

PLANO DE ACTIVIDADES

2013

TURISMO DE PORTUGAL, I.P.

ÍNDICE

1. Introdução e Enquadramento	4
1.1. Evolução do Sector Turístico e da Economia Nacional.....	4
1.2. Orgânica do Turismo de Portugal	5
2. Fichas de Atividades	10
2.1. Planeamento Estratégico	10
2.2. Desenvolvimento e Valorização da Oferta.....	33
2.3. Apoio ao Investimento.....	39
2.4. Apoio à Venda.....	42
2.5. Qualificação Formativa e Certificação	47
2.6. Serviço de Inspeção de Jogos	49
2.7. Informação e Gestão do Cliente.....	51
2.8. Turismo 2015	53
2.9. Apoio Especializado às Empresas.....	55
2.10. Áreas de Suporte	57
3. Recursos Humanos	66
4. Recursos Financeiros	70
Glossário	71

CONSELHO DIRECTIVO

Frederico de Freitas Costa, Presidente

Maria Teresa Rodrigues Monteiro, Vice-Presidente

Luís José Raminhos Matoso, Vogal

Maria de Lurdes Correia Vale Moreira, Vogal

1. Introdução e Enquadramento

1.1. Evolução do Sector Turístico e da Economia Nacional

No ano de 2012, as receitas do turismo totalizaram 8.605,5 milhões de euros, o que traduziu um crescimento de 5,6% face ao ano anterior, confirmando assim a tendência de consolidação da recuperação dos efeitos da crise que afetou a economia internacional em 2008/2009.

O saldo da Balança Turística que, em 2012, superou os 5,6 mil milhões de euros, testemunha igualmente um reforço da contribuição do turismo para o equilíbrio da balança corrente.

Os resultados do ano turístico em Portugal traduzem uma evolução positiva da procura turística, com um crescimento de 0,8% do n.º de dormidas nos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos turísticos face ao ano anterior.

O crescimento da procura internacional contribuiu de forma significativa para este resultado, crescendo 5% em 2012, destacando-se neste particular os resultados do mercado alemão, com aumento de 325 mil dormidas e dos mercados francês, irlandês e brasileiro, com crescimentos relativos de dois dígitos nas dormidas (+15%, +14,1% e 12,7%), que ajudaram a compensar as quebras registadas no mercado interno (-7,2% nas dormidas) e em alguns mercados afetados diretamente pela crise económica, como a Espanha ou a Itália.

Em termos do desempenho regional, as regiões de Lisboa e do Algarve, onde a importância do mercado internacional é maior, registaram um desempenho positivo em termos dos principais indicadores da procura, destacando-se o crescimento de 4,9% das dormidas em Lisboa.

Os níveis de ocupação cama e quarto registaram quebras na generalidade das regiões, excetuando o Algarve e a Madeira, que fecharam o ano com taxas de ocupação quarto superiores às registadas em 2011. Em termos do RevPar, registou-se uma redução do indicador na maior parte das regiões turísticas, com exceção da Madeira e do Algarve, que conheceram crescimentos face a 2011 de 2,2% e 1,1%, respetivamente.

Finalmente, no ano passado desembarcaram 12,5 milhões de passageiros nos aeroportos nacionais, o que se traduziu em mais 324 mil passageiros relativamente a 2011, isto, é, um crescimento de 2,7%.

1.2. Orgânica do Turismo de Portugal

No âmbito do Plano de Redução e Melhoria da Administração Central (PREMAC) levado a cabo em 2012 com objetivos de eficiência e racionalização na utilização dos recursos públicos e de redução da despesa pública foi desencadeado um processo de reorganização da estrutura orgânica do Turismo de Portugal, concretizado com a publicação do Decreto-Lei n.º 129/2012, de 22 de junho e posteriormente os seus estatutos, publicados na Portaria n.º 321/2012, de 15 de outubro.

Com a nova orgânica, assim aprovada, o Instituto mantém a sua natureza de instituto público de regime especial, integrado na Administração Indireta do Estado e dotado de autonomia administrativa e financeira e de património próprio, constituindo-se como Autoridade Turística Nacional.

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

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

- a) Apoiar o Ministério da Economia e do Emprego na formulação e execução da política de turismo, a nível nacional, comunitário e internacional, e acompanhar a atividade das organizações internacionais do setor;
- b) Propor ao membro do Governo responsável pela área do turismo as linhas estratégicas aplicáveis ao desenvolvimento do sector e definir os planos de ação de produtos e destinos que as concretizam;
- c) Assegurar a coordenação de estudos e estatísticas, nomeadamente em matéria de definição, acompanhamento e avaliação das políticas e planos estratégicos e de desenvolvimento do sector;

- d) Prestar apoio técnico e financeiro às entidades públicas e privadas, 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) 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;
- g) Acompanhar a evolução e o desenvolvimento da oferta turística nacional, designadamente através do registo e classificação de empreendimentos e atividades turísticas;
- h) Promover uma política adequada de ordenamento turístico e de estruturação da oferta, em colaboração com os organismos competentes, intervindo na elaboração dos instrumentos de gestão territorial, participando no licenciamento ou autorização de empreendimentos e atividades;
- i) Apoiar o Ministério da Economia e do Emprego em matéria de jogos de fortuna e azar;
- j) 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;
- k) 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;
- l) Assegurar a gestão financeira de fundos, constituídos na área de intervenção e atuação do Turismo de Portugal.

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

- a) **Conselho Diretivo**¹ - órgão responsável pela definição da atuação do Turismo de Portugal, I.P. e pela direção e coordenação dos serviços;
- b) **Fiscal Único**² - 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;
- c) **Comissão de Jogos**³ - órgão responsável pela orientação, acompanhamento e supervisão da atividade do serviço responsável pela fiscalização e inspeção dos jogos de fortuna e azar;
- d) **Conselho de Crédito**⁴ - 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., aprovados pela Portaria nº 321/2012, de 15 de outubro, definem a organização interna do instituto segundo três grandes áreas de atuação. São elas o planeamento, o negócio e o suporte. As unidades orgânicas que compõem aquelas áreas são as de 1º grau designadas por direções e de 2º grau designadas por departamentos.

A reorganização orgânica operada conduziu a uma redução no número de direções e departamentos. A antiga direção de desenvolvimento de produtos e destinos foi extinta, tendo sido integradas no Planeamento as funções do departamento de dinamização e no novo departamento de informação e gestão do cliente as funções do departamento de informação. Também toda a área de tecnologias e sistemas de informação foi concentrada num único departamento, que passou a estar integrado na nova Direção de Gestão Financeira e de Tecnologias que sucede ao antigo Gabinete Financeiro, o qual viu também reforçada a sua componente de controlo e auditoria interna. Os recursos humanos e o gabinete jurídico passam neste novo desenho orgânico a direções.

Em termos de **Áreas de atuação:**

- a) **Planeamento:** esta área é coordenada pela Direção de Planeamento Estratégico, através dos seus departamentos de Estudos e Planeamento e Desenvolvimento e Inovação.

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;

³ Presidida pelo presidente do Conselho Diretivo e integra o diretor do Serviço de Inspeção de Jogos e o secretário-geral;

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

- b) **Negócio:** esta área abrange cinco domínios de atuação do Turismo de Portugal, operacionalizados através das direções de Desenvolvimento e Valorização da Oferta, Apoio ao Investimento, Apoio à Venda, Qualificação Formativa e Certificação e Serviço de Inspeção de Jogos.
- c) **Suporte:** área transversal de apoio e suporte a toda a atividade do Turismo de Portugal, esta área é composta por três direções – Recursos Humanos, Gestão Financeira e Tecnologias e Jurídica. Incluído na área de suporte encontra-se, também, o novo Departamento de Informação e de Gestão do Cliente.

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

A atuação do Turismo de Portugal, I.P. é enquadrada e balizada pelos princípios e orientações estratégicos constantes do PENT - Plano Estratégico Nacional para o Turismo, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros nº 53/2007, de 4 de abril, cuja revisão se encontra em curso.

Conselho Diretivo

Frederico Costa (Presidente)
Teresa Monteiro (Vice-Presidente)
Lurdes Vale (Vogal)
Luís Matoso (Vogal)

Lei Orgânica: Decreto- Lei nº 129/2012

Estatutos: Portaria nº 321/2012

Estrutura: Deliberação do CD nº 5/2012

Conselho de
Crédito

Fiscal Único

Comissão de
Jogos

Planeamento

Direção de Planeamento Estratégico

Rosário Costa

Estudos e Planeamento

Sérgio Guerreiro

Desenvolvimento e Inovação

Teresa Ferreira

Negócio

Direção de Desenvolvimento
e Valorização da Oferta
Fernanda Vara

Estruturação da
Oferta

Ana Blanco

Ordenamento do
Território

Fernanda Praça

Direção de Apoio ao
Investimento
Carlos Abade

Análise

Elisabete Félix

Execução

Ricardo dos Santos

Inovação Financeira
e Assistência
Empresarial

Direção de Apoio à
Venda
António Padeira

Operações

Miguel Moraes

Comunicação e Imagem

Lídia Monteiro

Equipas de Turismo no estrangeiro

Direção de Qualificação
Formativa e Certificação
Mendes Silva

Gestão Pedagógica
e Certificação

Elisabete Mendes

Coordenação Técnica
e Formação Contínua

Paulo Revés

Escolas de Hotelaria e Turismo

Direção do Serviço de
Inspeção de Jogos

Planeamento e
Controlo da
Atividade de Jogo

Paulo Lopes

Regulamentação
Do Jogo

Manuela Bandeira

Certificação e
Homologação

Cecília Silveira

Áreas
de Inspeção

Suporte

Direção
Recursos Humanos
Elsa Cruz

Direção de Gestão Financeira
e de Tecnologias
Paulo Pinto

Auditoria e
Controlo de Gestão

Jorge Lage

Contabilidade,
Aprovisionamento e
Património

Luís Gonçalves

Tecnologias e
Sistemas de
Informação

Eugénio Silva

Direção Jurídica
Nuno Barros

Departamento de
Informação e de Gestão do Cliente
Jorge Ambrósio

2. Fichas de Atividades

2.1. Planeamento Estratégico

Direção / Departamento

DIREÇÃO DE PLANEAMENTO ESTRATÉGICO

	Denominação/ Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
1.	PLANO ESTRATÉGICO NACIONAL DO TURISMO							
	PENT							
	▪ edição e divulgação do PENT para 2013-2015		Jan - mar	10.000	2 técnicos superiores	N.º Relatórios e "Mailings"	OE 1-I 2	P IX
	▪ articulação do PENT com os parceiros	10	Jan - jun		2 técnicos superiores	N.º reuniões		P IX
	▪ acompanhamento da implementação dos projetos PENT para 2013-2015	8	Jan - dez		2 técnicos superiores	N.º reuniões		P IX
	▪ monitorização da execução e dos objetivos do PENT	4	Fev, mai, ago, nov		1 técnico superior	N.º TdB		P IX
	▪ preparação do processo de planeamento para o próximo ciclo	1	Jan - dez		2 técnicos superiores	N.º recomendações		P IX
	SUSTENTABILIDADE							
	▪ elaboração e divulgação do Relatório de Sustentabilidade do Turismo de Portugal (edição em português e inglês)	2	Set - nov	15.000	1 técnico superior	N.º relatórios		P IX
		2				N.º mailings	OE 1-I 2	

