nas seguintes direções:

- A gestão de canais do **Portal institucional** e da **Intranet**. Em 2014, foram criados 873 novos conteúdos para estes suportes/meios. Salienta-se que relativamente a estes canais iniciou-se um processo de reformulação e melhoria ao nível da arquitetura de informação de diversas áreas, nomeadamente, a Agenda, as Publicações, a Direção de Valorização da Oferta (DVO), a Qualidade e Boas Práticas, o canal Media do Portal e o Hoje Destacamos, o separador da Política de Regalias e Benefícios, os Procedimentos Concursais da Intranet. A nível dos conteúdos têm sido implementadas ações para a melhoria da *Search Engine Optimization* (SEO), nomeadamente, através da uniformização de ficheiros, *links*, URL's e a criação de *templates* (por exemplo, das orientações técnicas DVO), entre outros. Outro canal de informação institucional que tem vindo a ser dinamizado é o **plasma informativo** da receção do edifício-sede. Em 2014 foram publicados nesse suporte 246 novos conteúdos.
- **Social Media** do Turismo de Portugal: desenvolvimento e implementação de uma estratégia de gestão para a presença institucional do TdP nas redes sociais. A partir do 2.º semestre de 2014, o TdP passou de uma presença nas redes a uma

estratégia de conteúdo articulada entre si e com os outros canais institucionais. A título de exemplo, a página de **Facebook** institucional passou a ter o reconhecimento de página oficial, através da confirmação de autenticidade *Verified* atribuída pelo Facebook, bem como a definição e publicação de uma política de utilização de página, condição essencial para uma gestão eficaz do relacionamento com o público. No final de 2014, a página de Facebook do TdP totalizava 143.743 seguidores, o que representa um aumento de 89% relativamente ao ano anterior. A página do **Twitter** contabiliza no final de 2014, 53.568 seguidores, o que representa um aumento de 60% relativamente a 2013. Para estas duas redes foram produzidos e publicados 600 conteúdos em 2014. A página institucional do TdP no **Youtube** foi reorganizada, tendo sido incluídos novos vídeos. No final de 2014 a página Youtube disponibilizava 48 vídeos, totalizando 21.466 visualizações. Em dezembro de 2014 o Turismo de Portugal passou a ter uma *Company Page* do **LinkedIn**, uma rede relevante de partilha de informação e contactos para profissionais, tendo iniciado a publicação regular de conteúdos informativos sobre a atividade do Turismo de Portugal. No final do ano, esta página contava já com 7.190 seguidores.

- Publicação periódica da **newsletter** do Turismo de Portugal: foram produzidos 57 conteúdos informativos para as 10 edições da newsletter, enviada mensalmente para uma base de dados com 15.420 registos em 2014 (mais 920 contactos do que em 2013, resultado de subscrições e atualizações).
- Relacionamento com os **meios de comunicação social**, constituindo-se o Turismo de Portugal como principal fonte de informação. Para tal foram produzidos 33 *press releases* que deram origem à publicação de 2087 notícias nos meios de comunicação nacionais, generalistas e do setor.
- As **Relações Públicas** foram reforçadas no 2.º semestre de 2014, tornando-se mais dinâmicas, contribuindo para uma imagem institucional mais coerente e adequada às necessidades da organização. A ação de Relações Públicas traduziu-se na organização, apoio e logística de eventos organizados pelo Turismo de Portugal, em apresentações institucionais e acompanhamento de entidades externas nacionais e internacionais, num total de 16 iniciativas.

No domínio do **Atendimento geral**, no ano de 2014 foram atendidos na receção do Turismo de Portugal 4.801 clientes (maioritariamente pedidos de informação e apoio à estrutura); foram também recebidas 8.019 mensagens de correio eletrónico recebidas através do endereço geral do Turismo de Portugal info@turismodeportugal.pt.

No domínio do **Apoio ao empresário**, foram realizadas 298 reuniões presenciais com empresários/promotores de projetos turísticos e a Linha Azul de Apoio Empresário tratou 17.271 contatos. No último trimestre de 2014 a responsabilidade da linha telefónica geral passou a ser da responsabilidade direta do Turismo de Portugal. Esta área participou ainda em 34 sessões de apresentação pública de informação técnica e elaborou 844 respostas para empresários/promotores e que foram colocadas através do endereço específico apoioaoempresario@turismodeportugal.pt.

Direção/Departamento

INFORMAÇÃO E GESTÃO DO CLIENTE

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1. Gestão de conteúdos e informação multicanal Edição, criação e difusão de conteúdos informativos. Atendimento, Informação e Apoio ao Empresário.	Jan – Dez	Produção/inserção de conteúdos informativos plataformas web num total de 873: Intranet (408) e Portal (465). Produção de 246 conteúdos para Plasma Recepção. <i>Social media</i> institucional: presença no Facebook (143.743 seguidores), Twitter (53.568), Youtube (21.466 visualizações) e LinkedIn (7.190 seguidores), num total de 600 conteúdos publicados. (Canais Envolvidos: 7) Atendimento geral na Recepção do Turismo de Portugal (4.801 clientes). Correio Eletrónico Geral do Turismo de Portugal (8.019 e-mails). Apoio ao Empresário (209 reuniões, 844 respostas a pedidos de informação, Linha Azul Apoio ao Empresário com 17.271 contactos). (Canais Envolvidos: 5)	O8 (OE1) Ind. 11	Programa 7
2. Portal corporativo e intranet – evolução Evolução do portal institucional do Turismo de Portugal maioritariamente direcionado para a prestação de serviços on-line para as empresas de turismo e para a informação/serviços para este e outros públicos da atividade. Adaptação correspondente na Intranet.	Jan – Dez	A definição de nova estrutura e abertura de procedimento encontra-se para aprovação pelo Conselho Diretivo, para posterior fixação do Caderno de Encargos e lançamento de procedimento (Proposta 01/DIGC/201300803, de 15 de fevereiro de 2013). Devido à necessidade de evolução do portal e com o objetivo de melhor responder e informar os clientes acerca de temas da área do Turismo, iniciou-se um processo de reformulação ao nível da arquitetura de informação. Desenvolveram-se ações de reformulação de várias áreas do portal e ao nível dos conteúdos implementaram-se boas práticas para a melhoria da <i>Search Engine Optimization</i> (SEO), como forma de mitigar a falta de evolução tecnológica do portal. Total de ações: 25	O6 (OE1) Ind. 8 O8 (OE1) Ind. 11	Programa 5 Programa 7

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
3.	Ciclo de <i>workshops</i> temáticos Formação e Informação para os empresários em eventos organizados pelo DIGC. <i>Workshops</i> técnicos que visam divulgar novas técnicas e boas práticas de aplicação imediata no setor do Turismo.	Jan – Dez	Apenas foram realizadas sessões de Informação/Esclarecimento, realizadas ou por iniciativa de Turismo de Portugal ou por iniciativa de outras entidades e onde o Turismo de Portugal assegura intervenção de informação técnica. Total de ações: 34	O 6 (OE1) Ind. 8	Programa 5
4.	Ações institucionais (relações públicas, publicidade e comunicação) Realização/organização/participação em eventos institucionais, ações publicitárias, newsletters e e-mail marketing e outras ações de comunicação.	Jan – Dez	Relações públicas: organização, apoio e logística de eventos organizados pelo Turismo de Portugal, aquisição de material e ofertas institucionais, apresentações institucionais e acompanhamento de entidades externas nacionais e internacionais. Total de ações: 16 Edição da newsletter institucional: total 57 conteúdos (para base de dados com 15.420 registos). Total de ações: 10 Ações informativas e comunicação digital. Total de ações: 4	O8 (OE1) Ind. 11	Programa 7
5.	Consultoria de Comunicação e Assessoria Mediática Promoção do contacto entre a organização e os meios de comunicação.	Jan – Dez	Total de 51 ações de Comunicação/imprensa: - 33 <i>press releases</i> emitidos, gerando 2087 notícias publicadas.	N/A	N/A
6.	PIR – prémio internacional de reportagem Criação de um Prémio Internacional que premeie a melhor reportagem de turismo em Portugal	Jan – Dez	Ação não implementada.	N/A	N/A
7.	Traduções	Jan – Dez	N/A	N/A	N/A

Recursos Afetos:

Recursos Humanos ⁴⁰	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ⁴¹	1	1	0
Técnicos Superiores e Técnicos ⁴²	8	9	1
Assistentes Técnicos ⁴³	3	4	1
Assistentes Operacionais ⁴⁴	0	0	0
Total	12	14	2

⁴⁰ Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

⁴¹ Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

⁴² Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

⁴³ Pessoal administrativo.

⁴⁴ Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

3.1.8. Gestão de Programas Comunitários (Inclui Turismo 2015)

No segundo semestre do ano de 2014 foi criado o Departamento de Gestão de Programas Comunitários que passou a incluir a equipa multidisciplinar “Turismo 2015”. Por essa razão o Plano de Atividades de 2014 (PA 2014), elaborado em fins de 2013, apenas prevê as atividades desta equipa, não estando aí refletidas as atividades desenvolvidas pelo DGPC.

Considerando que no quadro seguinte estão referenciados os resultados das atividades previstas para o “Turismo 2015”, indicaremos de seguida as atividades desenvolvidas por este departamento e não previstas no PA 2014.

No último semestre de 2014, o DGPC promoveu a realização de 5 conferências (uma em cada região do Continente) subordinadas ao tema: TURISMO 2020: PLANO DE AÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DO TURISMO EM PORTUGAL. Turismo e Fundos Comunitários. Que futuro? no sentido de envolver todos os atores ligados ao turismo, na conceção de um Plano de Ação para o Turismo para o próximo período de programação dos Fundos Comunitários 2014-2020, onde se procedeu ainda à assinatura de um protocolo de colaboração com as entidades que se constituíram parceiros do Turismo de Portugal, na definição de uma estratégia comum.

Em simultâneo com as conferências foram também promovidos workshops técnicos com alguns dos players do turismo, onde se recolheram informações sobre as principais preocupações, assim como as ações que se propunham promover no quadro próximo período de programação dos Fundos Comunitários 2014-2020.

Foram ainda desenvolvidas as atividades necessárias para a elaboração do documento “Plano de Ação para o Turismo 2020”, nomeadamente, a análise dos documentos estratégicos regionais e ainda os respetivos Programas Operacionais, assim como a recolha e tratamento de dados estatísticos para efetuar o diagnóstico do período do último quadro comunitário de apoio. Esta análise permitiu identificar as fragilidades e para onde se pretendia ir, construindo-se de seguida os cenários dos futuros possíveis.

Neste enquadramento realizaram-se reuniões bilaterais com diferentes entidades para a identificação de projetos enquadrados no referencial estratégico para o turismo no âmbito do período de programação comunitária 2014-2020.

Direção/Departamento

GESTÃO DE PROGRAMAS COMUNITÁRIOS (Inclui TURISMO 2015)

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1. PERSPETIVAR 2020 NO SETOR DO TURISMO NO ÂMBITO DA EFICIÊNCIA NA UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS Contratação de estudo que avalie as necessidades do setor em matéria de eficiência na utilização dos recursos, propondo soluções inovadoras nas diversas áreas por forma a contribuir para a sustentabilidade do setor no médio longo prazo, identificando também opções de financiamento no contexto dos fundos estruturais (quadro 2014/2020) e dos fundos da comissão europeia.	N/A	As condições jurídico-formais para a contratação pública do Estudo, nas quais se incluem o parecer obrigatório da SEAP, não ficaram reunidas no horizonte temporal do cronograma de execução previsto no Plano de Atividades Após a verificação das citadas condições foram enviados todos os esforços no sentido de se concretizar a assinatura do contrato de prestação de serviços com a empresa selecionada, o que veio a acontecer em outubro 2015. Deste modo foi possível que o relatório prospetivo e de diagnóstico ainda tivesse sido apresentado até final do ano 2014. O Estudo será concretizado até 31/03/2015, de acordo com o prazo contratualmente aprovado em sede da candidatura do projeto 40975 (Dinamização da Parceria Turismo 2015).	05 (OE 1) Ind 7	Programa 4
2. PERSPETIVAR 2020 NO SETOR DO TURISMO NO ÂMBITO DA UTILIZAÇÃO DAS NOVAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO E ELETRÓNICA Contratação de estudo que avalie as necessidades do setor na área das TIC e do E-commerce, propondo soluções inovadoras nas diversas áreas por forma a contribuir para a sustentabilidade do setor no médio longo prazo, identificando também opções de financiamento no contexto dos fundos estruturais (quadro 2014/2020) e dos fundos da comissão europeia.	N/A	As condições jurídico-formais para a contratação pública do Estudo, nas quais se incluem o parecer obrigatório da SEAP, não ficaram reunidas no horizonte temporal do cronograma de execução previsto no Plano de Atividades Após a verificação das citadas condições foram enviados todos os esforços no sentido de se concretizar a assinatura do contrato de prestação de serviços com a empresa selecionada, o que veio a acontecer em outubro 2015. Deste modo foi possível que o relatório prospetivo e de diagnóstico ainda tivesse sido apresentado até final do ano 2014. O Estudo será concretizado até 31/03/2015, de acordo com o prazo contratualmente aprovado em sede da candidatura do projeto 40975 (Dinamização da Parceria Turismo 2015).	03 (OE 1) Ind 5	Programa 8

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
3.	BENCHMARKING NACIONAL E INTERNACIONAL – CERTIFICAÇÃO BRONZE LABEL Qualificar as EEC para melhorarem o seu desempenho e retirarem o melhor aproveitamento de oportunidades de desenvolvimento, no âmbito do próximo período de programação dos Fundos Comunitários, através de processos de benchmarking internacional que culminem com a atribuição do “bronze label” ou do “gold label” (no âmbito da European Cluster Excellence Initiative), e reforçar as dinâmicas de interclusterização através da identificação de um conjunto de ações transversais a desenvolver em cooperação.	Jul	1 de certificados emitido O Polo de Competitividade e Tecnologia obteve a certificação BRONZE LABEL do European Cluster Excellence Initiative	N/A	N/A
4.	BENCHMARKING NACIONAL E INTERNACIONAL – AÇÕES EM CO-PROMOÇÃO COM POLOS E CLUSTERS Qualificar as EEC para melhorarem o seu desempenho e retirarem o melhor aproveitamento de oportunidades de desenvolvimento, no âmbito do próximo período de programação dos Fundos Comunitários, através de processos de benchmarking internacional que culminem com a atribuição do “bronze label” ou do “gold label” (no âmbito da European Cluster Excellence Initiative), e reforçar as dinâmicas de interclusterização através da identificação de um conjunto de ações transversais a desenvolver em cooperação.	N/A	O Polo de Competitividade e Tecnologia obteve a certificação BRONZE LABEL do European Cluster Excellence Initiative. Nível de certificação ao qual se propôs tendo em conta a respetiva maturidade. A ação de co promoção referida foi proposta pela entidade certificadora (ESCA) em sede de preparação de candidatura (projeto 40975 - (Dinamização da Parceria Turismo 2015), contudo a ESCA deu conta posteriormente que esta ação se destinava apenas aos Polos e Clusters que se haviam proposto à certificação do nível Gold pelo que o Turismo 2015 não poderia estar presente.	N/A	N/A