	Denominação/ Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
	<ul style="list-style-type: none"> acompanhamento da implementação do Plano de Iniciativas de Sustentabilidade para o Turismo de Portugal 	5	Jan - dez		2 técnicos superiores	N.º reuniões		
2	<p>POLÍTICA DE TURISMO DA UNIÃO EUROPEIA</p> <p>UNIDADE DE TURISMO</p> <ul style="list-style-type: none"> participação nas reuniões do Comité Consultivo de Turismo (TAC) acompanhamento das atividades e iniciativas da Unidade de Turismo da Comissão Europeia: <ul style="list-style-type: none"> . European Tourism Day . European Tourism Forum . projeto EDEN . projeto encorajar os Sénior a viajar na época baixa . projeto Turismo em Época Baixa (projeto piloto 50.000) <p>COM n.º 352 DE 30/06 – Europa, primeiro destino turístico do mundo – novo quadro político para o turismo europeu</p> <ul style="list-style-type: none"> Coordenação, e participação enquanto especialista, das 21 iniciativas inscritas no plano de ação da COM n.º 352 coordenação dos contributos para o dossiê consumidores (CE) 	3	<p>Jan, set - out</p> <p>Jan - dez</p> <p>Set</p> <p>set - out</p> <p>set - out</p> <p>Jan - dez</p> <p>Jan - dez</p> <p>Jan - dez</p> <p>Jan - dez</p>		<p>2 técnicos superiores</p> <p>2 técnicos superiores</p> <p>9 técnicos superiores</p> <p>DVO</p> <p>1 técnico superior</p> <p>DVO</p>	N.º reuniões		<p>P IX</p> <p>P IX</p> <p>P IX</p> <p>P IX</p>

	Denominação/ Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
	<ul style="list-style-type: none"> . revisão da directiva 90/314/CEE relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados ▪ coordenação dos contributos para o dossiê mercado único ou interno (CE) <p>(1) - dossiê MERCADO DIGITAL</p> <ul style="list-style-type: none"> . comunicação para o mercado único digital, comércio eletrónico e serviços <i>online</i> . roteiro para uma comunicação sobre o jogo online no mercado interno <p>(2) - dossiê SISTEMA DE INFORMAÇÃO (IMI)</p> <ul style="list-style-type: none"> . avaliação da integração dos jogos a dinheiro no IMI <p>(3) - dossiê QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS</p> <ul style="list-style-type: none"> . Cartão Profissional Europeu . reconhecimento das qualificações profissionais (plano de implementação da diretiva) <p>(4) - dossiê MELHOR REGULAÇÃO (SMART REGULATION)</p> <ul style="list-style-type: none"> . projeto de conclusões “future smart regulation agenda” . contratos públicos (public procurement) . concessões (diretiva concessões) <p>(5) - dossiê COMÉRCIO LIVRE</p> <ul style="list-style-type: none"> . acordos de comércio livre (GATS) 		Jan - dez		1 técnico superior			P IX
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ coordenação dos contributos para o dossiê relações externas (CE) 		Jan - dez		1 técnico superior			P IX

	Denominação/ Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
	. dossiê EUROMED							
	CONSELHO DE COMPETITIVIDADE e CONSELHO DO AMBIENTE (Presidências)							
	. Presidência da Irlanda		Jan - jun		2 técnicos superiores			P IX
	. Presidência da Lituânia		Jul - dez					
3.	PROCESSOS DE INOVAÇÃO							
	VIGILÂNCIA TECNOLÓGICA							
	▪ monitorização da evolução tecnológica com impacto no Turismo	50	Jan - dez		1 técnico superior	N.º post em blogues		P IX
	▪ identificação de oportunidades de inovação no Turismo (projetos e financiamento)	2	Jan - dez		1 técnico superior	N.º projetos inovação	OE 1-I 5	P IX
	“REDE I&DT TURISMO”							
	▪ desenvolvimento da 2ª fase do projeto da rede de colaboração de I&DT para o Turismo	3 1	Jan - ago	67.860	1 técnico superior	N.º workshops N.º conferências	OE 1-I 2	P IX
	(1) – realização de workshops temáticos							
	(2) – organização de conferência internacional							
	(3) – estabilização da rede de I&DT							
	“PLATAFORMA TURISMO INOVAÇÃO”							
	▪ desenvolvimento do projeto da plataforma Turismo Inovação	5 5 100	Jan - dez	238.500	1 técnico superior	N.º concursos N.º bolsas N.º ideias	OE 1-I 2	P IX

Denominação/ Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
<p>(1) – lançamento de concursos de ideias</p> <p>(2) – colaboração e apoio ao desenvolvimento dos conceitos de negócio</p> <p>(3) – realização de bolsas de investimento</p> <p>“EMPRESA NA WEB”</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ coordenação de grupo de colaboração para o desenvolvimento de referenciais de representação de dados e de interfaces de serviço, e da interoperabilidade <p>(1) – identificação de standards existentes e recomendação de modelos de representação de dados e serviços</p> <p>(2) – criação e publicação de especificações de representação na web de apoio ao desenvolvimento de novas aplicações e à contratação de serviços de tecnologias</p> <p>(3) – identificação das falhas de mercado na resposta às empresas na área das tecnologias</p> <p>(4) - desenvolvimento de prova de conceito de interoperabilidade com plataformas de promoção turística</p> <p>“PLATAFORMA DE INTELIGÊNCIA DE MERCADO”</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ conceção e gestão de uma plataforma de suporte à disseminação de informação de inteligência de mercado 	<p>2</p> <p>1</p>	<p>Jan - dez</p> <p>Jan - dez</p>	<p>35.000</p> <p>122.400</p>	<p>1 técnico superior</p> <p>3 técnicos superiores EdT+DAV</p>	<p>N.º recomendações</p> <p>N.º plataforma</p>		<p>P IX</p> <p>P IX</p>

	Denominação/ Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
	<p>(1) – levantamento da informação disponível nos mercados alvo</p> <p>(2) – definição e consensualização da informação crítica, da periodicidade e do formato de disseminação</p> <p>(3) – validação com os <i>stakeholders</i> e desenvolvimento de um piloto para prova de conceito</p> <p>(4) - desenvolvimento de prova de conceito da plataforma de inteligência de mercado</p>							
4	ORGANIZAÇÕES INTERNACIONAIS DO TURISMO							
	UNWTO			192.600				
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ participação na reunião da Comissão Regional para a Europa 	2	Mai, set - out		1 técnico superior	N.º reuniões		P IX
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ preparação da candidatura de Portugal a membro do Conselho Executivo da OMT 	1	Jan - abr		1 técnico superior	N.º candidaturas		P IX
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ preparação da participação de Portugal na Assembleia Geral da OMT no Zimbabué e Zâmbia (setembro/ outubro) 	1	Set - out		2 técnicos superiores	N.º reuniões		P IX
	OCDE			15.000				
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ participação nas reuniões do Comité de Turismo 	2	Abr, set		1 técnico superior	N.º reuniões		P IX
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ acompanhamento das atividades do Programa de Trabalho 2013-2014 (a aprovar em setembro 2012) 	2	Jan - dez		2 técnicos superiores	N.º grupos trabalho		P IX
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ conclusão do Programa de Trabalho 2012-2013: 	3	Jan - dez		2 técnicos superiores	N.º relatórios		P IX

	Denominação/ Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ desenvolvimento do índice de preços na hotelaria 	1	Jan - dez		1 técnico superior	N.º metodologia		P IX
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ desenvolvimento de inquéritos de satisfação 	4	Jan - dez	175.000	2 técnicos superiores	N.º operações		P IX
	<ul style="list-style-type: none"> . avaliação da satisfação dos turistas (lançamento de concurso) . avaliação do programa initiative.pt 2.0 monitor (lançamento de concurso) 							
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ recolha e tratamento de dados estatísticos provenientes de diversas fontes nacionais e internacionais 	8 20	Jan - dez		DPE	N.º fontes N.º indicadores		P IX
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ aquisição de dados estatísticos da ICCA 	1	Jan - dez	3.000	1 técnico superior	N.º relatórios		P IX
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ cooperação no domínio da produção estatística 	1	Jan - dez	20.000	1 técnico superior	N.º protocolos		P IX
	<ul style="list-style-type: none"> . colaboração com o SEF para a cedência de informação constante dos boletins de alojamento . cooperação com o INE para a elaboração de inquérito e nas fronteiras (iniciar a inquirição em 2014) 							
	ANÁLISES DA ATIVIDADE TURÍSTICA							
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ produção de quadros estatísticos 	100	Jan - dez		1 técnico superior	N.º quadros		P IX
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ edição de <i>tableau board (TdB)</i> 	10	Jan - dez		3 técnicos superiores	N.º TdB		P IX

	Denominação/ Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
	<ul style="list-style-type: none"> . turismo em números (mensal) . taxas de ocupação em empreendimentos turísticos (mensal e anual) . preços <i>online</i> nos empreendimentos turísticos (mensal e anual) . preços médios ao balcão nos empreendimentos turísticos (trimestral) . edição de informação sobre os recursos humanos (boletim trimestral) . análise comparativa Portugal-Espanha . produtos turísticos 							
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ edição de relatórios 	5	Jan - dez		1 técnico superior	N.º relatórios		P IX
	<ul style="list-style-type: none"> . relatório sobre os resultados do turismo (trimestral) . barómetro de conjuntura dos empreendimentos turísticos (bianual) . barómetro de conjuntura das agências de viagem (bianual) . relatório dos parques de campismo 2012 (anual) . relatório sobre as termas 2012 (anual) 							
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ edição de publicações 	2	Jan - dez		2 técnicos superiores	N.º publicações		P IX
	<ul style="list-style-type: none"> . edição do anuário sobre o turismo em 2011 (anual) . edição do anuário das estatísticas do turismo 2011 (anual) 							
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ produção de estimativas e previsões da atividade turística 	2	Jan - dez		2 técnicos superiores	N.º destaques		P IX

	Denominação/ Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
	<ul style="list-style-type: none"> . destaques com a estimativa das dormidas (mensal) . destaques com as previsões do ano turístico (trimestral) 							
	ANÁLISES DE MERCADO							
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ produção de relatórios analíticos sobre os mercados turísticos 	23	Jan - dez		1 técnico superior	N.º fichas		P IX
	<ul style="list-style-type: none"> . edição dos mercados em ficha (trimestral) . edição das férias dos portugueses em ficha (trimestral) 							
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ levantamento e caracterização de segmentos do mercado europeu 	2	Jan - dez		1 técnico superior	N.º relatórios		P IX
	<ul style="list-style-type: none"> . segmento de turismo sénior . segmento dos luso-descendentes 							
	ANÁLISES DE DESTINO							
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ produção de relatórios analíticos sobre os destinos turísticos 	7	Jan - dez		1 técnico superior	N.º fichas		P IX
	<ul style="list-style-type: none"> . fichas desempenho dos destinos turísticos (mensal) 							
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ desenvolvimento de análises de competitividade de destinos 	2	Mai, set		1 técnico superior	N.º relatórios		P IX
	<ul style="list-style-type: none"> . piloto de avaliação da competitividade no contexto do projeto da OCDE "medição e avaliação da competitividade" . relatório sobre análise competitiva de Portugal no contexto do T&TCR do WEF 							

	Denominação/ Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
	<ul style="list-style-type: none"> desenvolvimento de base de dados com os indicadores de sustentabilidade para o turismo <p>ANÁLISES SETORIAIS</p> <ul style="list-style-type: none"> produção de relatórios analíticos sobre as atividades características <ul style="list-style-type: none"> relatório sobre as boas práticas ambientais nos empreendimentos turísticos relatório sobre os recursos humanos nos empreendimentos turísticos (anual) <p>PRODUÇÃO CIENTÍFICA</p> <ul style="list-style-type: none"> dinamização de uma rede de investigação científica em turismo, formada por CI e Universidades portuguesas desenvolvimento de programa de apoio à investigação científica em turismo (RegFin) 	20	Jul		1 técnico superior	N.º indicadores		P IX
	<ul style="list-style-type: none"> produção de relatórios analíticos sobre as atividades características <ul style="list-style-type: none"> relatório sobre as boas práticas ambientais nos empreendimentos turísticos relatório sobre os recursos humanos nos empreendimentos turísticos (anual) 	2	Jan - dez		1 técnico superior	N.º relatórios		P IX
	<ul style="list-style-type: none"> dinamização de uma rede de investigação científica em turismo, formada por CI e Universidades portuguesas 	5	Jan - jun		1 técnico superior	N.º aderentes		P IX
	<ul style="list-style-type: none"> desenvolvimento de programa de apoio à investigação científica em turismo (RegFin) 	3	Jul - dez	120.000	1 técnico superior	N.º projetos		P IX
6	<p>GRUPOS TRABALHO MULTISETORIAIS</p> <p>CONSELHO SUPERIOR ESTATÍSTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> participação no GT para a definição do número único de identificação dos estabelecimentos para fins estatísticos <p>SEGURANÇA</p> <ul style="list-style-type: none"> participação na comissão criada para definição e aplicação das normas, recomendações e procedimentos 	2	Jan - dez		1 técnico superior	N.º reuniões		P IX
	<ul style="list-style-type: none"> participação na comissão criada para definição e aplicação das normas, recomendações e procedimentos 	1	Jan - dez		1 técnico superior	N.º reuniões		P IX

	Denominação/ Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
	ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS							
	<ul style="list-style-type: none"> acompanhamento do GT do turismo no âmbito da Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas 	1	Jan - dez		2 técnico2 superiores	N.º reuniões		P IX
	QUALIDADE							
	<ul style="list-style-type: none"> coordenação da subcomissão da CT 144 para a qualidade do Golfe 		Jan - dez		1 técnico superior			P IX
	<ul style="list-style-type: none"> coordenação da subcomissão da CT 144 para a qualidade do Turismo Náutico 		Jan - dez		1 técnico superior			P IX
	<ul style="list-style-type: none"> coordenação da subcomissão da CT 144 para a qualidade das Termas/ Talasso/ Spas 		Jan - dez		1 técnico superior			P IX
	<ul style="list-style-type: none"> coordenação da subcomissão da CT 144 para a qualidade dos Turismo Acessível 		Jan - dez		1 técnico superior			P IX
	<ul style="list-style-type: none"> coordenação da subcomissão 9 da CT 144 para a qualidade dos Destinos Turísticos 		Jan - dez		1 técnico superior			P IX
	PATRIMÓNIO MATERIAL E IMATERIAL							
	<ul style="list-style-type: none"> requalificação de Sagres – conteúdos interpretativos 		Jan - dez		2 técnicos superiores			P IX
	<ul style="list-style-type: none"> dieta mediterrânica 		Jan - dez		2 técnicos superiores			P IX
	ACESSIBILIDADE							
	<ul style="list-style-type: none"> participação no grupo de trabalho da praia acessível 		Jan - dez		1 técnico superior			P IX

	Denominação/ Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
	<ul style="list-style-type: none"> participação no grupo de trabalho ENDEF participação no grupo de trabalho da Carta da Mobilidade Ligeira <p>ROTULOS E PRÉMIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> acompanhamento dos processos de certificação ambiental – “ECO XXI”, “Rótulo Ecológico” e “Chave Verde” 	3	<p>Jan - dez</p> <p>Jan - dez</p> <p>Jan - dez</p>		<p>1 técnico superior</p> <p>1 técnico superior</p> <p>1 técnico superior</p>	N.º reuniões		<p>P IX</p> <p>P IX</p> <p>P IX</p>
7	<p>PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO</p> <p>“GOLFE”</p> <ul style="list-style-type: none"> aprofundamento e sistematização da informação sobre o produto e as empresas de golfe revitalização do Clube de Produto Golfe enquanto plataforma de promoção e venda e de partilha de informação <p>“TURISMO RESIDENCIAL”</p> <ul style="list-style-type: none"> desenvolvimento e implementação da plataforma de turismo residencial acompanhamento do plano de promoção do turismo residencial da APR <p>“TURISMO NÁUTICO”</p> <ul style="list-style-type: none"> Surfing 	3	<p>Jan - dez</p> <p>Jan - dez</p> <p>Jan - dez</p> <p>Jan - dez</p> <p>Jan - dez</p>	20.000	<p>1 técnico superior</p> <p>1 técnico superior</p> <p>1 técnico superior</p> <p>1 técnico superior</p> <p>1 técnico superior</p>	N.º protocolos	OE 1-I 5	<p>P I</p> <p>P I</p> <p>P I</p> <p>P I</p> <p>P I</p>

	Denominação/ Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
	<ul style="list-style-type: none"> . organização e divulgação da oferta ▪ Náutica de Recreio . levantamento e caracterização de boas práticas de prestação integrada de serviços e modelos de gestão 		Jan - dez		1 técnico superior			P I
	<p>“TURISMO SAÚDE”</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Turismo Médico . acompanhamento do Grupo de Trabalho Turismo-Saúde . desenvolvimento de oferta complementar à oferta médica . articulação, com parceiros, de um plano de desenvolvimento do turismo de saúde no Algarve 	1	Jan - dez		1 técnico superior	N.º protocolos	OE 1-I 5	P I
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Talassoterapia . levantamento e diagnóstico dos constrangimentos e oportunidades Talassoterapia . articulação com DG Saúde/ Autoridade Marítima para enquadramento legal dos empreendimentos 		Jan - dez		1 técnico superior			P I
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Termas . aprofundamento e sistematização da informação sobre o sub-produto e as empresas termais 		Jan - dez		1 técnico superior			P I

Denominação/ Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Spas/ Wellness</i> . estabilização/ enquadramento do conceito . levantamento e caracterização da oferta e do perfil de procura 		Jan - dez		1 técnico superior			P I
“GASTRONOMIA E VINHOS”							
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prove Portugal . gestão dos sites Prove Portugal e Taste Portugal com a APG . desenvolvimento do “pequeno almoço português” . articulação com a formação e promoção 	1	Jan - dez	50.000	1 técnico superior	N.º protocolos	OE 1-I 5	P I
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enoturismo . atualização do guia técnico do sub-produto . aprofundamento da informação sobre a procura 		Jan - dez		1 técnico superior			P I
“TURISMO NATUREZA”							
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Turismo Equestre 	1	Jan - dez		1 técnico superior	N.º workshops	OE 1-I 2	P I

	Denominação/ Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
	<ul style="list-style-type: none"> . desenvolvimento de ações de organização da oferta . consolidação do guia técnico de turismo equestre . consolidação do plano formativo para agentes de turismo equestre . organização de workshop com agentes de turismo equestre ▪ Passeios Natureza (bicicleta) <ul style="list-style-type: none"> . desenvolvimento do conceito "bike friendly" . desenvolvimento de ações de organização da oferta ▪ <i>Birdwatching</i> <ul style="list-style-type: none"> . concertação de plano de ação com o ICNF 		Jan - dez		1 técnico superior			P I
	<p>"TOURING"</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Roteiros Património Mundial <ul style="list-style-type: none"> . lançamento e divulgação da II série . produção de conteúdos , tradução, edição e lançamento e divulgação da III série . plano de divulgação junto dos operadores nacionais 	1	Jan - dez	140.000	1 técnico superior	N.º protocolos	OE 1-I 5	P I
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sítios Património Mundial <ul style="list-style-type: none"> . lançamento e divulgação da II série . produção de conteúdos , tradução, edição e lançamento e divulgação da III série . plano de divulgação junto dos operadores nacionais 	1	Jan - dez		1 técnico superior	N.º workshops	OE 1-I 2	P I

	Denominação/ Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
	<p>. desenvolvimento de plano de divulgação dos sítios, em articulação com o projeto “experiência turística e património”</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Roteiros Turismo Religioso <p>. produção de três roteiros temáticos . programa de sensibilização para o acolhimento de turistas dos agentes religiosos . plano de divulgação junto dos operadores</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Guia Portugal Contemporâneo <p>. plano de divulgação junto dos operadores</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Guia Museus e Monumentos <p>. atualização os conteúdos . monitorização da dinâmica das equipas culturais e agentes turísticos</p> <p>“DESTINO ALGARVE”</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Redes de Oferta de Turismo Natureza <p>. articulação de um plano de ação com o ICNF – ex. “Algarve Nature Week” . desenvolvimento de bolsa de contatos EAT/ alojamento turístico</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Redes de Oferta de Turismo Cultural 	1	Jan - dez	20.000	1 técnico superior	N.º workshops	OE 1-I 2	P I
			Jan - dez		1 técnico superior			P I
			Jan - dez		1 técnico superior			P I
		1	Jan - dez		1 técnico superior	N.º protocolos	OE 1-I 5	P I
		1	Jan - dez		1 técnico superior	N.º protocolos	OE 1-I 5	P I

	Denominação/ Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
	<p>. plano concertado para identificação da programação cultural e capacitação dos agentes para o acolhimento</p> <p>“DESTINOS ACESSÍVEIS”</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plano ação com as ERTs <p>. ações de sensibilização dos agentes</p> <p>. dinamização de projetos públicos e privados de promoção da acessibilidade</p> <p>. divulgação dos guias de acessibilidade</p> <p>“CUISE PORTUGAL”</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plano de ação com os Portos Marítimos e Companhias de Cruzeiros <p>. simplificação e agilização de procedimentos nas operações de movimentos de navios de cruzeiro e ligação porto/ aeroporto</p> <p>. melhoria das condições de acolhimento, informação e mobilidade dos passageiros de cruzeiros em terra</p> <p>. captação e desenvolvimento das operações de embarque e desembarque (programa)</p> <p>. promoção e divulgação dos portos com condições favoráveis à captação de cruzeiros junto dos agentes do setor e consumidor</p> <p>“ESTÁGIOS DESPORTIGOS”</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estruturação da Oferta 	2	Jan - dez	5.000	1 técnico superior	N.º workshops	OE 1-I 2	P I
		1	Jan - dez	22.250	1 técnico superior	N.º programas	OE 1-I 5	P I
			Jan - dez		1 técnico superior			P I