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
5. ESTUDO "RECONFIGURAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DO PROGRAMA DE AÇÃO DA EEC TURISMO 2015" Contratação de estudo para redefinição, reconfiguração e atualização do Programa de Ação do Turismo 2015, visando a definição de um modelo de clusterização compatível com as especificidades do setor do Turismo, com vista à preparação de Programa de Ação de um Polo de Competitividade do Turismo, no contexto de um 2º reconhecimento das Estratégias de Eficiência Coletiva	N/A	As condições jurídico-formais para a contratação pública do Estudo, nas quais se incluem o parecer obrigatório da SEAP, não ficaram reunidas no horizonte temporal do cronograma de execução previsto no Plano de Atividades Após a verificação das citadas condições foram enviados todos os esforços no sentido de se concretizar a assinatura do contrato de prestação de serviços com a empresa selecionada, o que veio a acontecer em outubro 2015. Deste modo foi possível que o relatório prospetivo e de diagnóstico ainda tivesse sido apresentado até final do ano 2014. O Estudo será concretizado até 31/03/2015, de acordo com o prazo contratualmente aprovado em sede da candidatura do projeto 40975 (Dinamização da Parceria Turismo 2015).	N/A	N/A
6. AÇÕES DE DIVULGAÇÃO "PERSPETIVAR 2020 NO SETOR DO TURISMO EM WORKING GROUPS" Considerando que um dos alicerces do Programa de Ação do Turismo 2015 assenta na inovação, dentro da qual se reconhece a importância das ações incidentes na área das TIC e do E-commerce e da eficiência na utilização dos recursos propõe-se a realização de sessões de trabalho (workshops e conferências), em parceria, junto do trade sobre as potencialidades da utilização, não só para preparação e divulgação dos estudos realizados para também como forma de promover o networking setorial e intrasectorial	N/A	As ações de divulgação constituem objeto contratual dos procedimentos de contratação pública para aquisição dos estudos respetivos. Esta opção "chave na mão" à entidade prestadora do serviço do Estudo, ficou a dever-se ao facto de o prazo de implementação do estudo e ações de divulgação dever ser rentabilizado em função dos prazos estimados do processo de contratação. Assim, tal como ficou referido em 1 e 2 (ações que integram contratualmente as ações decorrentes da presente): As condições jurídico-formais para a contratação pública do Estudo, nas quais se incluem o parecer obrigatório da SEAP, não ficaram reunidas no horizonte temporal do cronograma de execução previsto no Plano de Atividades Após a verificação das citadas condições foram enviados todos os esforços no sentido de se concretizar a assinatura do contrato de prestação de serviços com a empresa selecionada, o que veio a acontecer em outubro 2015. O Estudo será concretizado até 31/03/2015, de acordo com o prazo contratualmente aprovado em sede da candidatura do projeto 40975 e já ocorreram algumas das sessões de disseminação e divulgação, estando todas as restantes agendadas até à data limite de conclusão do Estudo.	O3 (OE 1) Ind 5 O5 (OE 1) Ind 7	Programa 4 Programa 8

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
7.	NETWORKING E INTERCLUSTERIZAÇÃO “ROTEIRO TECNOLÓGICO PILOTO – PORTUGAL ENERGIA E TURISMO” – WORKSHOPS Pretende-se dar início à criação de uma nova experiência turística que, por um lado, divulgue o potencial de investimento, em matéria de equipamentos de energia de fabricação nacional (ou com forte incorporação nacional), a investidores e/ou potenciais parceiros estrangeiros, e por outro, dê a conhecer uma componente de visita turística, integrando valores naturais e patrimoniais únicos das regiões. Esta atividade decorre do lançamento do conceito dos “roteiros tecnológicos”, com um forte enfoque nos mercados externos, com o nome “Portugal – Energy and Tourism”, numa parceria entre o Polo da Energia, EnergyIN, e o do Turismo “Turismo 2015” aquando da participação na BTL, Bolsa de Turismo de Lisboa 2013. Nesse lançamento foi feita a identificação dos núcleos tecnológicos a incluir num roteiro tecnológico, incluindo os associados e as entidades do Conselho Científico do EnergyIN, implantados numa carta de Portugal na qual se procedeu ao match com as regiões de turismo, destacando as atrações em cada uma delas.	Fev e Nov	Foram realizados 2 das 3 ações de divulgação: 1 Workshop e 1 conferência de Lançamento. Por opção dos parceiros envolvidos no projeto não teve lugar o Workshop intermédio porquanto no primeiro workshop realizado em fevereiro na BTL, os parceiros estavam sintonizados como o foco do projeto cujo conceito havia surgido em 2013 e já havia sido maturado com os parceiros. Grande parte do trabalho de levantamento e identificação de conteúdos, havia sido já desenvolvido pelos parceiros após as primeiras abordagens à temática em 2013, pelo que se justificou iniciar desde logo o trabalho de conceção do Roteiro. Este processo veio a culminar na conferência pública realizada em Torres Vedras em novembro, para apresentação pública do Roteiro e onde se fez o teste piloto da visita dos pontos identificados no Roteiro.	O4 (OE 1) Ind. 6	Programa 4

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
8. MATERIAL DE DIVULGAÇÃO - "ROTEIRO TECNOLÓGICO PILOTO – PORTUGAL ENERGIA E TURISMO " Conceção e produção dos outputs gerados pelo networking e pelas ações de sensibilização no âmbito	Nov	1 Roteiro Tecnológico Piloto produzido Portugal, Energia e Turismo Oeste de Portugal Este Roteiro foi apresentado numa conferência pública realizada em Torres Vedras em novembro, com a colaboração dos diversos parceiros (Polo da Energia, Turismo do Centro e Município de Torres Vedras). O município de Torres Vedras acolheu a conferência e diligenciou toda a logística para o teste piloto da visita dos pontos identificados no Roteiro, pelo que os custos para o Turismo 2015 se cingiram à impressão do Roteiro e à respetiva tradução.	O4 (OE 1) Ind 6	Programa 4
9. NETWORKING E INTERCLUSTERIZAÇÃO "ALIMENTAÇÃO E SAÚDE" – AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO Sensibilização dos profissionais da hotelaria para as questões da alimentação e saúde, designadamente no que respeita à criação de oferta de gastronomia nacional sem alergénios articulação com o InovCluster com vista à apresentação de soluções para a área da alimentação pré-confeccionada pretendendo-se assim o alargamento desta oferta e a criação de condições que permitam à hotelaria inovar num nicho de mercado. De forma a dinamizar esta iniciativa de interclusterização, prevê-se a realização de um Workshops de sensibilização das empresas para o desenvolvimento de produtos do tipo "saúde e bem-estar"	N/A	Considerando que o término do prazo de transição previsto no Regulamento (UE) 1169/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de outubro de 2011 (relativo à prestação de informação aos consumidores sobre os géneros alimentícios), foi fixado para 15/12/2014, considerou-se que seria mais eficiente que uma ação desta natureza ocorresse em período próximo dessa data. Por outro lado, e tendo em conta a importância da temática procurou-se recolher informação sobre esta realidade junto do setor do Turismo, designadamente no contexto da iniciativa Turismo 2020, Plano de Ação para o Turismo do País e das Regiões, no contexto do qual poderiam ser identificados estudos de caso pertinentes. Em conformidade a ação irá realizar-se a curto prazo e em cumprimento do prazo contratual aprovado no projeto 40975 (Dinamização da Parceria Turismo 2015), isto é 31/03/2015.	O9 (OE 1) Ind 12	Programa 3

Recursos Afetos:

Recursos Humanos	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes	0	1	1
Técnicos Superiores e Técnicos	0	5	5
Assistentes Técnicos	0	0	0
Assistentes Operacionais	0	0	0
Total	0	6	6

3.1.9. Departamento de Controlo Estratégico

O Departamento de Controlo Estratégico foi criado em Março de 2014 e tem como competências prestar apoio técnico na definição e estruturação das políticas, prioridades e dos objetivos estratégicos plurianuais e anuais do instituto, promovendo a necessária articulação e interligação entre as prioridades estratégicas do Turismo de Portugal, I. P. e os objetivos anuais definidos para as respetivas unidades orgânicas.

Por outro lado, cabe-lhe conceber metodologias de avaliação e acompanhamento dos diversos instrumentos de gestão estratégica do instituto, de modo a permitir uma monitorização regular da respetiva execução face ao planeado, bem como o reporte dessa execução.

Por fim, compete-lhe estruturar a recolha e tratamento de informação relativa às áreas de atividade do Turismo de Portugal, de forma agregada, permitindo uma visão integrada e transversal da atuação do instituto e um reporte regular de dados relativos às várias áreas de atividade.

No ano de 2014, a sua atuação centrou-se na definição do sistema de business intelligence para o Turismo de Portugal, cujos estudos de suporte foram adjudicados em Dezembro, enquanto instrumentos de suporte para a transição do Turismo de Portugal para uma organização baseada em conhecimento.

Direção/Departamento

3.1.10. DEPARTAMENTO DE CONTROLO ESTRATÉGICO

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1.	Reposicionamento estratégico do Turismo de Portugal	Mai-Dez	Foi lançado o procedimento de aquisição de serviços para elaboração de um estudo de suporte à definição do reposicionamento estratégico do Turismo de Portugal (contratado em Dez-14)		
2.	Desenvolvimento de um Sistema de Business Intelligence	Mai-Dez	Foi lançado o procedimento de desenvolvimento de um estudo de definição de um sistema de business intelligence (contratado em Dez-14) Identificação de KPI por área de negócio e suporte do Turismo de Portugal Identificação de necessidades de informação interna e externa para as áreas de negócio do Instituto e principais stakeholders do setor	O9 (OE 1) Ind 11	Programa 8

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
3.	Apoio técnico ao Conselho Diretivo	Mar-Dez	Apoio técnico ao Conselho Diretivo na condução de dossiês estratégicos para o Instituto Preparação de 35 intervenções públicas do Conselho Diretivo em eventos nacionais e internacionais		

Recursos Afetos:

Recursos Humanos	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes		1	1
Técnicos Superiores e Técnicos		1	1
Assistentes Técnicos			0
Assistentes Operacionais			0
Total	0	2	2

3.1.10. Equipa Multidisciplinar de Apoio Especializado às Empresas

Em 2014 os esforços de atuação da Equipa centraram-se em torno de 3 eixos estruturantes com vista à viabilização das empresas, a saber: i) recuperação de crédito vencido e renegociação de planos de pagamento, ii) posicionamento do produto e promoção das vendas, ii) planeamento e controlo de gestão. Encerrámos contratos com empresas que liquidaram a totalidade da dívida, vencida e vincenda. Negociámos novos planos de pagamentos com empresas em que foi demonstrada a necessidade de ajustar os respetivos serviços da dívida à capacidade de libertação de meios. Por último, nos relatórios de diagnósticos e ao longo do processo de acompanhamento das empresas, fomos mais incisivos na recomendação de maior rigor no planeamento da atividade, no controlo de custos, intensificação da promoção e comercialização, sobretudo nos meios e canais de venda digitais.

Na esfera do atendimento às empresas, notámos um aumento da procura deste serviço, para análise de ideias de negócio e projetos de investimento nas suas várias vertentes, desde o enquadramento dos projetos nos instrumentos de gestão territorial e respetivo licenciamento, à escolha das melhores soluções de financiamento. Realçamos também o facto de estarmos a acompanhar de raiz o projeto do Hotel Casa de Palmela, um hotel rural que vai nascer no Parque Natural da Arrábida, que resultará da reconversão de uma casa apalaçada, com interesse concelhio.

Complementarmente, constituindo o controlo dos custos um dos fatores fundamentais para a sustentabilidade do negócio e tendo presente as fragilidades de competências das empresas neste domínio, esta Equipa organizou, em colaboração com as Entidades Regionais de Turismo, um Road Show dedicado ao tema “Como controlar melhor os custos do meu hotel - a gestão de custos no sucesso da empresa”, que contou com a colaboração dos Diretores das Escolas de Hotelaria do Estoril e de Douro-Lamego e da empresa CenMais que apresentou um novo modelo de negócios entre “Fornecedores”, “Compradores” e “Banca”.

Para além do acompanhamento às empresas, estão atribuídas a esta Equipa, através de dois dos seus elementos, competências na gestão do Programa FINCRESCE e na Presidência da Comissão Técnica Portuguesa de Normalização para o Turismo (CT 144-Serviços Turísticos).

No âmbito do Programa FINCRESCE foram atribuídos os estatutos de PME Líder e PME Excelência às empresas que, pelas suas qualidades de desempenho e perfil de risco, se posicionam como motor da economia nacional em diferentes setores de atividade. Foram distinguidas 494 empresas do Turismo com o Estatuto PME Líder, das quais 243 receberam o Estatuto de PME Excelência por apresentarem os melhores desempenhos económico-financeiros e de gestão do ano. O turismo obteve uma quota de 13% no universo Excelência e foi o sector que registou uma maior subida das exportações, com um crescimento médio de 75%. Foi também o sector que apresentou a maior evolução em todos os indicadores de desempenho, em 2014.

Por fim, e no âmbito do Sistema Português da Qualidade, destaca-se o facto da Comissão Técnica Portuguesa de Normalização (CT 144 – Serviços Turísticos) ter sido distinguida com o “Prémio Normalização 2014”, implementado pelo Instituto Português da Qualidade, o qual tem por objetivo reconhecer, anualmente, a Comissão Técnica que se distinga pelo seu especial contributo para o desenvolvimento e promoção da Normalização Portuguesa associados a um exemplo de boas práticas e evidenciando o cumprimento das Regras e Procedimentos da Normalização Portuguesa.

Direção/Departamento

EQUIPA MULTIDISCIPLINAR DE APOIO ESPECIALIZADO ÀS EMPRESAS

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1.	Divulgação do Apoio Especializado às Empresas				
	1.1 Organização do <i>Road Show</i> "Como controlar melhor os custos do meu hotel - a gestão de custos no sucesso da empresa".	Set – Dez	Foram realizadas 8 <i>workshops</i> nas cidades de Alcácer do Sal, Aveiro, Évora, Faro, Fátima, Fundão, Viana do Castelo, Vila Real, onde estiveram presentes 271 empresas.	O6 (OE 1) Ind 8	Programa 5
	1.2 Reuniões com os diversos parceiros institucionais, privados e públicos.	Jan – Dez	Foram realizadas 7 reuniões com Câmaras Municipais, Entidades Regionais de Turismo e ARPT(s)		
	1.3 Participação em seminários, congressos e conferências.	Jan – Dez	Participação em 5 seminários		
	1.4 Divulgação (notícias) junto da imprensa escrita do sector.	Set – Dez	Produção de 1 <i>press release</i> sobre o <i>Road Show</i> "Como controlar melhor os custos do meu hotel" e 1 por cada <i>workshop</i> Produção de um guião sobre a atividade do Gabinete de Apoio Especializado às Empresas		

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
2.	Apoio às empresas - Intervenção Pontual e Fase de Diagnóstico	Jan – Dez	Reuniões com clientes pontuais sobre ideias de negócio e projetos de investimento: 17	O6 (OE 1) Ind 8	Programa 5
	2.1 Reuniões com os empresários		Reuniões com clientes regulares, no âmbito do acompanhamento às empresas em carteira, com vista à elaboração do diagnóstico e apresentação de propostas de melhoria: 36		
	2.2 Visita às empresas e respetivos empreendimentos		Visitas: 8		
	2.3 Elaboração de relatórios de diagnóstico e especializados Elaboração de planos de melhoria, salientando os pontos fortes e fracos da empresa e apontando formas de superar os fatores críticos (renovação do produto, reconfiguração do projeto, ...)		Relatórios de Diagnóstico: 8 Relatórios Especializados: 10		
3.	Apoio às empresas - Fase de Acompanhamento e Monitorização Apoio à gestão das empresas através de ações nas vertentes de gestão financeira, técnica e comercial.	Jan – Dez	Prestação de serviços de assistência à gestão técnica, financeira e comercial das empresas, incluindo os serviços destinados à renegociação/concessão de crédito junto de instituições financeiras: 56 Avaliação e monitorização do desempenho das empresas objeto do acompanhamento: 8	O6 (OE 1) Ind 8	Programa 5