	Denominação/ Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
	<p>. levantamento e caracterização das infraestruturas, mercados potenciais e concorrência</p> <p>“EXPERIÊNCIA TURÍSTICA E CULTURA”</p> <ul style="list-style-type: none"> Turismo e Património <p>. desenvolvimento de plano de ação a nível da gestão, acolhimento e capacitação das empresas</p> <p>. realização de <i>workshop</i> internacional com a ADDICT-Creative Industries</p> <p>“OPEN DATA”</p> <ul style="list-style-type: none"> desenvolvimento de conceito, identificação de parcerias e modelo de gestão <p>“PRÉMIO TURISMO DE PORTUGAL”</p> <ul style="list-style-type: none"> realização da 8ª edição dos Prémios Turismo de Portugal <p>PROJETOS ESPECIAIS</p> <ul style="list-style-type: none"> programa Turismo Sénior (INATEL) protocolo Guimarães Capital Europeia da Cultura 	1	Jan - dez	40.000	1 técnico superior	N.º workshops	OE 1-I 2	P IX
			Jan - dez	13.995	1 técnico superior			P IX
			Jan - dez	15.000	1 técnico superior			P IX
			Jan - dez	1.250.000	1 técnico superior			P I
			Jan - dez	1.000.000	1 técnico superior			P I
8	ENTIDADES REGIONAIS DE TURISMO							
	<ul style="list-style-type: none"> apoio ao processo de implementação do novo modelo de organização regional do turismo 		Jan - dez		2 técnicos superiores			P I

	Denominação/ Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ contratação de atividades e projetos entre o TdP e as ERT para 2013 e avaliação da contratação 2012 ▪ articulação de um plano de cooperação entre o TdP e as ERT (portais, observatórios, apoio ao empresário, ...) ▪ desenvolvimento e consensualização de referencial para a criação de observatórios regionais ▪ organização de workshop sobre a sustentabilidade de destinos (organização UNEP) 	11 1 1 1	Jan - mar Abr - set Jan - dez Set - out	20.800.000 50.000 8.000	2 técnicos superiores 1 técnico superior 2 técnicos superiores 2 técnicos superiores UNEP	N.º contratos N.º programa N.º referencial N.º workshops	OE 1-I 5 OE 1-I 2	P I P I P IX P IX
9	<p>COOPERAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO</p> <p>COOPERAÇÃO MULTILATERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CPLP Turismo <p>. acompanhamento do documento estratégico para o turismo</p> <p>. acompanhamento do Plano de Ação 2013-2015 envolvendo os 8 Estados membros</p> <p>. negociação de um Acordo de Cooperação entre a CPLP e a UNWTO</p> <p>. contributos para a página sobre turismo no portal da CPLP</p> <p>. participação nas reuniões do Secretariado Técnico Permanente</p>	1 10 1	Jan - dez		1 técnico superior	N.º acordos N.º artigos N.º reuniões		P IX

	Denominação/ Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fórum Macau 	3	Mar - abr		1 técnico superior	N.º particip.		P IX
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ . coordenação da participação portuguesa no curso de Gestão de Hotelaria e Turismo 							
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ibero-Americana de Turismo 		Mai		1 técnico superior			P IX
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ . contributos de apoio à XIII Conferência Ibero-Americana de Ministros de Turismo 							
	COOPERAÇÃO BILATERAL							
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cimeiras de Estado 		Jan - dez		1 técnico superior			P IX
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acordos de Cooperação 	1	Jan - dez		1 técnico superior	N.º acordos ass.		P IX
		2				N.º acordos lanç.		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ . em negociação: Índia e Coreia do Sul ▪ . em lançamento de negociação: Guiné-Bissau, São Tomé e Príncipe, Timor Leste, Macau 							
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planos e Ações e de Cooperação 	1	Jan - dez	30.000	1 técnico superior	N.º planos		P IX
		4				N.º ações		

	Denominação/ Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
	<ul style="list-style-type: none"> . Moçambique <ul style="list-style-type: none"> (1) - Acordo de Cooperação (2) - Protocolo Kapulana Hotéis & Resort (3) - Protocolo Centro de Profissional de Hotelaria e Turismo . Cabo Verde <ul style="list-style-type: none"> (1) - Protocolo de Cooperação <p>OUTRAS INICIATIVAS de COOPERAÇÃO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ programa TedQual África para Cabo Verde, Angola e Moçambique 	1	Jan - dez		1 técnico superior	N.º protocolos		P IX
10	<p>SISTEMAS DE INFORMAÇÃO</p> <p>REGISTO NACIONAL DE TURISMO (RNT)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ manutenção da plataforma RNT e lançamento de novos desenvolvimentos <ul style="list-style-type: none"> . ligação do RNT à plataforma de inquirição . criação do portal de estatísticas do empreendimento . criação de formulários (<i>software</i>) para introdução do alojamento local e das marinas e portos de recreio no RNT <ul style="list-style-type: none"> ▪ introdução de informação relativa a outras atividades (ex. campos de golfe, termas, centros de congressos) no RNT <ul style="list-style-type: none"> ▪ sensibilização para o registo e a atualização de dados no RNT 	1 1	Fev - abr	79.000	1 técnico superior	N.º formulários N.º portal		P IX
		1	Mai - jul		1 técnico superior	N.º parcerias	OE 1-I 5	P IX
		10%	Jan - dez		1 técnico superior	% gap N.º RNT vs N.º INE		P IX

	Denominação/ Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
11	BUSINESS INTELLIGENCE							
	▪ implementação de sistema de divulgação dinâmica de estatísticas (BI da Microsoft)	1	Jan - dez	30.000	1 técnico superior	N.º sistemas		P IX
	PROTURISMO							
	▪ desenvolvimento do PROTURISMO (novos conteúdos)	2	Jan - dez		1 técnico superior	N.º novos canais		P IX
	▪ implementação da monitorização das visitas e dos níveis de satisfação dos conteúdos do PROTURISMO	1 80%	Jan - dez		1 técnico superior	N.º inquérito % satisfação		P IX
	▪ programa de divulgação dos conteúdos do PROTURISMO	50	Jan - dez		1 técnico superior	N.º mailings	OE 1-I 2	P IX
11	CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO							
	▪ plano de aquisições (assinatura de periódicos e aquisição de monografias)	11 50		15.000	2 técnicos superiores	N.º assinaturas N.º monografias		P IX
	▪ licenciamento do software (Winlib) e manutenção evolutiva	10 2.800		6.500	3 técnicos superiores	N.º mailings N.º empréstimos		P IX
12	OUTROS							
	▪ traduções		Jan - dez	12.414	DPE			
	▪ deslocações		Jan - dez	35.000	DPE			
	▪ projetos RegFin		Jan - dez	65.000	DPE			

Valor dos recursos financeiros em Euros.

2.2. Desenvolvimento e Valorização da Oferta

Direção / Departamento

DIREÇÃO DE DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DA OFERTA

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos / Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
1	<p>Ordenamento do Território</p> <p>Apreciação e acompanhamento dos processos de elaboração, revisão e alteração dos instrumentos de gestão territorial, na área do turismo, e de operações de loteamento, acompanhando e assegurando modelos de ocupação adequados ao desenvolvimento do sector, numa ótica de destino e prosseguindo objetivos de desenvolvimento sustentável.</p> <p>Participação nos procedimentos de Avaliação de Impacte Ambiental de projetos de empreendimentos turísticos e de infra-estruturas turísticas ou outros suscetíveis de afetar a atividade turística.</p>	N/A	Jan - dez		7 colaboradores	N/A	6 (QUAR 2012)	N/A

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos / Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
	Acompanhamento e apreciação de Planos de Urbanização e de Planos de Pormenor de espaços de ocupação turística, assegurando que integrem, pelo menos, um produto turístico preconizado no PENT para a região / pólo turístico em que se inserem.	N/A	Jan - dez		7 colaboradores	<u>Cálculo do indicador:</u> % de Planos de Urbanização (PU) e Planos de Pormenor (PP) de índole turística que integrem, pelo menos, um produto turístico preconizado para a região em que se inserem, relativamente ao total de PU e PP apreciados		
2	Gestão da Informação Gerir e desenvolver, de forma continuada, a qualidade da informação das bases de dados da DVO.	N/A	Jan - dez		colaboradores	Manter atualizadas, gerir e desenvolver as bases de dados da DVO		
3	Empreendimentos Turísticos Apreciar os projectos de empreendimentos turísticos e promover iniciativas que tenham como objectivo a melhoria da qualidade e o aumento de competitividade dos mesmos.	N/A	Jan - dez		10 colaboradores	Diminuição do prazo médio de apreciação	20 (QUAR 2012)	

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos / Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
4	<p>Apoio jurídico</p> <p>Apreciar os pedidos de comunicação prévia de Direitos Reais de Habitação Periódica (DRHP) e Direitos de habitação turística (DHT);</p> <p>Apreciar e aprovar títulos constitutivos dos empreendimentos turísticos em Pluripropriedade;</p> <p>Elaborar informações e/ou dar parecer sobre matéria diversa relativa a pluripropriedade e empreendimentos turísticos em geral.</p>	N/A	Jan - dez		2 colaboradores	Cumprimento dos prazos legais		
5	<p>Classificação e Qualificação</p> <p>Classificar os Empreendimentos turísticos e promover a realização de auditorias aos mesmos para efeitos da sua classificação, reconversão e revisão da classificação.</p>	N/A	Jan - dez		13 colaboradores	Nº de Empreendimentos classificados em 2013; Nº de auditorias e idas ao local com vista à reconversão/classificação e revisão de classificação de empreendimentos turísticos em 2013	3 (QUAR 2012)	
6	<p>Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos (RNET)</p> <p>Atribuição de placas de empreendimentos turísticos.</p>	N/A	Jan - dez		1 colaboradores	Nº de placas atribuídas a empreendimentos turísticos no ano de 2013		

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos / Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
7	<p>Atividades Turísticas e Reclamações</p> <p>Validação e aceitação de registos dos agentes de animação turística - RNAAT;</p> <p>Validação e aceitação de registos das agências de viagens e turismo – RNAVT;</p> <p>Apreciação e acompanhamento das reclamações referentes às agências de viagens e turismo;</p> <p>Apreciação e encaminhamento de reclamações referentes a outras atividades de empreendimentos e estabelecimentos</p> <p>Comissão Arbitral.</p>	N/A	Jan - dez		6 colaboradores (internos) 2 elementos da Comissão Arbitral	Nº de certificados de registo emitidos, nº de agências de viagens registadas e nº de reclamações apreciadas		
8	<p>Projetos PIN e PIN+</p> <p>Acompanhar os projetos turísticos que venham a ser considerados de potencial interesse nacional e preparar a intervenção do Turismo de Portugal, I.P. nas reuniões da CAAPIN.</p>	N/A	Jan - dez		2 colaboradores			
9	<p>Integração de Informação</p> <p>Assegurar a operação e manutenção de Sistemas de Informação Geográfica.</p>	N/A	Jan - dez	28.369,95 (Proposta Nº 01/DVO/201 300310)	1 colaborador (interno) 2 técnicos (externos de janeiro a abril)			
10	<p>Desenvolvimento de novas funcionalidades do SIGTUR</p>		Jan - dez	78.105,00 (Proposta 01/DVO/201 300309)	1 colaborador (interno) Entidade externa Mobnetics - Sistemas de Informação Lda.			