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
4.	Programa FINCRESCCE	Jan – Dez	PME Líder – Turismo: Foi atribuído o Estatuto PME Líder 2014 - Turismo a 494 empresas do turismo que estão distribuídas pelas seguintes atividades: 240 estabelecimentos de restauração e bebidas; 176 empreendimentos turísticos; 54 agências de viagem; 16 rent-a-car; 8 estabelecimentos de animação. PME Excelência – Turismo: Das empresas PME Líder foram distinguidas com o Estatuto de PME Excelência 243 empresas do Turismo que apresentaram os melhores desempenhos económico-financeiros e de gestão do ano. A nível setorial, aquelas empresas estão distribuídas pelas seguintes atividades: 115 estabelecimentos de restauração e bebidas, 90 empreendimentos turísticos, 21 agências de viagem, 13 rent-a-car e 4 estabelecimento de animação.	Capacitar e modernizar as empresas para o exercício da atividade turística	Programa 4
5.	Comissão Técnica Normalização para o Turismo (CT 144)	Mai Mai Jan Dez Jan – Dez Jan – Dez Dez Dez	Participação na reunião internacional plenária anual da ISO/TC 228, em Paris: 1 Participação nos grupos de trabalho (WG), em Paris: 4 Documentos normativos enviados ao IPQ: – Projeto de norma de Turismo Acessível: 1 – Projeto de revisão da norma (NP 4520/2014): 1 Ações de divulgação da atividade normativa: 1 Coordenação dos trabalhos das 6 subcomissões ativas Reunião Plenária da Comissão Técnica: 1 Distinção da CT144 com o “Prémio Normalização 2014”	Capacitar e modernizar as empresas para o exercício da atividade turística	Programa 4

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
6.	Gestão da Equipa Realização de todos os atos e operações necessárias ao bom funcionamento da Equipa.	Jan – Dez	Reuniões com as Direções e Departamentos operacionais do TdP, especialmente com a DVO, a DAV e a DAI: 16 Preparação de apresentações, pontos de situação e fichas informativas: 11 Elaboração de relatórios / listagens para conhecimento do Conselho Diretivo: 2 Relatório de atividades do ano de 2014 Elaboração do plano de atividades e orçamento anual (2015).	O6 (OE 1) Ind 8	Programa 5

Recursos Afetos:

Recursos Humanos ⁴⁵	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ⁴⁶	0	0	0
Técnicos Superiores e Técnicos ⁴⁷	3	3	0
Assistentes Técnicos ⁴⁸	0	0	0
Assistentes Operacionais ⁴⁹	0	0	0
Total	3	3	0

⁴⁵ Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

⁴⁶ Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

⁴⁷ Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

⁴⁸ Pessoal administrativo.

⁴⁹ Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

3.1.11. Equipa Multidisciplinar da Utilidade Turística

Equipa Multidisciplinar – Utilidade Turística (EMUT) foi criada por deliberação do Conselho Diretivo tendo em vista acompanhar todas as matérias relativas à atribuição da utilidade turística.

Refira-se que a EMUT sucedeu à Equipa Multidisciplinar Utilidade Turística e Interesse para o Turismo (EMUIT), criada por deliberação do Conselho Diretivo em 15 de outubro de 2012 que visava acompanhar as matérias relativas ao reconhecimento de interesse para o turismo de empreendimentos e atividades bem como do processo de proposta (ao membro do Governo responsável pela área) do reconhecimento da utilidade turística a empreendimentos.

O Decreto-Lei nº 15/2014, de 23 de maio, que veio alterar o regime jurídico dos empreendimentos turísticos revogou a declaração de interesse para o turismo, o que conduziu à substituição da EMUIT pela EMUT, passando a Equipa Multidisciplinar a estar concentrada na atribuição da utilidade turística, matéria de grande relevância em termos de intervenção do Turismo de Portugal I.P. no setor do turismo.

Direção/Departamento

EQUIPA MULTIDISCIPLINAR DA UTILIDADE TURÍSTICA

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1.	Utilidade Turística Apreciação e acompanhamento de pedidos	Jan – Dez	108 Procedimentos concluídos 80 Informações de serviço e pareceres elaborados 20 Reuniões com promotores 67 Processos com decisão final do Presidente 12 Processos com decisão intermédia do Presidente 46 Despachos publicados em DR 32 Relatórios de auditoria de qualidade validados		
	Outros	Jan – Dez	353 Expediente diverso 1468 Documentos disponibilizados na Intranet (Repositório de despachos publicados em DR)		

Recursos Afetos:

Recursos Humanos ⁵⁰	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ⁵¹	0	0	0
Técnicos Superiores e Técnicos ⁵²	4	2	-2
Assistentes Técnicos ⁵³	2	2	0
Assistentes Operacionais ⁵⁴	0	0	0
Total	6	4	-2

⁵⁰ Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

⁵¹ Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

⁵² Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

⁵³ Pessoal administrativo.

⁵⁴ Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

3.1.12. Áreas de Suporte

Direção / Departamento:

RECURSOS HUMANOS

Denominação / Descrição	Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1. GESTÃO ADMINISTRATIVA RH Gestão de cadastro de Admissões, Movimentações e Cessações Gestão da assiduidade e do respetivo sistema automático de controlo da mesma Processamento das remunerações (abonos, retenções e encargos). Elaboração do Plano anual de férias e respetivo tratamento administrativo. Definição do conjunto de regras administrativas a cumprir pelos colaboradores. Elaboração de contratos de trabalho e de toda a documentação inerente e elaboração da documentação associada à suspensão e rescisão de contratos, consolidações de mobilidades e afins. Elaboração do balanço social, mapas de pessoal e preparação e envio de outras informações de índole estatística e obrigatórias por lei ou por contrato (ex. carregamento SIOE, <i>reports</i> DGO)	Jan – Dez	1. Processamento de abonos/remunerações (média de 900 processamentos mensais) e inerentes encargos e descontos (fiscais, sociais, sindicatos, execuções); 2. Gestão dos procedimentos de marcação de férias, registos de assiduidade e <i>reports</i> de ausências, deslocações em serviço e de processamento de ajudas de custo; 3. Gestão administrativa dos processos de 40 entradas e 58 saídas no organismo	N/A	N/A

	Denominação / Descrição	Calendário	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 mobilidade interna e externa Gestão do processo anual de Avaliação do Desempenho Conceção e gestão do Programa anual de Formação Interna Gestão de carreiras Gestão de Estágios Elaboração do Orçamento de Custos com Pessoal e acompanhamento da execução orçamental Elaboração de indicadores de gestão RH	Jan – Dez	Implementação da globalidade dos procedimentos necessários ao processo legalmente previsto de manutenção de 30 categorias declaradas subsistentes e de 20 categorias que transitaram para carreiras e categorias de regime geral nas Escolas de Hotelaria e Turismo. Desenvolvimento e acompanhamento dos seguintes processos de recrutamento e seleção: Lançamento de 28 ofertas de emprego na Bolsa de Emprego Público (BEP), destinados ao preenchimento de 40 postos de trabalho em regime de mobilidade interna; Para além destes, durante o ano de 2014, foram desenvolvidos e acompanhados 9 processos de recrutamento em regime de mobilidade interna sem recurso à BEP. Acompanhamento de 11 processo de consolidação definitiva da mobilidade no Turismo de Portugal. Acompanhamento de 3 procedimentos concursais para o preenchimento de 10 postos de trabalho da carreira de inspeção e conclusão de 2 desses procedimentos. Gestão da atribuição de 15 estágios curriculares. Acompanhamento de 7 estágios profissionais ao abrigo do novo Programa de Estágios Profissionais da Administração Central (PEPAC). Desenvolvimento do programa de estágios internacionais do Turismo de Portugal junto da OMT, com a análise de 190 candidaturas, das 139 sujeitas a avaliação curricular, realização de 22 entrevistas e apresentação de 6 candidatos pré selecionados à OMT.	N/A	N/A

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
3.	PROMOÇÃO E VALORIZAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL Promoção da valorização e formação profissional dos trabalhadores, no âmbito das diretrizes do Plano de Formação	Jan – Dez	Na execução do Plano de Formação: 63 ações de formação realizadas; 325 formandos abrangidos; 2.166 horas de formação ministradas; 173 trabalhadores abrangidos, representando 32% do total do efetivo em funções. - cofinanciamento de formação avançada a 8 trabalhadores, em áreas de relevante interesse para a atividade do instituto	O12 (OE3) Ind. 18	N/A
4.	IMPLEMENTAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS CONCURSAIS Implementação dos procedimentos concursais necessários ao recrutamento e seleção dos cargos dirigentes para as escolas de hotelaria e turismo	Jan – Dez	Lançamento de 11 procedimentos concursais para o preenchimento de cargos de direção intermédia de 1.º e 2.º grau dos serviços centrais e finalização de 8, com preenchimentos dos respetivos cargos. Não tendo ainda sido aprovado o novo enquadramento legal que irá reger a atividade das escolas de hotelaria e turismo, não foi possível desenvolver quaisquer procedimentos concursais de dirigentes, destinados aquelas estruturas.	N/A	N/A
5.	ESTUDO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Elaboração, implementação de um Estudo de Clima Organizacional, através de Questionário a todos os colaboradores e Entrevistas presenciais a grupos de colaboradores.	Jan – Jul	Realização do Questionário a todos os colaboradores e Entrevistas presenciais a grupos de colaboradores Apresentação dos principais resultados aos dirigentes em maio de 2014, ainda dependente dos resultados finais definitivos a apurar após entrevistas presenciais.	N/A	N/A

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
6.	COMUNICAÇÃO INTERNA E ALINHAMENTO DOS RECURSOS HUMANOS Elaboração de um documento enquadrador de Política de Comunicação Interna do Turismo de Portugal, com base nos resultados do Estudo de Clima Organizacional, potenciando mecanismos de motivação e partilha de projetos por parte dos colaboradores	Jul – Dez	Elaboração do projeto de documento enquadrador, com base nos principais resultados do Estudo de Clima Organizacional, não tendo sido possível submeter o mesmo a aprovação superior até ao final de 2014, estimando-se essa aprovação no 1.º trimestre de 2015, enquadrado num Plano mais vasto de Iniciativas para a Sustentabilidade. Implementação de medidas avulsas previstas no mesmo, designadamente: Realização de 6 Reuniões mensais de dirigentes com o Conselho Diretivo; Desenvolvimento de 4 T-Talks,; Implementação de “Sessões Informativas” de divulgação e partilha de informação a todos os colaboradores sobre novos projetos e/ou ações em curso em cada uma das áreas de intervenção do Instituto. No âmbito da política de benefícios e regalias do Turismo de Portugal, foram celebrados sete novos Protocolos, a saber: ➤ Lúcia Piloto Cabeleireiro ➤ Ginásio Fitness Hut Picoas ➤ Teatro da Cornucópia ➤ Centro de Estética Opencel Saldanha ➤ Portugália Restauração ➤ Ginásio Tonik Laranjeiras ➤ NOS – Telecomunicações	N/A	N/A

Recursos Afetos:

Recursos Humanos ⁵⁵	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ⁵⁶	1	1	0
Técnicos Superiores e Técnicos ⁵⁷	9	7	-2
Assistentes Técnicos ⁵⁸	7	5	-2
Assistentes Operacionais ⁵⁹	0	0	0
Total	17	13	-4

⁵⁵ Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

⁵⁶ Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

⁵⁷ Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

⁵⁸ Pessoal administrativo.

⁵⁹ Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

A **Direção Jurídica** tem a seu cargo a prestação de consulta jurídica à organização e a gestão do contencioso.

O ano foi marcado por um crescimento sensível dos processos judiciais de revitalização de empresas (PER) e de insolvência.

No último trimestre, a Direção assumiu a totalidade da assessoria jurídica prestada à Direção de Apoio à Venda (DAV), com um impacto significativo no volume da atividade desenvolvida.

Direção / Departamento

JURÍDICA

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1	Consulta jurídica, incluindo contratos e títulos similares	Jan – Dez	N/A	N/A	N/A
2	Contencioso	Jan – Dez	N/A	N/A	N/A

Recursos Afetos:

Recursos Humanos ⁶⁰	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ⁶¹	1	1	0
Técnicos Superiores e Técnicos ⁶²	6	8	0
Assistentes Técnicos ⁶³	1	1	0
Total	8	10	2

⁶⁰ Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

⁶¹ Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

⁶² Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

⁶³ Pessoal administrativo.

A **Direção de Gestão Financeira e Tecnologias (DFT)** foi marcada em 2014 pela alteração de parte da equipa dirigente, incluindo o diretor coordenador, o que teve impacto na atividade normal desta direção.

Não obstante, a DFT cumpriu quase na totalidade os objetivos traçados para o ano e assegurando as competências e atribuições que lhe são atribuídas.

Direção / Departamento

GESTÃO FINANCEIRA E DE TECNOLOGIAS

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
1	SISTEMA INTEGRADO DE CONTABILIDADE E GESTÃO DO TURISMO DE PORTUGAL (SICGEST) 1.1. Acompanhamento e controlo do circuito financeiro associado às propostas efetuadas pelas diferentes Unidades Orgânicas; 1.2. Cabimentação e autorização das propostas das Unidades Orgânicas; 1.3. Gestão e atualização dos vários Módulos do SICGEST, no sentido da melhoria da informação produzida e Respetiva análise.	Jan - Dez	Acompanhamento da execução orçamental, cabimentação e autorizações das propostas; elaboração de relatórios periódicos a remeter à DGO – Objetivo atingido a 100% Alcançar a média de 4 dias para a autorização de propostas.- Objetivo atingido a 100%	N/A	N/A
2	INFORMAÇÃO DE GESTÃO 2.1. Monitorização da atividade do Turismo de Portugal, e sua performance orçamental financeira; 2.2. Disponibilização de indicadores globais, por área e por atividade; 2.3. Preparação do Relatório de Atividades e Plano de Atividades.	Jan - Dez	Criação de indicadores de performance por área e por atividade que permitam o acompanhamento da execução do orçamento do Instituto – em curso Cumprimento dos prazos de preparação do Plano de Atividades e do Relatório de Atividades - Objetivo atingido a 100%	N/A	N/A

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
3	GESTÃO DO CRÉDITO 3.1. Conclusão do módulo de gestão de crédito (mGC); 3.2. Monitorização do crédito concedido pelo Turismo de Portugal; 3.3. Disponibilização de informação de crédito em mora para a Direção de Investimento, Direção Jurídica e Conselho Diretivo do Instituto; 3.4. Envio de ofício aos devedores com saldos em mora.	Jan - Dez	Acompanhamento da gestão do crédito e preparação de relatórios periódicos sobre o mesmo; reaver montantes em dívida após a circularização de todos devedores em mora (> 30 dias). – objetivo em curso	N/A	N/A
4	ACOMPANHAMENTO DOS PROJETOS COM FINANCIAMENTO COMUNITÁRIO 4.1. Acompanhamento do Programa Operacional Potencial Humano (POPH); 4.2. Monitorização dos projetos financiados pelo Compete e pelo SAMA.	Jan - Dez	Acompanhamento dos projetos com financiamento comunitário e apresentação de contas (pedidos de reembolso e saldo) dentro dos prazos estabelecidos.- objetivo alcançado a 100%	N/A	N/A
5	ELABORAÇÃO DE UM LIVRO DE PROCEDIMENTOS DO TURISMO DE PORTUGAL Elaboração de livro incorporando todos os manuais de procedimentos internos, constituindo um instrumento de auditoria e controlo internos	Jan - Dez	Finalização e divulgação do Livro de Procedimentos do Turismo de Portugal. – processo ainda não concluído	N/A	N/A
6	AUDITORIA INTERNA Planeamento e execução de auditorias internas aos procedimentos descritos no Livro de Procedimentos do Turismo de Portugal, bem como à aplicação da legislação que enquadra a atividade do Instituto, nas suas múltiplas vertentes. Será aplicada a técnica de “peer review” nos domínios em que a especificidade técnica das matérias assim o exige, nomeadamente, para a DAI e DVO.	Jan - Dez	Rever as escolas da rede escolar do Turismo de Portugal- Objetivo alcançado a 100% Rever a utilização de cartões de crédito e despesas pagas com recurso ao fundo de maneo (25 seleções); - foi iniciado Rever 25 processos de compras- Objetivo alcançado a 100% Rever procedimentos da DAI e a DVO aplicando a técnica de “peer review”. – Auditoria substituída pela Gestão de Armazéns e Imobilizado	O13 (OE3) Ind. 17	N/A