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos / Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
11	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 número único do RNT (em colaboração com o departamento de Tecnologias).	Concentrar a informação existente numa plataforma única do TP	Jun - dez	O valor está indicado no Orçamento DVO 196.895,00- Criação das aplicações informáticas	2 colaboradores (internos da DVO) Técnicos da DFT (tecnologias)	Ver com as tecnologias		
12	Desenvolvimento de uma ferramenta para gestão de pedidos de comunicação prévia e respetivas notificações de DRHP e DHT, para ligação ao balcão único (projeto em colaboração com a AMA).	N/A	Jun - dez		1 colaborador (interno) Entidade externa: AMA	N/A		
13	Plataforma informática SI-RJET Projeto para Implementação de novas funcionalidades na plataforma informática SI-RJET (em colaboração com o departamento de Tecnologias).	N/A	Jan - dez	Este ainda não está em fase de discussão com as tecnologias e ainda não tem uma estimativa de valor.	2 colaboradores (DVO) Técnicos da DFT (Tecnologias) Entidade externa a contratar.	N/A		
14	Assembleia Plenária ISSO	Organização da Assembleia da ISO a realizar em Portugal em maio de 2013	Jan - mai	44.403,00 Proposta Nº 01/DVO/201 300266	2 colaboradores externos	25 a 31 de Maio, Porto		Projecto 7 - Programa de Qualidade

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos / Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
15	Elaboração de Norma de Acessibilidade em Estabelecimentos Hoteleiros	Elaboração da Norma Portuguesa	Jan - dez	25.830,00	Entidade externa: Include, Planeamento, Projeto, Consultoria e Formação, Lda.	Dezembro de 2013		Projecto 7 - Programa de Qualidade
16	RNAVt e RNAAT Assegurar a operação e manutenção do RNAVt	N/A	Jan - dez	N/A	1 colaborador (DVO) Técnicos da DFT (Tecnologias)	N/A		
	Desenvolvimento de novas funcionalidades no RNAAT e adaptação da ferramenta às alterações legislativas em curso (em colaboração com o departamento de Tecnologias).	N/A	Jan - mar	N/A	6 colaboradores (DVO) Técnicos da DFT (Tecnologias)	N/A		

Valor dos recursos financeiros em Euros.

2.3. Apoio ao Investimento

Direção / Departamento

DIREÇÃO DE INVESTIMENTO

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos / Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
1	Análise de candidaturas aos instrumentos de apoio financeiro geridos pelo Turismo de Portugal, I.P., incluindo os pedidos de enquadramento respeitantes a linhas de crédito protocoladas, e seleção dos projetos de investimento a apoiar em linha com as prioridades definidas para o setor	<ol style="list-style-type: none"> Cumprimento, em 90%, do prazo de análise das candidaturas Projetos de requalificação de empreendimentos turísticos aprovados: 35 projetos Projetos de animação turística aprovados: 25 	2013	-	Internos	<ol style="list-style-type: none"> Prazo médio de análise Nº de projetos de requalificação de empreendimentos turísticos aprovados Nº de projetos de animação turística aprovados 	4;5;6	2.b; 3; 4.f; 4.g; 5

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos / Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
2	Acompanhamento material, financeiro e contratual da execução dos projetos objeto de apoio	<p>Prazo de instrução dos pedidos de pagamento intercalares: 10 dias úteis;</p> <p>Prazo de instrução dos pedidos de pagamento finais: 40 dias úteis;</p> <p>Valor do incentivo executado /SI QREN):48,5 M€</p> <p>Projetos de investimento em situação de prazo de execução ultrapassado: 5 %</p>	Jan - dez	103.175.666,63	Internos	<p>1. Prazo médio de instrução dos pedidos de pagamento intercalares e finais</p> <p>2. Execução SI QREN</p> <p>3. Projetos de investimento contratados/Projetos em situação de incumprimento do prazo de execução</p>	4;5;6	2.b; 3; 4.f; 4.g; 5
3	Apuramento do Grau de Cumprimento dos Contratos	Concluir o apuramento do GCC de todos os contratos PRIME com ano cruzeiro anterior a 2013	Jan - dez	-	Internos	Contratos PRIME com ano cruzeiro anterior a 2013/Contratos PRIME com ano cruzeiro anterior a 2013 com GCC apurado	4;5;6	2.b; 3; 4.f; 4.g; 5
4	Renovação de mecanismos de reestruturação dos serviços de dívida das empresas (no âmbito do QCA)	Aprovação dos mecanismos de reestruturação dos serviços de dívida para todos os QCA	Jan - jun	-	Internos	Nº de QCA / Mecanismos de reestruturação de serviços de dívida dos QCA aprovados	6	5
5	Criação de mecanismo de apoio à consolidação financeira das empresas e ajustamento da Linha de Apoio à Tesouraria	Criação da Linha de Apoio à Consolidação Financeira e ajustamento da Linha de Apoio à Tesouraria	Jan - jun	5.100.000,00	Internos	Nº de linhas criadas e ajustadas	6	5
6	Desenvolvimento de parceria com as associações de Business Angels	Celebração do Protocolo de Colaboração com a FNABA	Jan - jun	-	Internos	Nº de Protocolos celebrados	4;5;6	2.b

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos / Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
7	Criação de Programas de Apoio ao Empreendedorismo no Turismo e de Apoio à Capacitação das Empresas (melhoria das competências de gestão e incremento de processos de cooperação entre empresas)	Criar um Programa de Apoio ao Empreendedorismo e um Programa de Apoio à Capacitação das Empresas	Jul - dez	1.000.000,00	Internos	Nº de programas criados	4;5;6	2.b; 3; 4.f; 4.g; 5
8	Desenvolvimento e aprovação de planos de reestruturação financeira das empresas do setor	Proceder à instrução de todos os pedidos de reestruturação rececionados até 30 de setembro	Jan - dez	-	Internos	Pedidos rececionados até 30 de setembro/Pedidos rececionados até 30 de setembro por instruir em 31 de dezembro	6	5
9	Incrementar divulgação dos apoios financeiros existentes, nomeadamente em articulação com o Departamento de Informação, e aprofundar o conhecimento concreto das necessidades das empresas	Realização de cinco ações junto de cinco regiões do País (semanas)	Jan - dez	-	Internos	Nº de ações realizadas	4;5;6	2.b; 3; 4.f; 4.g; 4.j; 5
10	Reforçar a articulação operacional entre o Turismo de Portugal e as suas participadas financeiras, particularmente no contexto da atuação da Turismo Fundos e da Portugal Ventures no apoio às empresas do Turismo	Desenvolvimento de duas ações conjuntas de troca de conhecimentos	Jan - dez	-	Internos	Nº de ações conjuntas realizadas	4;5;6	2.b; 3; 4.f; 4.g; 5
11	Aprofundar, e disseminar, o conhecimento sobre o desempenho do setor do turismo, sobre as especificidades do investimento turístico e sobre as empresas turísticas	Realização de 8 estudos sobre as matérias indicadas e de 4 pontos de situação sobre o desempenho anual do setor	Jan - dez	-	Internos	Nº de estudos e de pontos de situação realizados	6	2.b; 3; 4.f; 4.g; 4.j; 5
12	Desenvolvimento da aplicação SGPI	Concluir o processo de migração de dados para o SGPI e desenvolvimento dos módulos necessários à interação com as IC subscritoras do Memorando de Entendimento de 1 de março de 2012	Jan - dez	39.808,37	Externos	Nº de projetos de investimento apoiados e em curso/Nº de projetos inseridos no SGPI	6	4.j

Valores em Euros

2.4. Apoio à Venda

Direção / Departamento

DIREÇÃO DE APOIO À VENDA

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos / Externos	Indicador de performance / execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
1.	<p>Comunicação e Publicidade</p> <p>a) Ancorar a comunicação nas pessoas e no propósito do destino Portugal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar o marketing movido por valores, enfatizando emoções e focado nas pessoas. • Desenvolver iniciativas de difusão do propósito e da proposta de valor do Destino Portugal e divulgar casos de sucesso que fomentem a generalização de boas práticas na sua aplicação. • Fomentar a articulação da comunicação em torno do propósito do Destino Portugal. • Promover o desenvolvimento da comunicação do turismo assente em narrativas, experiências e emoções, através dos meios mais próximos e de interação com as pessoas. • Produzir e disseminar conteúdos inspirados no propósito do Destino Portugal. <p>b) Alinhar a estratégia de comunicação do turismo nacional com as novas tendências:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Privilegiar as campanhas na Internet baseadas em conteúdos e narrativas relevantes para o turista, bem como a comunicação ancorada em ações com forte impacto local e viral. • Criar sistemas de gestão de relação com o cliente (CRM - <i>Customer Relationship Management</i>) que permitam ter uma visão única sobre o cliente, responder às suas necessidades e potenciar a fidelização. • Reforçar as ferramentas de análise do comportamento e das tendências do consumidor internauta e rastrear os resultados investindo nas métricas do marketing digital. <p>c) Implementação de ações de comunicação através de programas de viagens nos principais canais de TV nacionais que prescrevam a escolha do destino Portugal.</p> <p>d) Implementação dos planos de marketing do Turismo Religioso, Turismo Residencial e Turismo das Comunidades Portuguesas.</p>	50%	Jan - dez	9.530.000€	15 técnicos do DECI	% das atividades /ações descritas com iniciativas realizadas	O2 (OE1) Ind. 4	Programa de Promoção e Venda (#1)