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
7	ORÇAMENTO Elaboração e controlo do Orçamento global, por Unidade Orgânica e por atividade.	Jan - Dez	Elaboração do orçamento anual e sua submissão no sistema da DGO, nos termos e datas legalmente definidos; preparação de relatórios periódicos sobre a execução orçamental- Objetivo alcançado a 100%	N/A	N/A
8	GESTÃO DAS PARTICIPAÇÕES FINANCEIRAS E CARTEIRA DE TÍTULOS 8.1. Acompanhamento e <i>reporting</i> sobre a atividade das Participadas e principais indicadores financeiros; 8.2. Criação do Módulo de Participadas do SICGEST; 8.3. Cumprimento das obrigações legais e estatutárias a que o Turismo de Portugal se encontra vinculado; 8.4. Gestão da carteira de Títulos.	Jan - Dez	Preparação dos relatórios periódicos sobre as participações sociais do Turismo de Portugal; análise dos relatórios e contas das entidades participadas para preparação da posição do Turismo de Portugal sobre a aprovação das contas. – em fase de implementação	N/A	N/A
9	GESTÃO DE FLUXOS FINANCEIROS Emissão de meios de pagamento, execução do orçamento de receita e aplicação de eventuais excedentes de tesouraria	Jan - Dez	Emissão de pagamentos dentro dos prazos contratados com os fornecedores e prestadores de serviços- Objetivo alcançado a 100% Gestão dos valores de tesouraria e realização das operações diárias que se mostrem necessárias - Objetivo alcançado a 100%	N/A	N/A
10	CONTABILIDADE Contabilização de todos os documentos de receita e de despesa e elaboração dos documentos de prestação de contas.	Jan - Dez	Realização de todas as operações contabilísticas correntes Objetivo alcançado a 100%	N/A	N/A

Denominação / Descrição		Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
11	GESTÃO GERAL	Jan - Dez	- O plano de manutenção preventiva e corretiva das instalações da sede do Turismo de Portugal e armazém da Póvoa de Santa Iria é implementado por uma empresa da especialidade contratada para o efeito em regime de prestação de serviços. - Foram validados juridicamente os processos de aquisição de bens e serviços no âmbito de procedimentos de ajuste direto. - Foi assegurada a tramitação de todos os processos de aquisição de bens, serviços e empreitadas de obras públicas desencadeados por recurso à plataforma eletrónica de contratação pública utilizada no Turismo de Portugal. - Numa perspetiva de economia de escala aderiu-se ao procedimento centralizado, desenvolvido pela Secretaria Geral do Ministério da Economia, no âmbito da aquisição de serviços de viagens e alojamento e serviços de vigilância e segurança das instalações. - Com a criação do Departamento de Gestão e Acompanhamento Contratual pela deliberação do Conselho Diretivo, INT/2014/1777, de 19.02.2014, a competência da Gestão do Arquivo e Expediente passou a ser assegurada pelo Departamento de Contabilidade e Património.	OE 11 (OE3) Ind. 13 e 14	N/A
	11.1. Gestão dos edifícios				
	11.2. Aprovisionamento geral /Racionalização de custos				
	11.3. Gestão de Arquivo e Expediente				
	11.4. Gestão da Frota				
12	APOIO TECNOLÓGICO AO UTILIZADOR (SERVICE DESK) Apoio tecnológico ao utilizador (service-desk) e administração de sistemas em regime de Outsourcing	Jan - Dez	Objetivo atingido a 100% Nota de satisfação do utilizador foi de 4,74.	N/A	N/A
13	SUPERVISÃO DA REDE FIXA Supervisão da Rede fixa (voz e dados) de telecomunicações	Jan - Dez	Objetivo atingido e superado a 100%	N/A	N/A
14	SISTEMA DE IMPRESSÃO, CÓPIA, DIGITALIZAÇÃO E FAX Supervisão do Sistema de Impressão, Cópia, Digitalização e Fax	Jan - Dez	Objetivo atingido e superado a 100%	N/A	N/A

	Denominação / Descrição	Calendário	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projetos PENT
15	ALOJAMENTO DOS PORTAIS DO TURISMO DE PORTUGAL Supervisão dos Alojamentos dos portais do Turismo de Portugal, I. P.	Jan - Dez	Objetivo atingido a 100%	N/A	N/A
16	INTERFACE DE RELACIONAMENTO COM OS UTILIZADORES DA PLATAFORMA DE SERVIÇOS NA WEB Alterar o interface de relacionamento com os utilizadores da plataforma de serviços na web	Jan - Dez	Atingido o objetivo em 30%. Verificou-se um atraso na conclusão do projeto de migração do GEOSIT, pelo que a fase 2 não se iniciou na data prevista.	N/A	N/A
17	PROCESSOS DE CRIAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE SOFTWARE Diversificação dos processos de criação e implementação de software	Jan - Dez	Objetivo atingido a 100% Foi criado um sistema de gestão de processos dos empreendimentos Turísticos (Farol) baseado em tecnologia não Outsystems.	N/A	N/A
18	SISTEMA DE RECOLHA, TRATAMENTO E DIFUSÃO DE INFORMAÇÃO Desenvolver um sistema para a recolha, tratamento e difusão de informação e conhecimento no Turismo de Portugal, I. P.	Jan - Dez	Objetivo não atingido. Não foi iniciado o Projeto de BI.	N/A	N/A
19	ACESSO AOS SISTEMAS DO TURISMO DE PORTUGAL Acesso aos sistemas do Turismo de Portugal, IP em suportes móveis (smartphones, tablets)	Jan - Dez	Objetivo não atingido. Devido ao atraso da implementação das funcionalidades do VisitPortugal as Apps só foram disponibilizadas em 2015.	N/A	N/A
20	IMPLEMENTAÇÃO DA DIRETIVA EUROPEIA DE SERVIÇOS Implementar a Diretiva europeia de serviços nos serviços na web do Turismo de Portugal, IP	Jan - Dez	Objetivo atingido a 100% Dois formulários disponibilizados: RNAAT – Registo Nacional de Agentes de Animação Turística. RNAVT – Registo nacional das Agencias de Viagens e Turismo.	N/A	N/A
21	PLANO ESTRATÉGICO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO Operacionalizar Plano Estratégico de Sistemas de Informação	Jan - Dez	Objetivo não atingido. PESI 2013/2014 não operacionalizado.	N/A	N/A
22	AICEP Acompanhamento das atividades do AICEP	Jan - Dez	Objetivo atingido a 100%	N/A	N/A

Recursos Afetos:

Recursos Humanos ⁶⁴	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ⁶⁵	3	5	2
Inspetores ⁶⁶	4	0	-4
Técnicos Superiores e Técnicos ⁶⁷	19	18	-1
Informáticos	3	1	-2
Assistentes Técnicos ⁶⁸	11	9	-2
Assistentes Operacionais ⁶⁹	8	7	-1
Total	48	40	-8

⁶⁴ Inspetores que passaram a integrar a DFT, após a reestruturação que levou à integração das Tecnologias do SIJ nas Tecnologias da DFT.

⁶⁵ Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

⁶⁶ Inclui Diretor Coordenador e Diretor de Departamento.

⁶⁷ Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

⁶⁸ Pessoal administrativo.

⁶⁹ Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

4. Recursos Humanos e Financeiros

4.1. 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 é reestruturado, da Direcção-Geral do Turismo -com exceção das atribuições de natureza normativa-, do Instituto de Formação Turística e da Inspeção-Geral de Jogos, sendo estas estruturas extintas. Nessa sequência, o Turismo de Portugal, I.P., na sua qualidade de organismo integrador, incorporou trabalhadores oriundos de diversos regimes jurídico-laborais. Após ter sido desenvolvido, em 2007 e início de 2008, um processo de seleção, para efeitos de reafecção dos recursos humanos com vínculo aos mencionados anteriores organismos ao Turismo de Portugal, I.P., 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 do referido enquadramento regulamentar único.

No âmbito do Plano de Redução e Melhoria da Administração Central do Estado - PREMAC, em 2012, o Turismo de Portugal, manteve a natureza de instituto público de regime especial, ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 123/2012 de 20 de Junho regendo-se pela respetiva Lei Orgânica e estatutos. A missão, atribuições e competências do Turismo de Portugal, bem como a respetiva orgânica constam do Decreto-Lei n.º 129/2012, de 22 de Junho, e da Portaria n.º 321/2012, de 15 de Outubro, que aprovou os respetivos Estatutos.

Os estatutos do Turismo de Portugal, aprovados pela Portaria nº 321/2012, de 15 de outubro, definem a organização interna do organismo. A par de uma estrutura mais tradicional, organizada com dependências hierárquicas, o instituto dispõe de áreas multidisciplinares e transversais a toda a organização, para garantir uma maior eficácia e eficiência no desenvolvimento de projetos específicos.

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

No que se refere em especial à caracterização dos recursos humanos do instituto no âmbito deste enquadramento legal, importa ter presente que o Turismo de Portugal, I.P., na sua qualidade de organismo integrador das acima mencionadas

estruturas extintas e do instituto reestruturado, incorporou trabalhadores oriundos de diversos regimes jurídico-laborais. Foi entretanto efetivada a transição de carreiras e categorias dos trabalhadores dos serviços centrais e da área de inspeção de jogos do instituto, através da aprovação da respetiva lista nominativa de transição no ano de 2009.

Nas escolas de Hotelaria e turismo, apenas foi possível concluir em 2014 a totalidade dos procedimentos de definição da situação do pessoal destas estruturas escolares e da respetiva transição de carreira e categoria para o novo regime legal de vinculação, carreiras e remunerações, tendo um conjunto de trabalhadores ficado integrado no novo regime de carreiras gerais e um conjunto de outros trabalhadores ficado inserido nas designadas categorias subsistentes, em conformidade com o determinado pelo Decreto-Lei n.º 12/2014 de 22 de janeiro.

Neste enquadramento, a caracterização dos efetivos constante do Balanço Social 2014 do instituto já reflete todas estas transições.

A gestão dos recursos humanos do instituto incidiu, em 2014, sobre um universo de 886 colaboradores, dos quais 345 prestadores de serviços nas escolas de hotelaria e turismo. Importa salientar que, no âmbito do Plano de redução de trabalhadores na Administração Central do Estado, o objetivo sectorial do Turismo de Portugal para 2014 era de 547 trabalhadores (redução de 2% face aos 559 à data de 31 de Dezembro de 2013), estando ao serviço, a 31 de Dezembro de 2014, 541 trabalhadores. Sem prejuízo do cumprimento desse objetivo e em face do assinalável número de saídas ocorridas, foram desenvolvidos processos de recrutamento e seleção em regime de mobilidade interna para 40 postos de trabalho destinados aos serviços centrais e às escolas de hotelaria e turismo, permitindo assegurar o adequado funcionamento e nível de resposta das várias áreas de intervenção do instituto, sem pôr em causa o cumprimento dos objetivos de redução de trabalhadores na Administração Central do Estado.

No âmbito do desenvolvimento de uma política de comunicação interna e alinhamento dos Recursos Humanos ao serviço do instituto, teve lugar uma Reunião Geral de colaboradores do Turismo de Portugal, no final do ano, com a apresentação por parte do Conselho Diretivo das linhas estratégicas de atuação delineadas para o ano 2015. Manteve-se a linha de atuação relativa à política de negociação de benefícios de grupo junto de instituições de ensino de línguas, farmácias e ginásios, de modo a proporcionar aos colaboradores do instituto acesso

a produtos e serviços em situação diferenciadora. Foram ainda realizadas ao longo do ano pequenas conferências/ workshops denominadas T-Talks, em diversas áreas temáticas, e proporcionou-se a oferta de bilhetes aos trabalhadores para eventos culturais organizados pela Orquestra Metropolitana de Lisboa

No que se refere à formação dos quadros do organismo, em execução do Plano previsto para 2014 realizaram-se as 63 ações de formação, considerando a formação interna e externa ministrada, num total de 2.166 horas de formação, as quais abrangeram cerca 173 trabalhadores e que representaram um total de 325 participações/formandos.

Foram concedidos pelo instituto 15 estágios curriculares, que permitiram o acolhimento de jovens em formação académica, proporcionando-lhes um contexto organizacional para a aplicação dos conhecimentos adquiridos, dotando-os de competências para a sua futura empregabilidade e beneficiando o organismo com a integração, ainda que temporária, de recentes formações académicas, estimulantes para a introdução de práticas inovadoras e empreendedoras, melhorias de processos, modernização, inovação e consequente agilização dos serviços.

Foram ainda acolhidos no instituto, em 2014, **7 estágios profissionais** ao abrigo do novo Programa de Estágios Profissionais da Administração Central (PEPAC).

No âmbito do Protocolo de Colaboração celebrado entre o Turismo de Portugal e a Organização Mundial de Turismo (OMT), para o desenvolvimento de um **programa anual de estágios internacionais do Turismo de Portugal junto da OMT**, foi lançada a 1.º edição desse Programa, tendo sido analisadas 190 candidaturas, das quais 139 forma sujeitas a avaliação curricular e conduziram à realização de 22 entrevistas e apresentação de 6 candidatos pré selecionados à OMT. Esta Organização procedeu, por sua vez, à seleção de 2 estagiários que se encontram a realizar, no ano 2015, um estágio de 6 meses junto daquela entidade.

Por último, importa salientar a realização, no ano 2014, do **1.º Questionário de Satisfação dos Colaboradores do Turismo de Portugal**, o qual permitiu extrair as seguintes conclusões:

1. A taxa de resposta ao Questionário foi de aproximadamente 60%;
2. Os grupos profissionais dos Assistentes Técnicos e dos Técnicos Superiores são os que registam as taxas de resposta mais elevadas, de 74,8% e 73,1%, respetivamente;

3. A taxa de resposta dos colaboradores que trabalham na sede foi de 68,3%, face à taxa de 51,1% referente aos colaboradores dos serviços desconcentrados do instituto;
4. Numa escala de satisfação entre 1 e 6, o grau de satisfação médio dos colaboradores do Turismo de Portugal é de 3,51;
5. Embora o grau de satisfação dos colaboradores se encontre no meio da escala predefinida, existem dimensões em que o grau de satisfação é bastante superior, tais como, as dimensões “níveis de motivação” e “satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços” que registam graus de satisfação de 4,39 e 4,10, respetivamente;
6. A dimensão relativa ao desenvolvimento da carreira é a que apresenta a classificação mais baixa com um grau de satisfação de 3,01, seguindo-se os parâmetros da satisfação com a gestão e sistemas de gestão e com as condições de trabalho, com valores de 3,09 e 3,16, respetivamente;
7. O grupo profissional que apresenta o mais elevado grau de satisfação é o dos Estagiários (4,47), logo seguido dos Dirigentes (3,88) e o que regista um menor nível de satisfação é o dos Técnicos Superiores (3,32);
8. Quanto ao local de trabalho, verifica-se não existir uma diferença significativa de valores entre os serviços territorialmente desconcentrados (3,68) e a sede (3,42), embora os colaboradores dos primeiros se considerem ligeiramente mais satisfeitos;
9. Em termos globais, no que diz respeito aos extremos, o item de resposta (dos 65 itens) que apresenta um menor nível de satisfação diz respeito à forma como o instituto recompensa os esforços individuais e aquele que apresenta um maior grau de satisfação refere-se à participação em ações de formação;
10. Numa análise mais detalhada, foram calculados os extremos referentes às questões do Questionário que mais se relacionavam com a Comunicação Interna, obtendo o grau de satisfação mais elevado, 4,63, no item “Desenvolver trabalho em equipa” (dimensão “Níveis de motivação”), e o mais baixo, 2,91, no item “Mecanismos de consulta e diálogo existentes no instituto” (dimensão “Satisfação com o desenvolvimento da carreira”).