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos / Externos	Indicador de performance / execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
2.	<p>Canais Online/Digitais</p> <p>a) Alinhar a estratégia de comunicação do turismo nacional com as novas tendências:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolver a presença multicanal integrada dos destinos (portais, plataformas móveis, redes sociais) e estimular a venda na Internet. • Capacitar os portais de destino com estratégias de comunicação e funcionalidades alinhadas com as tendências mais atuais e inovadoras de interação e envolvimento com o turista. • Fomentar a interação com o turista, através da gestão de comunidades virtuais e a presença nas redes sociais e introduzindo uma filosofia participativa, colaborativa de cocriação por parte dos turistas. • Reforçar a disseminação de conteúdos digitais personalizados e conteúdos ricos em multimédia (aplicações interativas, vídeo, jogos, etc.). <p>b) Manutenção do atual portal até à entrada em funcionamento do novo portal (julho de 2013).</p> <p>c) Criar a opção de reserva no portal do destino</p> <p>d) Promover uma campanha de sensibilização junto das PME (e micro empresas) para os requisitos de uma presença eficiente na Internet.</p>	50%	Jan - dez	750.000€	5 técnicos do DECI	% das atividades /ações descritas com iniciativas realizadas	O2 (OE1) Ind. 4	Programa de Promoção e Venda (#1)
3.	<p>Trade Marketing</p> <p>a) Implementar um programa de marketing dirigido aos agentes que organizam e distribuem o produto no mercado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolver até ao limite do seu potencial as operações turísticas existentes e que sejam mais críticas para os destinos nacionais. • Fomentar novas operações, detetando oportunidades sobretudo em operadores de menor dimensão. • Consolidar a operação aérea de interesse turístico e fomentar a criação de rotas que, para além de disponibilizarem lugares de avião, permitam o desenvolvimento da operação turística organizada (pacote). • Aprofundar o conhecimento sobre novos mercados emissores e promover a adaptação da oferta às necessidades da procura dos mesmos. • Implementar ações de promoção e comercialização em novos mercados emissores que representem oportunidades para Portugal, e ações de promoção e comercialização dirigidas a produtos turísticos específicos e a segmentos de mercado alternativos (sénior, luxo, etc.) nos mercados tradicionais (missões e workshops). • Em mercados intercontinentais procurar parcerias com outros países de destino, de modo a potenciar a procura para Portugal. 	50%	Jan - dez	4.000.000€	4 técnicos do DEOP; ARPTs, OTs, CIAs Aéreas e empresas	% das atividades /ações descritas com iniciativas realizadas	O2 (OE1) Ind. 4	Programa de Promoção e Venda (#1)

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos / Externos	Indicador de performance / execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
4.	Imprensa a) Assessorias de RP e comunicação nos mercados de Espanha e Brasil. b) Assessorias de comunicação nos principais mercados emissores para Portugal. c) Ações com a Imprensa (press trips, conferências de imprensa, eventos com a imprensa, etc.)	50%	Jan - dez	1.200.000€	2 técnicos do DEOP		O2 (OE1) Ind. 4	Programa de Promoção e Venda (#1)
5.	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 (MI/Ale), ABAV (Bra), TTW (Pol), IMEX América (MI/EUA), WTM (RU) e EIBTM (MI/Esp). b) Organização da presença nacional em feiras em novos mercados (EAU, China e Índia). c) Organização da presença do turismo de Portugal na BTL e apoio à AIP/FIL na dinamização da vinda de trade estrangeiro.	90%	Jan - dez	4.357.100€	3 técnicos do DEOP; ARPTs e empresas	% das ações executadas	O2 (OE1) Ind. 4	Programa de Promoção e Venda (#1)
6.	Eventos a) Apoio aos grandes eventos internacionais que se realizam em Portugal (Rally de Portugal, Open da Madeira, Portugal Masters, RipCurl Pro Portugal, etc.). b) Ativação da promoção do destino Portugal nos grandes eventos internacionais apoiados pelo Turismo de Portugal. c) Apoio e ativação do evento Rotários Lisboa 2013. d) Apoio aos Congressos angariados entre 2010 e 2012 no âmbito do Fundo de captação de congressos. e) Captação de novos congressos e eventos profissionais <ul style="list-style-type: none"> • 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 de oportunidades. f) Apoio a eventos institucionais do setor do turismo (Congresso APAVT, Congresso AHP, DMT, etc.).	90%	Jan - dez	6.357.000€	1 técnico do DECI e 1 técnico do DEOP; Organizações Internacionais, ARPTs e Associações nacionais	% das ações executadas	O2 (OE1) Ind. 4	Programa de Promoção e Venda (#1) e Programa Produtos Estratégicos (#3)

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos / Externos	Indicador de performance / execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
7.	<p>Promoção Externa Regional</p> <p>a) Lançar um novo modelo de intervenção nos mercados alvo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceber e concertar um novo modelo de intervenção nas atividades da promoção e da comercialização, que envolva os agentes económicos do sector. • Decompor os objetivos e a estratégia nacional para a promoção e comercialização, concertando o contributo a dar por cada um dos parceiros envolvidos. • Definir anualmente um plano de atividades e concertar com os parceiros as ações a desempenhar por cada um, com vista a alcançar os objetivos definidos. • Acompanhar e monitorizar junto das partes intervenientes a execução de um plano de atividades, aferindo resultados e implementando as medidas de correção necessárias para se atingirem os objetivos definidos. <p>b) Acompanhar a execução física e orçamental dos 7 planos dos destinos Regionais aprovados para 2013.</p>	50%	Jan - dez	7.552.963€	3 técnicos do DEOP; ARPTs	% das atividades /ações descritas com iniciativas realizadas	O2 (OE1) Ind. 4	Programa de Promoção e Venda (#1)
8.	<p>Planos de Animação e Promoção</p>	90%	Jan - dez	6.286.822€	Municípios em Zonas de Jogo	% dos planos encerrados até ao final de 2013	O2 (OE1) Ind. 4	Programa Destinos Turísticos (#4)
9.	<p>Programa Initiative.pt 2.0</p> <p>a) Desenvolver rotas aéreas de interesse turístico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lançamento 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. • Monitorização dos resultados – execução do programa e impacto no turismo e na economia da zona de implantação do aeroporto. <p>b) Melhorar as acessibilidades aéreas de Lisboa e Porto (operações de baixo custo) e Porto e Faro (p/ o MI)</p>	50%	Jan - dez	2.700.000€	3 técnicos do DEOP; ARPTs e ANA Aeroportos	% das atividades /ações descritas com iniciativas realizadas	O2 (OE1) Ind. 4	Programa Destinos Turísticos (#4) e Programa Produtos Estratégicos (#3)

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos / Externos	Indicador de performance / execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
10.	<p>Projeto Algarve</p> <p>a) Reforçar a competitividade do destino Algarve</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reforçar e adaptar o programa <i>initiative.pt 2.0</i> às necessidades do destino Algarve • Montar um plano de comunicação e relações públicas para revitalização do destino • Reforçar a promoção e comercialização do Algarve, incluindo a contratação de equipas comerciais nos principais mercados emissores • Criar a opção de reserva no portal do destino. • Dar, no âmbito do desenvolvimento da matriz de produtos par o destino, especial atenção à promoção do turismo residencial e à estruturação do turismo de saúde 	N/A	Set - dez	3.010.000€	13 técnicos do DEOP/ 15 técnicos do DECI; ARPT, ERT, ANA Aeroporto Faro, Associações, e Empresas	% das atividades /ações descritas com iniciativas realizadas	O2 (OE1) Ind. 4	Programa Destinos Turísticos (#4)

2.5. Qualificação Formativa e Certificação

Direção / Departamento

DIREÇÃO DE QUALIFICAÇÃO FORMATIVA E CERTIFICAÇÃO

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/Externos	Indicador de performance/execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
1	Atividade escolar	3.250 Alunos FI + 6.500 alunos FC	Jan - dez	7.864.674,20	25 Dirigentes 251 Colaboradores 51 Professores ME 394 Formadores Externos 60 Formadores Internos	(Nº Alunos FI/3.250)x60 + (Nº Alunos FC/6.500)x40	07 – Qualificar os Profissionais de Turismo para a Excelência de Serviço e da Gestão	Estimular desenvolvimento curricular e fomento da especialização
2	Qualificação de Profissionais para o Turismo	450 Formandos	Jan - dez	31.000,00	8 Técnicos Superiores+50 Formadores Externos +1 Assistente Técnico	(Nº Formandos/450)x100	07 – Qualificar os Profissionais de Turismo para a Excelência de Serviço e da Gestão	Cultura de qualidade e prémios de excelência
3	Apoio à Atividade Escolar	95% Sucesso projetos	Jan - dez	1.484.407,00	4 Técnicos Superiores+1 Assistente Técnico	(Nº projetos concluídos/10)x100	N/A	Cultura de qualidade e prémios de excelência
4	Internacionalização da Formação	+100 Alunos internacionais	Jan - dez	162.100,00	4 Técnicos Superiores+1 Assistente Técnico	(Nº Alunos/100)x100	07 – Qualificar os Profissionais de Turismo para a Excelência de Serviço e da Gestão	Formação com qualidade e reconhecimento internacional

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/Externos	Indicador de performance/execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
5	Renovação, Adequação e Manutenção das Estruturas Escolares	Concluir obra Setúbal	Jan - dez	3.061.590,00	3 Técnicos Superiores+1 Assistente Técnico	(12-Nº meses atraso após Setembro)/12)x100	N/A	Desenvolvimento da rede de escolas técnicas e programa de qualidade
6	Formação de Formadores	+250 Formadores formados	Jan - dez	53.000,00	4 Técnicos Superiores+1 Assistente Técnico	(Nº Formadores/250)x100	N/A	Programa de qualidade
7	Melhorar a imagem da Formação e dos Profissionais do Setor	Aumentar a procura	Jan - dez	100.769,40	2 Técnicos Superiores+1 Assistente Técnico	(Nº Candidatos 2013/2014/Nº Candidatos 2012/2013)x100	N/A	Valorização das profissões no setor e incentivo ao empreendedorismo
8	Certificação da Formação	95% Sucesso projetos	Jan - dez	180.079,60	8 Técnicos Superiores+1 Assistente Técnico	(Nº projetos concluídos/5)x100	N/A	Programa de qualidade
9	Parcerias, Estudos e Projetos formativos com outras estruturas Escolares, Empresariais e Institucionais	95% Sucesso projetos	Jan - dez	47.029,40	3 Técnicos Superiores+1 Assistente Técnico	(Nº projetos concluídos/5)x100	N/A	Parcerias Escolas-Empresas
10	Projetos Especiais (Portal das Escolas, Software, Bibliotecas)	95% Sucesso projetos	Jan - dez	85.000,00	4 Técnicos Superiores+1 Assistente Técnico	(Nº projetos concluídos/5)x100	N/A	Estímulo a práticas de inovação. Modernização empresarial

Valores em Euros

2.6. Serviço de Inspeção de Jogos

Direção / Departamento

DIREÇÃO DO SERVIÇO DE INSPEÇÃO DE JOGOS

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/Externos	Indicador de performance/execução	Indicador QUAR	Impacto no 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	N/A	Jan-Dez	553,5	1 diretor, 6 técnicos superiores, 2 assistentes técnicos, 3 coordenadores /inspetores e 38 inspetores	N/A	N/A	N/A
2	Combate ao Jogo Ilícito Promover iniciativas e participar em ações de cooperação com a ASAE, autoridades policiais e GNR com vista à prevenção e combate da exploração e prática de jogos ilícitos bem como licenciar máquinas de diversão	40 iniciativas	Jan-Dez	447,44	1 diretor, 8 inspetores e 4 assistentes técnicos	Número de ações de repressão ao jogo ilícito	13	N/A
3	Homologação de Equipamento de Jogo Apresentação de projeto de Decreto-Lei, Aquisição de equipamentos e desenvolvimento de <i>software</i> necessário à implementação do projeto de homologação	N/A	Jan-Dez	83,08	2 diretores, 1 coordenador equipa e 3 inspetores	N/A	12	N/A
4	Regulamentação do Jogo Elaboração de propostas de medidas legislativas e regulamentares e orientações técnicas com vista à harmonização dos procedimentos internos	N/A	Jan-Dez	8,4	1 diretor e 5 inspetores. Sociedade Advogados (CRBA e J.D. Mendes Martins)	N/A	N/A	N/A

Valores em Euros

2.7. Informação e Gestão do Cliente

Direção / Departamento

DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
1	Gestão de Informação Multicanal e Gestão de Conteúdos Edição, criação e difusão de conteúdos informativos.	400	Jan - dez	7.000,00	3 técnicos superiores	N.º de conteúdos difundidos	O8 (OE1)	Programa 7
2	Portal Corporativo - Evolução Evolução do portal institucional do Turismo de Portugal, maioritariamente direcionado para a prestação de serviços <i>on line</i> para as empresas de turismo e para a informação e prestação de serviços a àquele e outros públicos enquadrados nesta atividade.	Definição de nova estrutura	Jan - dez	40.000,00	2 técnicos superiores	Fixação do caderno de encargos inerente ao procedimento	O6 (OE1) O8 (OE1)	Programa 5 e 7
3	Ações institucionais (relações públicas, publicidade e comunicação) Realização, organização e participação em eventos institucionais, ações publicitárias, newsletters, e-mail de marketing e outras ações de comunicação.	16	Jan - dez	48.235,00	3 técnicos superiores	N.º de ações efetivadas	O8 (OE1)	Programa 7
4	Consultoria de comunicação e assessoria mediática	Execução plena do contrato por parte do prestador de serviços	Jan - dez	77.904,00	1 técnico superior	Pleno cumprimento dos termos do contrato por parte do prestador de serviços	N/A	N/A

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
5	Ciclo de Conferências + Mercado Realização de um conjunto de conferências, workshops, sessões coletivas e individuais de trabalho, em parceria com as equipas de Turismo no Estrangeiro, dirigidas aos empresários que pretendam internacionalizar a atividade.	4	Jan - dez	5.945,00	2 técnicos superiores	N.º de ações / N.º de conferências realizadas	O6 (OE1)	Programa 5
6	Traduções	N/A	Jan - dez	2.500,00	1 assistente técnico	N/A	N/A	N/A

Valores em Euros.

2.8. Turismo 2015

Direção / Departamento

Turismo 2015

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance /execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
1	<p>Estudo "O reflexo da criação do PCT Turismo 2015 nos resultados dos sistemas de incentivo no setor do Turismo"</p> <p>Contratação de estudo que avalie e monitorize os impactos da criação da Estratégia de Eficiência Coletiva -Turismo 2015- nos sistemas de incentivos no setor do Turismo, bem como para análise do retorno em investimento global gerado pelos projetos apoiados no contexto da EEC Turismo 2015.</p>	1	Fev - mar	17.120,00	Outsourcing	Nº de estudos produzidos	O2: (OE 2) - Desenvolver meios de apoio ao reforço da competitividade Ind 7 - Número de novos projetos de investimento financiados	IX - Conhecimento e Inovação: Monitorização da atividade turística e da execução e da execução do PENT com base em indicadores
2	<p>Estudo " Modelo de Clusterização no setor do Turismo- que networking no setor"</p> <p>Contratação de estudo para 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</p>	1	Fev - mar	17.120,00	Outsourcing	Nº de estudos produzidos	N/A	IX - Conhecimento e Inovação
3	<p>Estudo "Projetos públicos no âmbito do Turismo 2015 - projeção dos efeitos no setor"</p> <p>Contratação de estudo sobre os efeitos/reflexos e impactos dos projetos públicos apoiados no âmbito do Turismo 2015 no setor.</p>	1	Abr - jun	17.120,00	Outsourcing	Nº de estudos produzidos	O2: (OE 2) / Ind 7	IX - Conhecimento e Inovação

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/Externos	Indicador de performance /execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
4	<p>Ação de divulgação – “Participação na BTL”</p> <p>Implementação de stand do Turismo 2015 na Bolsa de Turismo de Lisboa para divulgação de resultados e para apresentação de sinergias e oportunidades de negócios entre o setor do Turismo e outros setores da economia.</p>	1	Fev	42.750,00	Outsourcing e Internos (equipa de apoio técnico).	Nº ações desenvolvidas	<p>O1: (OE1) – Garantir a orientação para a sustentabilidade e qualidade da oferta turística dos projetos, empreendimentos e atividades aprovadas.</p> <p>Ind. 2 – Nº de ações informativas que visem a competitividade, sustentabilidade e qualidade da oferta turística</p>	I- Produtos e Destinos: Atração de Investimento e de Investidores de Referência
5	<p>Ação de divulgação – “ Ações de Interação com Outros Polos e Clusters</p> <p>Participação em eventos realizados por outros Polos e Clusters para divulgação dos projetos e ações do PCT Turismo 2015.</p>	2	Dependente de agendamento externo	14.370,00	Outsourcing e Internos (equipa de apoio técnico).	Nº de ações desenvolvidas	OE1/Ind.2	I-Produtos e Destinos

2.9. Apoio Especializado às Empresas

Direção / Departamento

**EQUIPA MULTIDISCIPLINAR DE APOIO ESPECIALIZADO ÀS EMPRESAS
(EM AEE)**

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
1	<p>Divulgação do Apoio Especializado às Empresas</p> <p>Divulgação do novo Gabinete de Apoio Especializado às Empresas e ações de sensibilização para potenciar este novo serviço junto de eventuais parceiros (Câmaras, Organismos da Administração Central do Estado, ERT(s), ARPT(s), Instituições Financeiras, Confederação do Turismo Português e Associações Empresariais).</p> <p>Ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inserção no Portal do Turismo de Portugal recorrendo à utilização de <i>banner</i> com conteúdos de texto (informações institucionais com descrição das diversas vantagens para as PME's apoiadas); Mailings para as entidades do setor (ERT(s), ARPT(s)); Divulgação (notícias) junto da imprensa escrita do setor e da de carácter económico, a nível nacional; Participação em seminários, workshops e outros eventos consagrados ao tema do Apoio às Empresas, em especial aos dedicados ao sector. 	<p>1 inserção no Portal do Turismo de Portugal e respetivas atualizações;</p> <p>4 notícias de carácter económico, a nível nacional;</p> <p>5 participações em seminários, workshop e outros eventos</p>	Jan - dez	1.650,00€	DIGC/EM AEE	N/A	<p>Número de ações de divulgação e de sensibilização para as entidades públicas e privadas do setor</p>	<p>I – <u>Produtos, Destinos e Pólos</u> - Este serviço permite às empresas o desenvolvimento de projetos rentáveis competitivos e sustentáveis.</p> <p>X – <u>Eficácia do Relacionamento Estado-Empresa</u> (X.2 – Facilitar a interação do empresário com a Administração Pública)</p> <p>XI – <u>Modernização Empresarial</u>, ao incentivar as empresas a atuar ao nível das melhores práticas de gestão.</p>

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
2	<p>Apoio às Empresas - Fase de Diagnóstico Avaliação da situação das empresas</p> <p>Ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniões com os empresários; • Visita às empresas; • Recolha e análise da informação; • Elaboração de relatórios que permitam identificar algumas das ações prioritárias a desenvolver. 	48 empresas/ano	Jan - dez	9.260,00€	3 técnicos superiores	48 Sup: ≥ 70%	Número de empresas visitadas com relatórios de diagnóstico	<p>I – <u>Produtos, Destinos e Pólos</u> - Este serviço permite às empresas o desenvolvimento de projetos rentáveis competitivos e sustentáveis.</p> <p>X – <u>Eficácia do Relacionamento Estado-Empresa</u> (X.2 – Facilitar a interação do empresário com a Administração Pública), nomeadamente ao nível da qualidade da informação disponibilizada às empresas.</p> <p>XI – <u>Modernização Empresarial</u>, ao incentivar as empresas a atuar ao nível das melhores práticas de gestão.</p>

2.10. Áreas de Suporte

Direção / Departamento

DIREÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
1	<p>Gestão Administrativa RH Gestão de cadastro de Admissões, Movimentações e Cessações Gestão da assiduidade Processamento das remunerações (abonos, retenções e encargos) Elaboração do Plano anual de férias e respectivo 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 Gestão da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho 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)</p>	Cumprimento conforme o prazo definido	Janeiro a Dezembro	<p>Contrato manutenção e service-desk com empresa que instalou e presta assistência ao sistema de informação RH</p> <p>EUR 15.000</p>	6 técnicos	Conformidade em prazo	N/A	N/A

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
2	<p>Gestão do Desenvolvimento e Formação RH</p> <p>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</p>	Cumprimento conforme em prazo para todas as atividades	Janeiro a Dezembro		6 técnicos	Conformidade em prazo	N/A	N/A
3	<p>Promoção da valorização e formação profissional dos trabalhadores, no âmbito das diretrizes do Plano de Formação</p>	33% dos trabalhadores em ações de formação	Janeiro a Dezembro	Orçamento Formação	2 técnicos	Percentagem dos colaboradores em ações de formação	18	N/A
4	<p>Implementação dos procedimentos concursais necessários ao recrutamento e seleção dos cargos dirigentes para a nova estrutura organizativa do instituto nos serviços centrais</p>	Conclusão de todos os procedimentos concursais lançados	Janeiro a Dezembro		3 técnicos	Percentagem dos procedimentos concluídos	N/A	N/A
5	<p>Elaboração, implementação e monitorização da aplicação do Manual de Procedimentos do SIADAP para Avaliadores e Avaliados do instituto</p>	Aplicação do Manual por todos os Avaliadores	Janeiro a Dezembro		2 técnicos	Percentagem de Avaliadores em aplicação do Manual	N/A	N/A
6	<p>Comunicação interna e alinhamento dos Recursos Humanos</p> <p>Elaboração de um documento enquadrador de Política de Comunicação Interna do Turismo de Portugal, potenciando mecanismos de motivação e partilha de sugestões/projetos por parte dos colaboradores</p>	Aprovação de documento enquadrador	31 Março 2013		3 técnicos	Documento de Política de Comunicação Interna	N/A	N/A