4.2. Recursos Financeiros

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

Destacam-se neste campo as verbas provenientes do imposto especial sobre o jogo, bem como as restantes contrapartidas pecuniárias decorrentes da aplicação da Lei do Jogo⁷⁰, os juros remuneratórios da concessão de financiamentos, os juros de aplicações de excedentes de tesouraria e os reembolsos de financiamentos concedidos.

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

- FEDER

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

- FSE

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

Esta componente de formação tem como principais diretrizes a preparação dos jovens para o primeiro emprego, bem como a qualificação dos profissionais do setor que pretendam desenvolver e certificar as suas competências. O Turismo de Portugal é, neste âmbito, entidade beneficiária de incentivos concedidos ao

⁷⁰ Constituem receitas próprias do Turismo de Portugal, I.P., 77.5% das verbas do Imposto Especial Jogo, sendo que, 20% do imposto total se encontram consignados à aplicação em planos de investimento aprovados pelo Governo, de interesse para o sector do turismo e executados nos concelhos onde se localizam os Casinos das respetivas zonas de Jogo – DL 422/89, de 2 Dezembro com a redação dada pelo DL 10/95, de 19 de Janeiro. A receita proveniente das contrapartidas pagas pelas concessionárias no âmbito da prorrogação dos prazos dos contratos de concessão fica, exclusivamente, afecta a finalidades de interesse turístico, em projectos PIQTUR e outros projectos de interesse turístico localizados nos municípios com casinos – DL 275/01, de 17 de Outubro e Portaria 384/02, de 10 de Abril.

abrigo do POPH⁷¹, sendo as transferências, neste caso, operacionalizadas pelo IGFSE, enquanto organismo coordenador do programa.

O Turismo de Portugal, autoridade turística nacional, não tem por objetivo, no âmbito da sua missão e atribuições, a obtenção de lucro económico. Não obstante, apurou-se, no decorrer da atividade desenvolvida no exercício de 2014, um resultado líquido do exercício de 8,8 milhões de euros. Comparativamente ao exercício anterior, verificou-se assim uma redução de cerca de 8 milhões de euros. Para esta variação contribuiu, maioritariamente, o reconhecimento dos proveitos do ano, dos saldos não utilizados dos Planos de Obras relativos ao exercício de 2008 [nos termos do preceituado no n.º 1 do artigo 6º (Execução financeira dos planos de obras) da Portaria n.º 807/2008, de 8 de agosto].

Em 2014, o Turismo de Portugal manteve e reforçou o esforço de contenção e racionalização de recursos que já se havia verificado em anos anteriores. Esta orientação contribuiu também, favoravelmente, para o resultado obtido. Com efeito, o instituto, não obstante a verificação de algumas condicionantes, conseguiu manter a tendência de anos anteriores e registou uma diminuição dos custos totais do exercício.

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

- Proveitos e Ganhos do Exercício

PROVEITOS E GANHOS	2014	2013	
Vendas e prestações de serviços	821.833	1.053.025	✗
Impostos, taxas e outros	85.181.653	88.038.753	✗
Proveitos suplementares	274.105	97.058	✓
Transferências e subsídios correntes obtidos	32.438.791	35.585.607	✗
(B)	118.716.381	124.774.444	
Proveitos e ganhos financeiros	3.835.759	4.956.355	✗
(D)	122.552.140	129.730.799	
Proveitos e ganhos extraordinários	26.939.683	34.273.478	✗
(F)	149.491.823	164.004.276	
Resultados operacionais:	6.307.215	15.752.162	
Resultados financeiros:	908.499	(6.962.981)	
Resultados correntes:	7.215.714	8.789.181	
Resultado líquido do exercício:	8.846.563	16.980.567	

⁷¹ POHP - Programa Operacional Potencial Humano

O grande contributo para o resultado líquido apurado no exercício foi dado pelos resultados extraordinários, mais precisamente pelos proveitos extraordinários do exercício, para os quais se apura o montante de 26,9 milhões de euros, apesar da variação negativa face a 2013 (-21,4%).

No respeitante aos proveitos operacionais e financeiros do exercício, registou-se, pelo contrário, uma redução dos mesmos face a 2013 (-7,2 milhões de euros, ou seja, -5,5%).

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

- Decréscimo dos proveitos operacionais, determinado pela redução verificada nas transferências e subsídios correntes obtidos. Com efeito, verificou-se um decréscimo nesta rubrica, nomeadamente, das transferências recebidas do QREN relativas à comparticipação comunitária de projetos desenvolvidos pelo Instituto e cofinanciados ao abrigo de linhas do COMPETE e do SAMA. Comparativamente a 2013, estas comparticipações diminuíram cerca de 3,1 milhões de euros (-8,8%)
- Ligeiro decréscimo na rubrica de Impostos, Taxas e outros. De realçar neste caso: a redução das receitas de imposto especial sobre o jogo, da faturação de propinas emitida aos alunos, bem como das taxas relativas ao licenciamento de empreendimentos turísticos e animação turística, estes últimos decorrentes de alteração legislativa. Assim, comparativamente a 2013, verifica-se um decréscimo de 2,9 milhões de euros nos proveitos de Impostos e Taxas (-3,2%).
- Por último, há que salientar a rubrica relativa aos proveitos e ganhos extraordinários do exercício, sendo que, comparativamente ao exercício anterior, se verifica uma redução rubrica no valor de 7,34 milhões de euros. Esta situação é maioritariamente explicada pelo reconhecimento, em proveitos do ano, dos saldos de verbas não atribuídas acrescidos dos saldos resultantes do grau de execução do projetos dos Planos de Obras das várias zonas de jogo concessionadas, ou seja das verbas afetas a projetos que, financeiramente, não foram executados na sua totalidade, e para os quais não foi solicitado nem a prorrogação dos respetivos prazos nem a reafecção de verbas a outras intervenções que não as

inicialmente aprovadas, não tendo também sido pedida a sua inclusão em anos futuros (nos termos do preceituado no n.º 1 do artigo 6º (Execução financeira dos planos de obras) da Portaria n.º 807/2008, de 8 de agosto). Assim, foi descativado a favor do Turismo de Portugal o montante de 12,8 milhões de euros, tendo este movimento sido relevado contabilisticamente em proveitos extraordinários, o que explica a variação verificada nesta rubrica.

- Custos e Perdas do Exercício

CUSTOS E PERDAS	2014	2013	Var
Fornecimentos e serviços externos	22.839.474	23.983.219	✓
Custos com o pessoal:			
Remunerações	16.040.621	18.112.475	
Encargos sociais	3.299.551	3.434.334	
Fundo de pensões	462.895	0	✓
Outros custos com o pessoal	746.741	244.779	
Transferências correntes concedidas e prestações sociais	64.876.303	58.969.844	✗
Amortizações do exercício	3.932.053	3.940.717	✓
Ajustamentos do exercício	0	0	
Outros custos e perdas operacionais	211.528	336.915	✓
(A)	112.409.166	109.022.281	
Custos e perdas financeiras	2.927.260	11.919.336	✓
(C)	115.336.426	120.941.618	
Custos e perdas extraordinários	25.308.834	26.082.092	✓
(E)	140.645.260	147.023.710	
Resultado líquido do exercício	8.846.563	16.980.567	✗
	149.491.823	164.004.276	

A redução de custos verificada 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 de uma preocupação do próprio Instituto na racionalização dos seus recursos e na prossecução de objetivos de excelência e boas práticas.

Verificou-se, assim, em 2014 uma descida dos custos totais, face a 2013, de 6,4 milhões de euros (-4,3%). Esta variação, em termos relativos, reflete um abrandamento face às reduções verificadas em 2012 e 2013 e é justificada pelos seguintes fatores:

- Diminuição dos custos e perdas financeiras em cerca de 9 milhões de euros (-75,4% face aos valores registados em 2013), compensada, parcialmente, pelo acréscimo de 3,4 milhões de euros registados nos custos correntes do exercício (+3,1% face aos valores de 2013).

- No referente aos ajustamentos do exercício, a variação registada é semelhante à verificada em 2013, e respeita às provisões para riscos gerais de crédito ocorrido em 2013, por forma a ajustar o valor das provisões ao nível de crédito vencido, concluindo-se que as provisões existentes são as adequadas ao nível de crédito existente (cálculo efetuado nos termos do Aviso nº 8/2003 do Banco de Portugal).
- Também no que se refere aos custos e perdas financeiras, a substancial redução verificada face a 2013 é justificada pelo facto de se ter efetuado no último exercício económico um ajustamento das provisões para investimentos financeiros no valor de 11,2 milhões de euros. No exercício corrente apenas se revelou necessário um ajustamento de 2,4 milhões de euros, o que gerou, comparativamente ao exercício anterior, um efeito favorável nos resultados financeiros e, consequentemente, no resultado líquido.
- Do lado dos custos correntes do exercício, face à continuidade no esforço de contenção orçamental, resultou num decréscimo quer nas despesas com fornecimentos e serviços externos, quer nas despesas com pessoal.

Relativamente aos fornecimentos e serviços externos, registou-se uma diminuição de 1,1 milhões de euros face a 2013 (- 4,8%). Esta situação resultou num decréscimo das despesas com encargos com ações culturais e económicas (-20,6%% que em 2013), despesas com eletricidade (-29% que em 2013), comunicações (-30,1% que em 2013) e estudos, consultorias e auditorias (-36,3% que em 2013). Também no que se refere às despesas com pessoal se verificou um decréscimo de 1,24 milhões de euros face aos valores de 2013. Desta forma, o Turismo de Portugal deu continuidade ao esforço de racionalização dos custos de estrutura, reduzindo o número total de colaboradores de 559 (em 31/Dez/2013) para 541 (em 31/Dez/2014).

No que se refere às rubricas de Balanço, registou-se no período entre 2012 e 2013 a seguinte evolução:

	2014	2013	variação 2013-2014
Activo	1.188.649.237	1.138.643.075	50.006.162
Passivo	734.728.589	692.075.468	42.653.121
Fundos Próprios	453.920.648	446.567.607	7.353.041

Analisando em pormenor as variações face ao exercício de 2013 temos:

- Aumento do Ativo líquido

Em 2014, o Ativo líquido registou um aumento de 50 milhões de euros face a 2013 (+4,4%). Esta variação tem como principais justificações:

- Aumento da carteira de crédito, em 48,5 milhões de euros, referente à concessão e contratação de novos financiamentos ao abrigo das linhas de apoio do QREN e JESSICA.
- Aumento das disponibilidades em 1,8 milhões de euros, resultante do recebimento de recursos ainda não aplicados (verbas comunitárias e verbas de jogo).
- Estes aumentos foram parcialmente compensados quer pela redução verificada nos acréscimos de proveitos quer pelo reforço da provisão para os investimentos financeiros.

No caso destes últimos, reforçou-se a provisão em 0,8 milhões de euros. Quanto aos acréscimos de proveitos, a redução verificada face a 2013 ascende a 0,9 milhões de euros e decorre do registo nos proveitos do ano das verbas relativas ao financiamento no âmbito do SAMA.

- Aumento do Passivo

Registou-se, face a 2013, um aumento do Passivo de 42,7 milhões de euros (+6,2%). Esta variação é explicada, essencialmente, por:

- Incremento em 65,2 milhões na rubrica Incentivos – QREN, a qual resulta de financiamentos concedidos com recurso a verbas QREN. Estas verbas encontram-se espelhadas nas dívidas de terceiros de médio e longo prazo. De realçar 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).
- Este incremento da rubrica Incentivos - QREN foi parcialmente compensada pela diminuição ocorrida na rubrica de Outros credores. Esta rubrica diminuiu 21,9 milhões de euros, essencialmente devido a:
 - Pagamentos efetuados no âmbito dos planos de obra das zonas de jogo, cujos saldos decresceram 18,6 milhões de euros face a 2013.

- Variação dos Fundos Próprios

Em 2014 verificou-se um aumento de 7,4 milhões de euros no total dos fundos próprios (+1,6% que em 2013). O movimento ocorrido nas rubricas do fundo patrimonial e que justifica essa variação foi o seguinte:

Rubricas	Saldo Inicial	Resultado do Ano	Aumento	Diminuição	Aplicação dos Resultados	Saldo Final
Fundo Patrimonial						
Património	383.294.639	-	-	-	-	383.294.639
Ajustamentos de Partes de Capital	(4.064.879)	-	-	-	-	(4.064.879)
Subsídios						-
Investimentos Financeiros	69.630.445	-		(2.250.000)	-	67.380.445
Investimentos Financeiros - Provisões	(24.045.052)	-	756.479	-	-	(23.288.573)
Doações	489.080	-	-	-	-	489.080
Resultados Transitados	4.282.807	-	-	-	16.980.567	21.263.374
Resultado Líquido do Exercício	16.980.567	8.846.563	-	-	(16.980.567)	8.846.563
	446.567.607	8.846.563	756.479	(2.250.000)	-	453.920.648

A variação referida resulta assim do resultado líquido apurado no exercício (8,8 milhões de euros), deduzida do valor das provisões sobre investimentos financeiras relevadas no fundo patrimonial como dedução aos subsídios obtidos para aquisição de participações (2,25 milhões de euros).

5. Aplicação dos resultados do exercício

Enquanto Instituto Público dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio, o Turismo de Portugal 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. Autoavaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)

A autoavaliação do QUAR deve evidenciar os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com o QUAR do Turismo de Portugal para o ano 2014, aprovado por despacho do Secretário de Estado do Turismo de 14 de fevereiro de 2014.

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

No âmbito do Plano de Redução e Melhoria da Administração Central do Estado (PREMAC), o Turismo de Portugal teve, em 2012, uma nova lei orgânica, o Decreto-Lei n.º 129/2012, de 22 de junho, e uma nova estrutura orgânica nos seus serviços centrais, aprovada pela Portaria n.º 321/2012, de 15 de outubro e pela Deliberação n.º 1503/2012, de 26 de outubro, a qual vigorou ao longo do ano 2013.

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

A organização interna que vigorou no ano 2014 foi a aprovada para os serviços centrais pela Portaria n.º 321/2012, de 15 de outubro, pela Deliberação n.º 1503/2012, publicada no Diário da República, 2.ª série, de 26 de outubro e pelas seguintes alterações introduzidas no ano 2014:

No contexto da nomeação em termos definitivos e para um mandato de cinco anos do Conselho Diretivo do Turismo de Portugal no início de 2014, procedeu-se a uma reavaliação das prioridades estratégicas, considerando a evolução do setor e os desafios que se colocam, devendo o instituto ajustar-se e dar-lhes resposta, tendo o Conselho Diretivo deliberado, ao abrigo do disposto no artigo 1.º, n.º 3 dos

Estatutos do Turismo de Portugal, promover alterações na estrutura, a nível das unidades orgânicas de 2º grau, corporizando as prioridades e o enfoque da atuação do instituto, através da Deliberação n.º 824/2014, publicada no Diário da República, 2.ª série, de 27 de março de 2014.

Em setembro de 2014, e na sequência da aprovação da nova estratégia de Marketing Digital para a Comunicação Internacional do Destino Portugal, procedeu-se a uma reavaliação da organização da Direção de Apoio à Venda, considerando os desafios que se colocam à efetivação das atribuições e competências cometidas a esta Direção, devendo esta unidade orgânica do instituto ser adequadamente reorganizada, de modo a ajustar-se e dar-lhes resposta, tendo sido aprovadas alterações nas unidades orgânicas de 2.º grau daquela Direção, através da Deliberação n.º 7526/2014, publicada no Diário da República, 2.ª série, de 30 de setembro de 2014.

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

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

O ano de 2014 apresenta-se, assim, como o sétimo ano completo de atividade do organismo.

No que se refere aos objetivos estratégicos plurianuais aprovados para 2014, os mesmos reconduzem-se aos seguintes 3 objetivos:

- O.E. 1. Contribuir para a prossecução dos objetivos do PENT;
- O.E. 2. Maximizar a receita proveniente do Jogo e garantir a sustentabilidade do sector;
- O.E. 3. Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do sector.

Com base nestes 3 objetivos estratégicos, foram construídos 13 objetivos operacionais anuais, os quais, cobrindo as áreas de atuação de planeamento, negócio e suporte em que o instituto se encontra organizado, visam:

- Em sede de Eficácia - contribuir para alcançar as metas quantitativas do turismo nacional, executar os 8 programas PENT através do lançamento dos

vários projetos em que os mesmos se concretizam e garantir a eficácia no sistema de fiscalização dos jogos de fortuna e azar;

- Em sede de Eficiência – promover a sustentabilidade interna do instituto;
- Em sede de Qualidade – promover o acesso à formação profissional dos trabalhadores e contribuir para a redução de custos de contexto dos clientes.

Por forma medir a taxa de realização destes objetivos, foram construídos 17 indicadores de desempenho e respetivas metas a alcançar.

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

Para esse efeito, e no sentido de articular todos os instrumentos de gestão, manteve-se, no ano de 2014, o procedimento já anteriormente adotado pelo Turismo de Portugal de explicitar, em sede de Plano de Atividades, qual o indicador do QUAR para o qual cada atividade planeada contribuía, assim assegurando que a atividade desenvolvida pelo organismo ao longo do ano, através das diversas ações e projetos propostos executar, prosseguia expressamente o cumprimento dos objetivos operacionais e estratégicos contratualizados.

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2014

Resultados a 31 de dezembro de 2014	
Ministério da Economia	
Serviço: Turismo de Portugal, I.P.	
MISSÃO: O 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.	
VISÃO: Uma organização ao serviço do desenvolvimento do turismo nacional, reforçando o setor do turismo como um dos motores de crescimento da economia portuguesa	
Objectivos Estratégicos	
OE1	Contribuir para a prossecução dos objetivos do PENT
OE2	Maximizar a receita proveniente do Jogo e garantir a sustentabilidade do sector
OE3	Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do sector

Objectivos Operacionais

Eficácia									Ponderação	40,00%
O1. (OE1) – Contribuir para alcançar as metas quantitativas para o turismo nacional									Peso	10%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 1. Taxa de crescimento dos Hóspedes			3,9	1,7	6	30%		12		Superou
Ind. 2 - Taxa de crescimento das Dormidas			1,9	1,2	3	40%		11		Superou
Ind 3. Taxa de crescimento das Receita			6,3	1	7	30%		12,4		Superou
O2. (OE 1) – Afirmar Portugal como destino turístico de eleição no mercado das viagens e turismo e nas opções de compra dos turistas									Peso	10%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 4. Taxa de projetos deste Programa PENT em implementação			80	10	90	100%		87		Atingiu
O3.(OE 1) – Inovar na forma como o cliente interage com o produto									Peso	10%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 5. Taxa de projetos deste Programa PENT em implementação			30,0	10,0	40,0	100%		57,1		Superou
O4. (OE1) –Criar e desenvolver produtos que atraiam e respondam à procura dos clientes									Peso	10%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 6. Taxa de projetos deste Programa PENT em implementação			60	10	70	100%		81,7		Superou
O5. (OE1) –Desenvolver destinos turísticos acessíveis e sustentáveis									Peso	10%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 7. Taxa de projetos deste Programa PENT em implementação			60	10	70	100%		66,1		Atingiu
O6. (OE1) Capacitar e modernizar as empresas para o exercício da atividade turística									Peso	10%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 8. Taxa de projetos deste Programa PENT em implementação			60	10	70	100%		64,3		Atingiu
O7. (OE1) – Qualificar os profissionais de turismo para a excelência do serviço e da gestão									Peso	10%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 9. Taxa de projetos deste Programa PENT em implementação			60	10	70	100%		73,7		Superou
O8. (OE1) – Novas formas de apresentar o produto, contactar e dialogar com o cliente									Peso	10%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 10. Taxa de projetos deste Programa PENT em implementação			30	10	40	100%		33,3		Atingiu
O9. (OE1) – Procurar novos clientes ou necessidades não servidas e novos parceiros									Peso	10%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 11. Taxa de projetos deste Programa PENT em implementação			30	10	40	100%		37,5		Atingiu
O10. (OE2) – Garantir a eficácia no sistema de fiscalização dos jogos de fortuna e azar									Peso	10%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 12. Proposta de regulamentação da exploração dos jogos de fortuna e azar on line			30-Jun	1 mês	31-Mai	50%		23-Mai		Superou

Eficiência										Ponderação	30,00%
O11. (OE3) – Promover a sustentabilidade interna										Peso	
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 13. Implementação de um sistema que permita a monitorização, análise da informação e gestão ativa das variáveis mais relevantes para a gestão das instalações do instituto, particularmente consumos e intervenções de manutenção.			30-Set	2 meses		70%		30-Mai		Superou	
Ind 14. Conclusão do diagnóstico relativo à presença de amianto nas instalações do instituto			31-Mar	1 mês		30%		26-Mar		Atingiu	
Qualidade										Ponderação	
O12. (OE3) – Promover o acesso à formação profissional										Peso	50%
INDICADORES	2011	2012	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 15. Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por acções de formação profissional			33%	5	38	100%		32%		Atingiu	
O13. (OE3) – Contribuir para a redução de custos de contexto dos clientes										Peso	50%
INDICADORES	2011	2012	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 16. Tempo médio de resposta (em dias úteis) para a apreciação de processos para a realização de operações urbanísticas relativos a empreendimentos turísticos			17	1	16	50%		11		Superou	
Ind 17. Numero de auditorias temáticas internas realizadas a processos/procedimentos.			10	2	12	50%		8		Atingiu	

Objectivos Relevantes: Objetivo 1

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

IND 1 -VC proposto corresponde à superação do objetivo de crescimento previsto no PENT
IND 2 - VC proposto corresponde à superação do objetivo de crescimento previsto no PENT
IND 3 - VC proposto corresponde à superação do objetivo de crescimento previsto no PENT
IND 4 - VC proposto corresponde a uma taxa de execução elevada dos projetos previstos neste programa do PENT
IND 5 - VC proposto corresponde a uma taxa de execução elevada dos projetos previstos neste programa do PENT
IND 6 - VC proposto corresponde a uma taxa de execução elevada dos projetos previstos neste programa do PENT
IND 7 - VC proposto corresponde a uma taxa de execução elevada dos projetos previstos neste programa do PENT
IND 8 - VC proposto corresponde a uma taxa de execução elevada dos projetos previstos neste programa do PENT
IND 9 - VC proposto corresponde a uma taxa de execução elevada dos projetos previstos neste programa do PENT
IND 10 - VC proposto corresponde a uma taxa de execução elevada dos projetos previstos neste programa do PENT
IND 11 - VC proposto corresponde a uma taxa de execução elevada dos projetos previstos neste programa do PENT
IND 12 - VC proposto corresponde ao prazo ótimo para apresentação da proposta de regulamentação da exploração dos jogos de fortuna e azar on line
IND 13 - VC proposto corresponde ao prazo ótimo para a implementação do referido sistema
IND 14 - VC proposto corresponde ao prazo ótimo para a conclusão do referido diagnóstico
IND 15 - VC proposto constitui um resultado do excelência em termos de formação de recursos humanos
IND 16 - VC proposto corresponde a redução do prazo médio de resposta face a 2013
IND 17 - VC proposto corresponde a uma taxa de realização de auditorias internas considerado relevante

Recursos Humanos					
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	DESVIO
Dirigentes - Direcção Superior	20	4	80	80	0
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	55	880	877	-3
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	223	2676	2619	-57
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9		0	0	0
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	16	155	2480	2408	-72
Assistente operacional	5	77	385	369	-16
Inspetor Superior de Jogos	12	52	624	621	-3
Professor	12	31	372	367	-5
Subsistente			0	0	0
Total		597	7497	7341	-156

Recursos Financeiros				
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento				
Despesas c/Pessoal	21.534.519	22.081.603	19.821.691	
Aquisições de Bens e Serviços	34.922.196	33.027.734	22.792.871	
Transferências correntes	65.891.379	76.286.374	75.023.656	
Outras despesas correntes	4.615.523	1.033.719	653.175	
.....				
PIDDAC				
Outros	104.876.713	166.024.995	132.839.675	
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	231.840.330	298.454.425	251.131.068	

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia	Eficiência	Qualidade	

Indicadores	Fonte de Verificação
IND 1	Dados INE
IND 2	Dados INE
IND 3	Dados INE
IND 4 a IND 11	Sistema interno de monitorização do PENT
IND 12	Documentação comprovativa da instalação
IND 13	Documentação comprovativa da entrega da proposta
IND 15	Documentação comprovativa do sistema
IND 16	Sistema de RH
IND 17	Sistema de gestão documental
IND 18	Sistema de gestão documental - Relatórios finais

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS

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

Dos 17 Indicadores distribuídos pelos 13 Objetivos operacionais, **9 viram as respetivas Metas superadas e 8 foram atingidos**

Por último, neste capítulo, importa referir a inexistência de incumprimento de qualquer um dos objetivos do QUAR, apresentando o instituto, nos seus 13 Objetivos operacionais para 2014, uma superação global dos objetivos fixados.

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

No que se refere a uma apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, o Turismo de Portugal desenvolveu, no final do ano 2012, o seu 1.º Inquérito de Satisfação aos Clientes Externos, conforme

metodologia e resultados já oportunamente explicitados em sede de auto avaliação do QUAR 2012.

Os resultados globais deste **1.º Inquérito de Satisfação aos Clientes Externos permitiram concluir que 64% dos clientes do Turismo de Portugal estão satisfeitos ou muito satisfeitos (grau 4 e 5), em termos globais, com o desempenho do instituto.**

Considerando que este tipo de inquéritos não deve ser desenvolvidos todos os anos, eventualmente sim de dois em dois anos, não foi realizado qualquer inquérito nos anos 2013 e 2014.

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

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

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

A presente autoavaliação reflete assim essa audição.

No que se refere à realização de um Questionário de Satisfação aos colaboradores do instituto, **foi realizado no ano 2014 o 1.º Questionário de Satisfação dos Colaboradores do Turismo de Portugal**, com as seguintes características

- Anónimo;
- Construído em *LimeSurvey* (*software* de recolha de dados que permite o preenchimento do questionário *on-line* através de um *link*. As respostas entram diretamente na base de dados a criar);

- Enviado por e-mail a todos os colaboradores do Turismo de Portugal,
- Efetuado com base no utilizado na Estrutura Comum de Avaliação (*Common Assessment Framework* – CAF – modelo de auto avaliação através do qual uma organização procede ao diagnóstico do seu desempenho);
- **Questões fechadas**, nas quais o inquirido tinha de optar entre uma grelha de 1 a 6 (grelha que oscilava entre o muito insatisfeito e o muito satisfeito), e
- **Questões abertas**, permitindo, ao inquirido, respostas livres, embora no âmbito das perguntas previstas em cada grupo de questões, para sugestões de melhoria.

Pretendeu-se medir (numa escala de valores de 1 a 6, sendo 1 = Muito insatisfeito e 6 = Muito satisfeito) o grau de satisfação/ níveis de motivação com as seguintes dimensões:

- **Satisfação global dos colaboradores com a organização;**
- **Satisfação com a gestão e sistemas de gestão;**
- **Satisfação com as condições de trabalho (horário de trabalho, conciliação trabalho-vida familiar, processos de promoção);**
- **Satisfação com o desenvolvimento da carreira;**
- **Níveis de motivação;**
- **Satisfação com o estilo de liderança;**
- **Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços**

O universo considerado foram os trabalhadores do Turismo de Portugal **ativos em fevereiro de 2014**, com um total de **560 colaboradores**.

A taxa global de resposta situou-se nos **60% (335 questionários válidos)**.

Com o conhecimento dos níveis médios de satisfação dos colaboradores por grupo de questão (7 dimensões), calculou-se o nível médio global de satisfação dos colaboradores que, no caso do Turismo de Portugal, e de acordo com a análise feita, representa 3,51.

Dada a escala utilizada para efeitos do questionário (1 – Muito Insatisfeito e 6 – Muito Satisfeito), foi entendido que a partir do valor de 3,5 se consideraria existir um grau de satisfação positivo, por traduzir uma posição central relativamente à escala utilizada.

Assim, o nível médio global de satisfação dos colaboradores de 3,51 revela uma tendência positiva para a satisfação, embora bastante tímida.

Neste enquadramento, a análise dos resultados do **1.º Questionário de Satisfação dos Colaboradores do Turismo de Portugal** permite extrair as seguintes conclusões:

11. A taxa de resposta ao Questionário lançado em Março de 2014 foi de aproximadamente 60%;
12. Os grupos profissionais dos Assistentes Técnicos e dos Técnicos Superiores são os que registam as taxas de resposta mais elevadas, de 74,8% e 73,1%, respetivamente;
13. A taxa de resposta dos colaboradores que trabalham na sede foi de 68,3%, face à taxa de 51,1% referente aos colaboradores dos serviços desconcentrados do instituto;
14. Numa escala de satisfação entre 1 e 6, o grau de satisfação médio dos colaboradores do Turismo de Portugal é de 3,51;
15. Embora o grau de satisfação dos colaboradores se encontre no meio da escala predefinida, existem dimensões em que o grau de satisfação é bastante superior, tais como, as dimensões “níveis de motivação” e “satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços” que registam graus de satisfação de 4,39 e 4,10, respetivamente;
16. A dimensão relativa ao desenvolvimento da carreira é a que apresenta a classificação mais baixa com um grau de satisfação de 3,01, seguindo-se os parâmetros da satisfação com a gestão e sistemas de gestão e com as condições de trabalho, com valores de 3,09 e 3,16, respetivamente;
17. O grupo profissional que apresenta o mais elevado grau de satisfação é o dos Estagiários (4,47), logo seguido dos Dirigentes (3,88) e o que regista um menor nível de satisfação é o dos Técnicos Superiores (3,32);
18. Quanto ao local de trabalho, verifica-se não existir uma diferença significativa de valores entre os serviços territorialmente desconcentrados (3,68) e a sede (3,42), embora os colaboradores dos primeiros se considerem ligeiramente mais satisfeitos;

19. Em termos globais, no que diz respeito aos extremos, o item de resposta (dos 65 itens) que apresenta um menor nível de satisfação diz respeito à forma como o instituto recompensa os esforços individuais e aquele que apresenta um maior grau de satisfação refere-se à participação em ações de formação;
20. Numa análise mais detalhada, foram calculados os extremos referentes às questões do Questionário que mais se relacionavam com a Comunicação Interna, obtendo o grau de satisfação mais elevado, 4,63, no item “Desenvolver trabalho em equipa” (dimensão “Níveis de motivação”), e o mais baixo, 2,91, no item “Mecanismos de consulta e diálogo existentes no instituto” (dimensão “Satisfação com o desenvolvimento da carreira”).

IV. Avaliação do sistema de controlo interno

Junta-se a resposta ao questionário relativo a este ponto.

Neste âmbito de Sistema de Controlo Interno, importa evidenciar o seguinte:

A reorganização e reestruturação orgânica do Turismo de Portugal, que implicou a concentração de estruturas orgânicas e actividades 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.