Direção / Departamento

DIREÇÃO FINANCEIRA E DE TECNOLOGIAS

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance /execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
1	<p>Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal (SICGEST)</p> <p>1.1. Acompanhamento e controlo do circuito financeiro associado às propostas efetuadas pelas diferentes Unidades Orgânicas;</p> <p>1.2. Cabimentação e autorização das propostas das Unidades Orgânicas;</p> <p>1.3. Gestão e atualização dos vários Módulos do SICGEST, no sentido da melhoria da informação produzida e Respetiva análise.</p>	<p>Acompanhamento da execução orçamental, cabimentação e autorizações das propostas; elaboração de relatórios periódicos a remeter à DGO;</p> <p>Alcançar a média de 4 dias para a autorização de propostas.</p>	Jan - dez	N/A	Internos	Tempo médio de autorização das propostas em SICGEST	N/A	N/A
2	<p>Informação de Gestão</p> <p>2.1. Monitorização da atividade do Turismo de Portugal, e sua performance orçamental financeira;</p> <p>2.2. Disponibilização de indicadores globais, por área e por atividade;</p> <p>2.3. Preparação do Relatório de Atividades e Plano de Atividades.</p>	<p>Criação de indicadores de performance por área e por atividade que permitam o acompanhamento da execução do orçamento do Instituto;</p> <p>Cumprimento dos prazos de preparação do Plano de Atividades e do Relatório de Atividades.</p>	Jan - dez	N/A	Internos	Cumprimento dos prazos legais definidos para a apresentação do Plano de Atividades e do Relatório de Atividades.	N/A	N/A
3	<p>Gestão do crédito</p> <p>3.1. Conclusão do módulo de gestão de crédito (mGC);</p> <p>3.2. Monitorização da crédito concedido pelo Turismo de Portugal;</p> <p>3.3. Disponibilização de informação de crédito em mora para a Direção de Investimento, Gabinete Jurídico e Conselho Diretivo do Instituto;</p> <p>3.4. Envio de ofício aos devedores com saldos em mora.</p>	<p>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).</p>	Jan - dez	N/A	Internos	Taxa de recuperação do crédito concedido.	N/A	N/A

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance /execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
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.	Acompanhamento dos projetos com financiamento comunitário e apresentação de contas (pedidos de reembolso e saldo) dentro dos prazos estabelecidos.	Jan - dez	N/A	Internos	Taxa de execução física e financeira dos projetos com financiamento comunitário	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.	Finalização e divulgação do Livro de Procedimentos do Turismo de Portugal.	Jan - dez	N/A	Internos	Divulgação do Livro por todas as Unidades Orgânicas do Turismo de Portugal.	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 de atividade para os quais são menores ou nulas as competências dos auditores internos.	Auditar 7 escolas da rede escolar do Turismo de Portugal; Auditar a utilização de cartões de crédito e despesas pagas com recurso ao fundo de maneiio (25 seleções); Auditar 25 processos de compras; Auditar a DAI e a DVO aplicando a técnica de "peer review".	Jan - dez	N/A	Internos	Taxa de execução das auditorias planeadas	N/A	N/A
7	Orçamento Elaboração e controlo do Orçamento global, por Unidade Orgânica e por atividade.	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	Jan - dez	N/A	Internos	Cumprimento dos prazos legais definidos para a apresentação do Orçamento.	N/A	N/A

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance /execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
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.	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.	Jan - dez	191.000	Internos	Cumprimento dos prazos legais definidos para a apresentação de relatórios e participação nas assembleias gerais.	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.	Emissão de pagamentos dentro dos prazos contratados com os fornecedores e prestadores de serviços; gestão dos valores de tesouraria e realização das operações diárias que se mostrem necessárias.	Jan - dez	N/A	Internos	Prazo médio de pagamentos; cumprimento da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro	N/A	N/A
10	Contabilidade Contabilização de todos os documentos de receita e de despesa e elaboração dos documentos de prestação de contas.	Realização de todas as operações contabilísticas correntes	Jan - dez	N/A	Internos	Relatórios periódicos da informação contabilística atualizada.	N/A	N/A

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance /execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
11	Gestão Geral 11.1. Gestão dos edifícios 11.2. Aprovisionamento geral/Racionalização de custos 11.3. Gestão de Arquivo e Expediente 11.4. Gestão da Frota	Implementação de planos de manutenção preventiva na sede; garantia de cumprimento da legalidade nos processos de aquisição; análise dos contratos de prestação de serviços em vigor e pesquisa de soluções alternativas menos onerosas; implementação de novo sistema de Gestão Geral de Arquivo e tratamento de correspondência em articulação com o Sistema de Gestão Documental e concluir a preparação da portaria de classificação e conservação do arquivo; garantir serviços de gestão da frota automóvel, deslocações, mudanças, aquisições de mobiliário e equipamento.	Jan - dez	9.510.580	Internos	Cumprimento dos prazos definidos para a implementação dos diferentes projetos	N/A	N/A
12	Apoio tecnológico ao utilizador (service-desk) e administração de sistemas em regime de Outsourcing	Nota de satisfação do utilizador de 4,6 ou superior	Jan - dez	345.015	Internos e Externos	Nota de satisfação do utilizador	N/A	N/A
13	Supervisão da Rede fixa (voz e dados) de telecomunicações	Redução de custos em 35% relativamente a 2011	Jan - dez	799.762	Internos e Externos	Redução de custos período homologado	N/A	N/A

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance /execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
14	Supervisão do Sistema de Impressão, Cópia, Digitalização e Fax	Redução de custos em 40% relativamente a 2011	Jan - dez	219.350	Internos e Externos	Redução de custos período homologo	N/A	N/A
15	Supervisão dos Alojamentos dos portais do Turismo de Portugal, I. P.	Supervisionar internamente 6 portais do Turismo de Portugal, I. P.	Jan - dez	N/A	Internos e Externos	Nº portais supervisionados	N/A	N/A
16	Alterar o interface de relacionamento com os utilizadores da plataforma de serviços na web	Criar um acesso único para a interação com os utilizadores dos serviços na web do Turismo de Portugal, IP	Jan - dez	N/A	Internos e Externos	Desenvolvimento acesso único	N/A	N/A
17	Diversificação dos processos de criação e implementação de software	Criar uma aplicação/sistema/componente em software alternativo a Outsystems	Jan - dez	N/A	Internos e Externos	Criar uma aplicação/sistema/componente em software alternativo a Outsystems	N/A	N/A
18	Reforçar a capacidade e a instalação de "disaster recovery" do Turismo de Portugal, I. P	Cobrir na instalação de "disaster recovery" 100% da informação da organização	Jan - dez	84.840	Internos e Externos	% de informação coberta pelo disaster recovery	N/A	N/A
19	Desenvolver um sistema para a recolha, tratamento e difusão de informação e conhecimento no Turismo de Portugal, I. P.	Criar uma aplicação de gestão e difusão de conhecimento acessível online, que combine dados de pelo menos 3 áreas da organização	Jan - dez	40.000	Internos e Externos	Disponibilizar uma aplicação e BI	N/A	N/A
20	Acesso aos sistemas do Turismo de Portugal, IP em suportes móveis (smartphones, tablets)	Disponibilizar 2 "apps" para acesso a dados/informação/processos do Turismo de Portugal, IP	Jan - dez	N/A	Internos e Externos	Nº de "apps" disponibilizadas	N/A	N/A

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance /execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
21	Implementar a Diretiva europeia de serviços nos serviços na web do Turismo de Portugal, IP	Aplicar a diretiva de serviços a 2 formulários disponibilizados nos serviços da web do Turismo de Portugal, IP	Jan - dez	N/A	Internos e Externos	Nº de formulários a que foi aplicada a diretiva de serviços	N/A	N/A
22	Operacionalizar Plano Estratégico de Sistemas de Informação	Realizar 60% do Plano em 2013	Jan - dez	522.250	Internos e Externos	Nº de Projetos Terminados	N/A	N/A

Valores em Euros

Direção / Departamento

DIREÇÃO JURÍDICA

	Denominação/Descrição	Meta a alcançar	Calendário	Recursos financeiros	Recursos Internos/ Externos	Indicador de performance/ execução	Indicador QUAR	Impacto no PENT
1	Consulta jurídica geral	N/A	Jan - dez	N/A	Ambos	N/A	N/A	N/A
2	Preparação de contratos e títulos similares	N/A	Jan - dez	N/A	Ambos	N/A	N/A	N/A
3	Contencioso	N/A	Jan - dez	N/A	Ambos	N/A	N/A	N/A

3. Recursos Humanos

Pelo D.L. 141/2007, de 27 de Abril, o Turismo de Portugal, I. P., sucedeu nas atribuições do Instituto do Turismo de Portugal, organismo que 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 irá constar de diploma próprio, que se encontra ainda em fase de processo legislativo.

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.

Serviços Centrais

Recursos afetos a 1 de janeiro de 2013:

Recursos Humanos	Dirigentes	Inspetores	Técnicos Superiores	Informáticos	Assistentes Técnicos	Assistentes Operacionais	Total
Planeamento Estratégico	3		21		7		31
Desenvolvimento e Valorização da Oferta	3		31		9		43
Apoio ao Investimento	3		30		6		39
Apoio à Venda	3		21		7		31
Qualificação Formativa e Certificação	3		11		5		19
Serviço de Inspeção de Jogos	3	50	6		6		65
Recursos Humanos	1		7		7		15
Gestão Financeira e Tecnologias	3	4	22	3	11	8	51
Direção Jurídica	1		4		1		6
Informação e Gestão do Cliente	1		8		3		12
Turismo 2015			3				3
Apoio Especializado às Empresas			3				3
Total	24	54	167	3	62	8	318

Rede Escolar:

Recursos afetos à data de 1 de janeiro de 2013:

Recursos Humanos	Dirigentes	Inspetores	Técnicos Superiores	Informáticos	Assistentes Técnicos	Assistentes Operacionais	Total
Total	29		13	4	90	92	228

Recursos Humanos		
Pessoal Docente	Interno ⁵	49
	Min. Educação ⁶	51
	Externos ⁷	388
Total		488

⁵ Pessoal integrado nas carreiras gerais, que exercem funções docentes como atividade principal.

⁶ Professores do Ministério da Educação que exercem as suas funções nas escolas do Turismo de Portugal, em regime de contrato a termo certo.

⁷ Formadores contratados em regime de prestação de serviços, que lecionam áreas não cobertas pelos docentes internos nem pelos docentes do Ministério da Educação.

4. Recursos Financeiros

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

Destas, destacam-se as verbas provenientes do imposto especial sobre o jogo e restantes contrapartidas pecuniárias decorrentes da aplicação da Lei do Jogo⁸, os juros remuneratórios da concessão de financiamentos, os juros de aplicações de excedentes de tesouraria e os reembolsos de capital de financiamentos concedidos.

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

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

⁸ 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 respectivas zonas de Jogo – DL 422/89, de 2 Dezembro com a redação dada pelo DL 10/95, de 19 de Janeiro. A receita proveniente das contrapartidas pagas pelas concessionárias no âmbito da prorrogação dos prazos dos contratos de concessão fica, exclusivamente, afeta a finalidades de interesse turístico, em projetos PIQTUR e outros projetos de interesse turístico localizados nos municípios com casinos – DL 275/01, de 17 de Outubro e Portaria 384/02, de 10 de Abril.

⁹ POHP - Programa Operacional Potencial Humano

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