Neste âmbito, foi desenhado e implementado 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 identificação de processos e procedimentos, bem como das interações estabelecidas, interna e externamente. Este levantamento serviu de base ao desenho do workflow do SICGesT, cujo objetivo foi promover a desmaterialização, simplificação, uniformização e acesso descentralizado à informação.

Na sequência de um período em que se procurou estabilizar e testar o sistema de processos e procedimentos desenhados e implementados no âmbito do

desenvolvimento do SICGesT, reuniu-se e sistematizou-se num Manual de Procedimentos todo o conjunto de processos e procedimentos da área financeira.

Este documento constitui-se como 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.

Este Manual integra também uma sistematização dos processos e procedimentos de impacto financeiro na área de gestão de Recursos Humanos, atendendo à transversalidade desta área na atividade do instituto, ao número de trabalhadores em funções públicas, em regime de nomeação e em regime de contrato de prestação de serviços geridos por esta área, à sua distribuição pelos serviços centrais do instituto, equipas de inspeção de jogos e serviços territorialmente desconcentrados (as Escolas de Hotelaria e Turismo), bem como aos regimes jurídico-laborais aplicáveis na gestão de recursos humanos do instituto.

Dispondo esta área de um sistema próprio de informação e gestão de recursos humanos, integrado com o acima referido SICGesT, este Manual deverá igualmente constituir-se como um instrumento de identificação de processos e procedimentos estabelecidos, 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 2014, o Turismo de Portugal foi distinguido pelo seu desempenho, no plano nacional e internacional, com os seguintes Prémios e Nomeações:

1. Europe`s Leading Tourist Board 2014- Medalha de Ouro– World Travel Awards

Foi atribuído ao Turismo de Portugal o **prémio de Melhor Autoridade de Turismo da Europa 2014 (Europe`s Leading Tourist Board 2014) pela World Travel Awards.**

Os World Travel Awards são dos mais reputados prémios internacionais do setor do Turismo e resultam da votação de viajantes anónimos e profissionais do setor.

Com este prémio o instituto, em comparação com serviços idênticos (organismos nacionais públicos com a missão de promoção e desenvolvimento do setor do Turismo), de Áustria, França Alemanha, Grécia, Espanha, Itália, Turquia e Inglaterra, obteve **a distinção de Melhor Autoridade de Turismo da Europa 2014, o que claramente distingue o seu desempenho dos restantes organismo nomeados no plano internacional.**

2. Prémio Marca do Ano 2014 – Jornal Meios & Publicidade

O Turismo de Portugal foi considerado Marca do Ano nos prémios Meios & Publicidades (M&P), atribuídos pelo jornal Meios & Publicidade.

Na mesma categoria, concorriam a Caixa Geral de Depósitos, a MEO e a NOS.

Os prémios M&P distinguem os melhores nas áreas da comunicação, marketing e publicidade. Os vencedores foram escolhidos por um júri de especialistas e pelos leitores do M&P.

Prémios e Distinções de Portugal como destino turístico:

Ao longo do ano 2014, o destino Portugal, a par de várias cidades, regiões e produtos turísticos do país, foram reconhecidos, distinguidos e divulgados internacionalmente, conforme listagem abaixo, afirmando assim Portugal como destino turístico de eleição (em cumprimento do Objetivo Operacional 2 para 2013 do instituto) e corporizando, por esta via, o alcançar de uma das vertentes da missão do instituto: a promoção interna e externa de Portugal como destino turístico.

A lista em seguida corresponde aos principais prémios/referências ao Destino Portugal efetuados em 2014.

Data	Distinção	Entidade
03.01.2014	Portugal recomendado pela Associação das Agências de Viagens Britânicas	ABTA
03.01.2014	Há cinco hotéis portugueses no top dos 100 melhores do mundo: Reid's Palace, Cliff Bay, Hotel Palácio Estoril, Heritage Avenida da Liberdade e Lake Spa Resort	Expedia Insiders' Select 2013

03.01.2014	Guardian: Onda da Nazaré no "top" de momentos de 2013 – Jornal The Guardian	The Guardian
03.01.2014	Plataforma inovadora portuguesa ganha o 2º lugar em competição internacional (itravey)	Global Startup Battle - competição
03.01.2014	Guia Repsol dá três Sóis a quatro restaurantes portugueses - Guia Repsol celebra o seu 35º Aniversário e concede quatro restaurantes de Portugal.	Guia Repsol
06.01.2014	Optimus Alive 2014. Um dos 10 festivais "mais excitantes" de 2014	Gigwise
08.01.2014	Inspired Luxury Escapes revelou os cinco principais destinos de luxo para 2014 para os turistas britânicos, onde a Madeira ocupa o terceiro lugar.	Inspired Luxury Escapes
08.01.2014	Lisboa é o Destino do Ano para portal norte-americano de viagens (Jaunted)	Jaunted
09.01.2014	Huffington Post elege Lisboa como cidade 'visitar com amigos'	Huffington Post
09.01.2014	Portugal no top ten das visitas dos turistas espanhóis	Expedia
13.01.2014	Telegraph: Algarve e Bali são os melhores destinos	The Telegraph
14.01.2014	Refúgios de praia lusos lideram top do The Guardian	The Guardian
15.01.2014	Complexo turístico português vence prémio internacional (Pedras Salgadas Spa&Nature Park – melhor resort do mundo nos Travel+Leisure Design Awards)	Travel+Leisure Design Awards
17.01.2014	Restaurante da Casa da Calçada é o melhor da Europa (no guia online Theeuropean50best.com)	Guia Online Theeuropean50best.com
17.01.2014	Seis vinhos nacionais entre os 100 melhores do mundo (Revista norte-americana Wine Enthusiast)	Wine Enthusiast
20.01.2014	CNN: Portugal nas doze aventuras imperdíveis para 2014	CNN
20.01.2014	Um português e um blogue consagrados internacionalmente na FITUR (Nelson Carvalheiro, com o seu blogue «People, Travel and Food» foi um dos vencedores do concurso «Travel Blogger 2014» promovido pela FITUR - Feira de Turismo de Madrid)	FITUR
23.01.2014	OMT premeia Reserva Dark Sky do Alentejo (2º lugar nos prémios Ulysses para a Inovação e Excelência.)	OMT
27.01.2014	Lisboa eleita cidade mais 'cool' da Europa pela CNN	CNN
28.01.2014	A Condé Nast Traveler Espanha escolheu as 31 ruas + bonitas do mundo (Lisboa e Porto estão entre as nomeadas)	Condé Nast Traveler Espanha
28.01.2014	Arrifana entre as praias que são «jóias escondidas» da Europa (uma das dez escolhas do exclusivo site norte-americano de viagens Jetsetter)	Jetsetter
28.01.2014	Dois Hotéis no Top 25 Hotels: #11 The Residence Porto Mare (Porto Bay), Funchal, Portugal; # 24 The Cliff Bay (Porto Bay), Funchal, Portugal	Trip Advisor Travelers' Choice Awards

28.01.2014	Site inglês diz que beleza do Alentejo é "uma loucura"	AOL
29.01.2014	Portugal é o melhor destino do Mundo para canoagem	@diariodigital
30.01.2014	Portugal conquista 2 prémios da Academia Internacional de Gastronomia	Academia Internacional de Gastronomia (AIG)
31.01.2014	Empresas do setor do Turismo distinguidas como PME Excelência 2013	Programa FINCRESCE
31.01.2014	50 Incredible Travel Destinations to Consider for 2014	Huffington Post
03.02.2014	Pedras Salgadas eleito edifício do ano 2014	ArchDaily 2014
04.02.2014	Porto elected "Gastronomy Destination 2013" by the Wine magazine	Wine Magazine
05.02.2014	Jornalista da CNN destaca "elegância" e... "peixe" de Lisboa	CNN
07.02.2014	Portugal tem 11 hostels entre os melhores do mundo	Hostelworld
10.02.2014	As 100 cidades do mundo que mais turistas recebem	Tourism Innovation Lab
13.02.2014	Porto eleito melhor destino europeu do ano	European Best Destination 2014
19.02.2014	Porto Airport voted 3rd best in Europe	ACI-Airports Council International Award
21.02.2014	Óbidos é o segundo melhor 'pequeno destino' da Europa	"Europe's Best Big-Time Small Destinations" - Globalgrasshopper e Hotel.info
21.02.2014	Financial Times: Lisboa é 2ª melhor cidade para investir	Revista fDi Intelligence, do diário Financial Times
26.02.2014	Jornal ABC elege os jardins mais sedutores de Lisboa	Jornal ABC
26.02.2014	Madrid: Restaurante luso vence prémio 'El Mundo'	Jornal El Mundo
27.02.2014	Vinhos portugueses conquistam 59 medalhas na Rússia	PRODEXPO'2014
04.03.2014	Alentejo no Top 20 do The Guardian	The Guardian
05.03.2014	Berlim: Sintra distinguida com o Quality Coast Award na maior Feira de Turismo	Coastal & Marine Union - EUCC Associação financiada pela União Europeia
06.03.2014	Lisboa no Top 10 das cidades europeias eleita pelo guia turístico Fodor's	Fodor's
07.03.2014	Cascais recebe prémio internacional de melhor destino sustentável.	Feira Internacional de Turismo
	O primeiro prémio "Vistas - VISION Innovation for Sustainable Tourism Awards 2014"	
10.03.2014	Vídeo da Rota Vicentina vence prémio internacional na ITB Berlim.	ITB Berlim
	Prémio internacional Golden City Gate.	
11.03.2014	Porto: Melhor hotel vínico do mundo é português.	Revista Drinks International

	Este prémio foi atribuído pela prestigiada revista de vinhos inglesa Drinks International no âmbito da edição de 2014 dos seus "Wine Tourism Awards"	
13.03.2014	Lisboa entre as dez melhores cidades a preços baixos pelo Huffington Post	Huffington Post
14.03.2014	Sintra entre as 10 cidades europeias 'de tirar o fôlego'. TripAdvisor	TripAdvisor
19.03.2014	Algarve tem as melhores praias de Portugal	TripAdvisor Traveler's Choice 2014
21.03.2014	Lisbon is best value in the eurozone	Post Office City Costs Barometer 2014
24.03.2014	Açores tem melhor campanha publicitária para o mercado britânico. Prémio de Melhor Campanha Publicitária do Ano nos The Travel Marketing Awards	The Travel Marketing Awards
25.03.2014	Vila Galé Palácio dos Arcos premiado. Prémio Nacional de Reabilitação Urbana enquanto "Melhor Intervenção Turística"	Prémio Nacional de Reabilitação Urbana - iniciativa promovida pela Vida Imobiliária e pela Promevi
31.03.2014	Sete hotéis Meliá em Portugal distinguidos internacionalmente. Prémio de Qualidade 8+, atribuído pelo Booking.com	Booking.com
02.04.2014	Porto no top 20 mundial de destinos para a "boa vida" segundo o jornal <i>The Telegraph</i>	The Telegraph
03.04.2014	Vidago Palace Hotel & Spa. Best Luxury Destination Award	World Luxury Spa Awards
03.04.2014	Magic Spa by Pestana Palace Hotel & National Monument. Best Luxury Hotel Spa	World Luxury Spa Awards
03.04.2014	Conrad Algarve Spa & Health Club. Best Luxury Resort Spa	World Luxury Spa Awards
07.04.2014	Paisagem açoriana entre as 10 mais belas do mundo. Publicada pelo portal de notícias neozelandês Stuff.co.nz e compilada pelo site internacional VirtualTourist.	Site Neozelandês: Stuff.co.nz
07.04.2014	Melhor blogger de turismo gastronómico é português. European Travel Blogger Award	European Travel Blogger Award
08.04.2014	A cidade de Coimbra e o arquipélago dos Açores fazem parte de um "top" dos 15 melhores destinos europeus	Huffington Post
09.04.2014	Lisboa entre os 25 destinos mais populares do mundo. Traveler's Choice Awards for Destinations do Tripadvisor	TripAdvisor
10.04.2014	Castelo de Guimarães recomendado como um dos 10 castelos a visitar na Europa	Tourism-review
11.04.2014	E o melhor pastel de nata é... de Alcobaça	Festival Peixe em Lisboa
15.04.2014	Vinhos portugueses ganham 23 medalhas no Concurso Internacional de Lyon em França	Concurso Internacional de Lyon
15.04.2014	Ponte da Piedade - a praia mais bonita do mundo	Huffington Post

22.04.2014	Ericeira é paraíso para surfistas, diz jornal canadiano The Vancouver Sun	The Vancouver Sun
22.04.2014	Geologia: Prémio europeu distingue município luso. Macedo de Cavaleiros foi distinguido com o Prémio Geoconservação 2014, da Associação Europeia para a Conservação do Património Geológico	Associação Europeia para a Conservação do Património Geológico
22.04.2014	Vinho moscatel com destaque em revista francesa. Duas edições de Moscatel da Adega de Favaio, em Portugal, acabam de ser distinguidas mais recente edição da revista francesa 'Tasted Journal 100% Blind'.	Tasted Journal 100% Blind
22.04.2014	Portugal eleito Melhor Destino de Férias por avião	Zoover Awards 2014
22.04.2014	EUA: Medalha de prata para Ginja de Óbidos na San Francisco World Spirits Competition	San Francisco World Spirits Competition
22.04.2014	Porto no 'top 10' dos melhores destinos vinícolas	Business Insider
22.04.2014	Restaurante Fortaleza do Guincho e Hotel Conrad Algarve vencem Boa Cama Boa Mesa 2014	Guia Boa Cama, Boa Mesa 2014 - Expresso
24.04.2014	Vinhos: Portugal conquista 168 medalhas em França. 54 medalhas de ouro, 53 de prata e 61 medalhas de bronze. Concurso Challenge International du Vin	Concurso Challenge International du Vin
24.04.2014	AOL Travel: Alentejo é uma das melhores "escapadelas em Maio"	AOL Travel
28.04.2014	Portugal eleito melhor País para visitar pela 2ª vez consecutiva	Revista Condé Nast Traveler
28.04.2014	Filme promocional do Alentejo recebe distinção. Terceiro prémio da categoria "Ecoturismo", da sétima edição do "Tourfilm-Riga 2014"	Tourfilm-Riga 2014
29.04.2014	Restaurante do Vila Joya é o 22º Melhor do Mundo	The World's 50 Best Restaurants
29.04.2014	Zambujeira é dos melhores sítios do mundo para acampar	Revista Condé Nast Traveler
30.04.2014	Bandeira Azul será hasteada em 298 praias	Associação Bandeira Azul da Europa (ABAE)
08.05.2014	#1 Portugal: Best European Country	USA TODAY and 10Best
09.05.2014	Luxo: Portugal é dos destinos mais recomendados do mundo	Condé Nast Johansens
15.05.2014	Vinhos: Portugal traz 325 medalhas de Bruxelas	Concours Mondial de Bruxelles
19.05.2014	Lisboa é "cidade de sonho" diz site internacional Shoestring Traveler	Shoestring Traveler
19.05.2014	Vinhos: Portugal traz 600 medalhas de Londres	International Wine Challenge
21.05.2014	25 hotéis em Portugal mereceram um Traveller's Choice Award	TripAdvisor Travellers' Choice Awards 2014
27.05.2014	8 praias portuguesas estão entre as 100 mais belas praias de surf do mundo de acordo com a SurferToday.com	SurferToday.com
29.05.2014	Lisboa é a 3ª cidade mais hospitaleira do mundo	Inquérito - TripAdvisor

04.06.2014	Portugal tem duas das melhores praias da Europa: # 2 - Praia da Cova Redonda, Algarve; # 8 - Praia de Porto Santo	European Best Destinations
05.06.2014	Lisboa eleita um dos 25 melhores destinos do mundo para visitar	TripAdvisor Travellers' Choice Awards 2014
06.06.2014	Portugal tem 2 hotéis no Top dos 25 melhores Hotéis da Europa	TripAdvisor Travellers' Choice Awards 2014 - Hóteis
06.06.2014	#13 - Albergaria do Calvario, Evora, Portugal. Top 25 Hotels with Exceptional Service - Europe	TripAdvisor Travellers' Choice Awards 2014
06.06.2014	Portugal tem várias praias na lista de melhores praias para surf do mundo do surfertoday.com	surfertoday.com
06.06.2014	Praia da Falésia no Top das 25 melhores praias da Europa	TripAdvisor Travellers' Choice Awards 2014
07.06.2014	Camping Asseiceira (Santo António das Areias, Marvão, Portugal): Camping n.º 1 em Portugal - Autocaravanismo	Zoover.NL
18.06.2014	Centro de Congressos da Alfândega do Porto considerado o Melhor Centro de Conferências da Europa pela Businnes Destinations Travel Awards 2014	Revista Business Destinations
20.06.2014	Fluviário de Mora Vencedor 2014 do Certificado de Excelência do Trip Advisor	Trip Advisor
23.06.2014	Cascais no top 10 dos melhores destinos de praia europeus	Trivago
23.06.2014	Avis, Portugal: 4.º melhor sitio do Mundo para treino de Remo	World Rowing
01.07.2014	Lisboa é uma das 15 Melhores Cidades "Waterfront" do Mundo de acordo com a Fodors	Fodors
09.07.2014	Lisboa no Top 15 das cidades europeias mais visitadas	Global Destinations Cities Index/MasterCard
10.07.2014	Lisboa ocupa a 23.ª posição na lista de 50 cidades a não perder	The Huffington Post
15.07.2014	The Guardian elege as praias do Alentejo como as Melhores da Europa	The Guardian
15.07.2014	Açores: "Preferred Destination" of European Travel Agents' and Tour Operators' Associations in 2014	European Travel Agents' and Tour Operators' Associations (ECTAA)
26.07.2014	Portugal está entre os 5 destinos turísticos ideais para os amantes de vinho para o portal norte-americano de turismo Travel Pulse	Portal de Turismo USA Pulse Travel
30.07.2014	Livraria Lello (Porto, Portugal) é uma das livrarias mais "cool" do mundo, segundo a CNN	CNN
02.08.2014	Turismo de Portugal: Europe's Leading Tourist Board	World Travel Awards 2014
02.08.2014	Madeira Islands: Europe's Leading Island Destination	World Travel Awards 2014
02.08.2014	Lisbon, Portugal: Europe's Leading Cruise Destination	World Travel Awards 2014
02.08.2014	Porto de Lisboa, Portugal: Europe's Leading Cruise Port	World Travel Awards 2014
02.08.2014	TAP Portugal: Europe's Leading Airline to Africa	World Travel Awards 2014

02.08.2014	TAP Portugal: Europe's Leading Airline to South America	World Travel Awards 2014
02.08.2014	Pestana Porto Santo Beach Resort & Spa, Portugal: Europe's Leading All Inclusive Resort	World Travel Awards 2014
02.08.2014	Vila Joya, Portugal: Europe's Leading Boutique Hotel	World Travel Awards 2014
02.08.2014	Choupana Hills Resort & Spa, Portugal: Europe's Leading Boutique Resort	World Travel Awards 2014
02.08.2014	The Vine Hotel, Portugal: Europe's Leading Design Hotel	World Travel Awards 2014
02.08.2014	Pine Cliffs Residence, Albufeira, Portugal: Europe's Leading Hotel Residences	World Travel Awards 2014
02.08.2014	Bairro Alto Hotel, Portugal: Europe's Leading Landmark Hotel	World Travel Awards 2014
02.08.2014	Conrad Algarve, Portugal: Europe's Leading Luxury Resort	World Travel Awards 2014
02.08.2014	DouroAzul: Europe's Leading River Cruise Company	World Travel Awards 2014
02.08.2014	Martinhoal Beach Resort & Hotel, Portugal: Europe's Leading Villa Resort	World Travel Awards 2014
02.08.2014	Vila Vita Parc, Portugal: Europe's Most Romantic Resort	World Travel Awards 2014
05.08.2014	Lisboa tem o segundo melhor oceanário do mundo de acordo com o Trip Advisor	Trip Advisor
07.08.2014	Alentejo, Portugal: #1 Best Wine Region to Visit. Chosen by readers of USA TODAY and 10Best	USA Today
11.08.2014	The Huffington Post considera ilha da Madeira um paraíso	The Huffington Post
11.08.2014	Jardins do Palácio de Cristal, no Porto, estão entre os 15 melhores espaços verdes urbanos da Europa para o European Best Destinations	European Best Destinations
13.08.2014	Rivoli Cinema Hostel no Porto é um dos mais 'cool' da Europa	Trivago
14.08.2014	Marina de Vilamoura: 5 Gold Anchor Flag	Yacht Harbour Association
14.08.2014	Marina de Portimão: 5 Gold Anchor Flag	Yacht Harbour Association
14.08.2014	Oeiras Yachting Harbour: 5 Gold Anchor Flag	Yacht Harbour Association
14.08.2014	Marina de Lagos: 5 Gold Anchor Flag	Yacht Harbour Association
18.08.2014	3 pontes em Portugal na lista das mais belas pontes na Europa da "European Best Destinations"	European Best Destinations
20.08.2014	Os Açores são um dos melhores destinos do mundo para a observação de baleias	B2Community
20.08.2014	Lisboa entre as 10 cidades mais bonitas e pitorescas	Ucity Guides
22.08.2014	Duas das "praias europeias mais incríveis" são portuguesas	El Mundo
22.08.2014	Lisboa no TOP5 dos destinos mais procurados na EU	Hotels.com
22.08.2014	O Palácio da Pena em Sintra é o mais belo castelo na Europa de acordo com a "European Best Destinations"	European Best Destinations
25.08.2014	A Ponte D. Luís I no Porto é uma das sete maravilhas da Europa de acordo com a "European Best Destinations"	European Best Destinations

25.08.2014	Sintra e Porto Santo são dois dos melhores tesouros escondidos da Europa de acordo com a "European Best Destinations"	European Best Destinations
25.08.2014	São Bento (Porto) é uma das melhores estações ferroviárias da Europa de acordo com a "European Best Destinations"	European Best Destinations
25.08.2014	Cristo Rei, Palácio da Pena e Casa do Penedo (Fafe, Guimarães) são três dos monumentos mais incríveis (surpreendentes) da Europa de acordo com a "European Best Destinations"	European Best Destinations
25.08.2014	A Feira da ladra (Lisboa) é um dos melhores "flea markets" da Europa de acordo com a "European Best Destinations"	European Best Destinations
25.08.2014	Os Jardins do Palácio de Cristal (Porto) é um dos melhores parques de cidade (urbanos) da Europa de acordo com a "European Best Destinations"	European Best Destinations
25.08.2014	O Museu de Serralves é um dos melhores museus da Europa de acordo com a "European Best Destinations"	European Best Destinations
25.08.2014	O Algarve é o melhor lugar no mundo para se aposentar (para viver a reforma), segundo o recém-lançado índice da Peddicord "2014 Retire Overseas Index"	Forbes
26.08.2014	Solares de Portugal nos top 12 destinos culturais do Mundo	Epicure & Culture
26.08.2014	Hotelaria lisboeta é das mais limpas do mundo	www.hotel.info
27.08.2014	Portugal's Algarve is the best place in the world to retire in 2014	Live and invest overseas.com
28.08.2014	Peneda-Gerês é um dos 10 melhores destinos de melhor valor do mundo de acordo com a Trivago	Trivago
01.09.2014	Peneda-Gerês entre os parques mais acessíveis do mundo	The Huffington Post
02.09.2014	Lumina Festival da Luz, que se realiza em Cascais, integra o Top 10 dos festivais europeus de arte de luz	The Guardian
04.10.2014	Cave Beach in Algarve, Portugal is among the "20 Of The Rarest Beaches You Need To Visit During Your Lifetime"	Via Elite Daily
08.09.2014	Açores recebe galardão Platina da QualityCoast	QualityCoast, organizado pela Coastal & Marine Union (EUCC)
08.09.2014	The Yeatman eleito Hotel do Ano pela britânica "Food and Travel"	Food and Travel
14.09.2014	Marinha Beach Is Clearly One Of The Best Beaches In The World For A Reason	The Huffington Post
16.09.2014	Mapa da Rota do Românico premiado pela National Geographic Society. O mapa-suplemento da Rota do Românico, publicado na edição portuguesa da revista National Geographic, de Agosto de 2013, foi premiado na categoria "Best Graphic" (Melhor Grafismo) pela National Geographic Society, na gala anual dos National Geographic Magazine Awards.	National Geographic Society

16.09.2014	Cabo Girão, in Madeira is one of the "Insanely beautiful cliff views from around the world" according to the Huffington Post	The Huffington Post
17.09.2014	The Yeatman é o único hotel português a figurar na lista publicada pela revista "Fodor's"	Fodor's
17.09.2014	The Yeatman in Porto, Portugal has been selected a 2014 Fodor's 100 Hotel Award winner in the Modern City category	Fodor's
18.09.2014	Algarve is one of the "Top five off-peak destinations for fall 2014"	USA Today
19.09.2014	O Vidago Palace Hotel ganhou a distinção Most Prestigious Wedding Venue 2014 da Prestigious Star Awards	Prestigious Star Awards
22.09.2014	Portugal no TOP 20 do Country RepTrak 2014. Portugal voltou a manter a 19.ª posição, pelo terceiro ano consecutivo, no ranking Country RepTrak 2014, o estudo promovido pelo Reputation Institute.	Reputation Institute
23.09.2014	Memmo Alfama Hotel na short list dos melhores novos hotéis urbanos de 2014 da revista Wallpaper	Wallpaper
24.09.2014	O bairro da Pena, em Lisboa, integra o top 10 dos locais com melhores alojamentos para famílias, na Europa, eleito pelo jornal The Guardian	The Guardian
25.09.2014	Algarve, Portugal is considered one of the Top 10 Best Value Golfing Destinations by The sports campus.com UK	The sports campus.com UK
01.10.2014	El puente 25 de abril de Lisboa, el más bello del mundo	European Best Destination
01.10.2014	Yeatman in Oporto, is one of the "World's Best Restaurant Views" according to Food and Wine Magazine	Food and Wine Magazine
01.10.2014	The Desertas Islands Nature Reserve received the European Certificate of Protected Areas from the Council of Europe	Council of Europe
01.10.2014	Museu da Electricidade é um dos mais 'incríveis' do Mundo	SMarter Travel
06.10.2014	Um dos 5 melhores retiros de ioga europeus fica em Portugal	El Mundo
07.10.2014	Sintra distinguida pela European Best Destinations	European Best Destinations
07.10.2014	Gare do Oriente é uma das 'mais espetaculares' do mundo	Emporis
07.10.2014	Portugal with 9 nominations for the Condé Nast Johansens 2015 Europe & The Mediterranean Awards for Excellence	Condé Nast Johansens 2015
14.10.2014	Casa Velha do Palheiro, na Madeira, e o Pedras Salgadas spa & nature park, em Bornes de Aguiar, estão no Top 25 dos "Grandes hotéis para uma escapadela", recomendados pelo El Mundo	El Mundo
20.10.2014	Portugal is one of the "Best value destinations for 2015" according to Lonely Planet	Lonely Planet

22.10.2014	Portugal no top de destinos Lonely Planet para 2015	Lonely Planet
22.10.2014	Azulejos portugueses entre os "12 tesouros da Europa"	New York Times
27.10.2014	Lisboa é o destino preferido dos estrangeiros	Trivago
28.10.2014	Porto é uma das cidades mais românticas da Europa	World of Wanderlust
29.10.2014	LX Factory no "atlas mundial das fábricas ressuscitadas"	Condé Nast Traveller
29.10.2014	Portugal é a nova meca do surf	Condé Nast Traveller
29.10.2014	Portugal eleito melhor país da Europa nos EUA	USA Today
31.10.2014	Turismo de Portugal distinguido como marca do ano pelos Prémios Meios e Publicidade 2014	Meios & Publicidade
04.11.2014	The Yeatman distinguido como Melhor Experiência Gastronómica	Condé Nast Johansens Awards 2015
05.11.2014	Cinco hotéis portugueses conquistam Prémios Excelência Condé Nast Johansens 2015	Prémios Excelência Condé Nast Johansens 2015
12.11.2014	Espanha: Jornal elege os 10 melhores museus de Lisboa	ABC
12.11.2014	Inspira Santa Marta Hotel foi galardoado com o prémio "Green Hotel of the Year" no European Hospitality Awards 2014	European Hospitality Awards
18.11.2014	Portugal eleito melhor destino de golfe do mundo	World Golf Awards
19.11.2014	Pestana Porto Santo Beach Resort & Spa volta a estar entre os melhores resorts da Europa	Travelers Choice da TripAdvisor
19.11.2014	Carlos do Carmo recebe Grammy em Hollywood	Grammy Awards
19.11.2014	Stand do Turismo de Portugal recebe prémio na EIBTM Barcelona	EIBTM Barcelona
19.11.2014	Revista Monocle destaca Portugal	Monocle
20.11.2014	Portugal reconhecido com 17 estrelas no Guia Michelin – um recorde absoluto	Guia Michelin
24.11.2014	Reguengos de Monsaraz foi a cidade escolhida como Cidade Europeia do Vinho 2015 - via Fugas Público	Rede Europeia das Cidades do Vinho
26.11.2014	Algarve no top de melhores destinos de inverno	Lonely Planet
27.11.2014	Cante Alentejano considerado Património Cultural Imaterial da Humanidade pela UNESCO	UNESCO
03.12.2014	Herdade da Comporta é o "destino mais excecional de Portugal"	Ocholeguas - El Mundo
09.12.2014	Portugal é um destino a descobrir em 2015	Condé Nast Traveller
09.12.2014	World's Leading Conservation Company: Parques de Sintra - Monte da Lua, Portugal	World Travel Awards 2014
09.12.2014	World's Leading Fine Dining Hotel Restaurant: Vila Joya Hotel Restaurant ,Vila Joya, Portugal	World Travel Awards 2014

09.12.2014	World's Leading Luxury Leisure Resort: Conrad Algarve, Portugal	World Travel Awards 2014
10.12.2014	Lagos e Lisboa nos tops do ano da Hostelworld	Hostelworld
10.12.2014	Revista norte-americana elege Douro e Comporta para 2015	Revista de Viagens Afar
11.12.2014	Açores declarados o destino turístico mais sustentável do mundo	Green Destinations
29.12.2014	Alentejo no top dos destinos a visitar em 2015 para o guia Rough Guides	Rough Guides

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 13 Objetivos operacionais para 2014, 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, o reconhecimento de mérito do organismo e da promoção do destino de Portugal, expressos pela atribuição da distinção de Europe`s Leading Tourist Board 2014, conforme 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 em comparação com organismos congéneres de outros países europeus.

ANEXO A

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
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 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 acção de formação?	S			32%
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			
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.

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 Projectos de Potencial Interesse Nacional
CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
DGDR – Direcção 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 - Projectos de Potencial Interesse Nacional
PIT – Programa de Intervenção do Turismo
PITER - Programas Integrados Turísticos de Natureza Estruturante e Base Regional
PNACE – Programa Nacional de Acção para o Crescimento e o Emprego
PNE – Plano Nacional de Emprego
PNDES - Plano Nacional de Desenvolvimento Económico Sustentável
PNPOT - Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território
PNUEA - Programa Nacional para o Uso Eficiente da Água
QREN - Quadro de Referência Estratégico Nacional
SPA – Sector Público Administrativo
TER – Turismo no Espaço Rural