

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES

2010

TURISMO DE PORTUGAL, I.P.

ÍNDICE

1. Introdução.....	3
2. Enquadramento	7
2.1. Evolução do Sector Turístico e da Economia Nacional.....	7
2.2. Orgânica Interna	8
3. Orientações Estratégicas	14
4. Actividades Desenvolvidas e Recursos Envolvidos.....	17
4.1. Actividades por Áreas/Departamentos	18
4.1.1. Estudos e Planeamento Estratégico	18
4.1.2. Qualificação da Oferta	42
4.1.3. Investimento	50
4.1.4. Promoção Turística	61
4.1.5. Formação.....	70
4.1.6. Desenvolvimento de Produtos e Destinos	81
4.1.7. Inspecção de Jogos	89
4.1.8. Áreas de Suporte	94
4.1.9. Equipas de projecto	114
4.2. Turismo 2015	121
4.3 Recursos Humanos	124
4.4 Recursos Financeiros.....	127
5. Participações Financeiras	132
6. Aplicação dos resultados do exercício.....	133
7. Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).....	134
8. Glossário	149

1. Introdução

A actuação do Turismo de Portugal foi, ao longo do ano de 2010, marcada por um reforço da sua intervenção enquanto Autoridade Turística Nacional e organismo de referência do sector turístico nacional, bem como da sua constituição como organismo de referência no âmbito da Administração Pública, no respeitante à adopção de boas práticas de gestão e funcionamento.

No ano de 2010 assistimos a um agravar das condições adversas a nível do sector económico/financeiro internacional, com inevitáveis reflexos a nível nacional, às quais havia que dar uma resposta eficaz, em termos de organização do sector, reforço da capacidade competitiva das empresas e novos mecanismos de acção promocional.

Para o efeito, foi lançado, em cooperação integrada com as ERTs, as ARPTs e a Confederação do Turismo Português, o Projecto “Turismo 2015”, estratégia de eficiência colectiva tendente a ver reconhecido o Turismo como Pólo de Competitividade e Tecnologia e a promover o desenvolvimento integrado dos projectos estruturantes comuns ao sector público e às empresas.

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

Em paralelo, foi desenvolvida uma forte campanha dirigida ao mercado interno.

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

- Um aumento das receitas turísticas de 10,2% em relação a 2009;
- Um aumento do consumo turístico de 7,9%, relativamente a 2009;
- Um crescimento dos mercados fora da Europa - Brasil e EUA – com base nas dormidas, com aumentos respectivamente de 40% e 9,7%, tendo no quadro europeu sido a Itália que apresentou um maior incremento, cerca de 8,5%.

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

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

O ano de 2010 constituiu-se, ainda, como um marco decisivo para a consolidação no Turismo de Portugal de uma política de sustentabilidade do turismo, com a apresentação da segunda edição do Relatório de Sustentabilidade com introdução de um conjunto de novos indicadores que lhe confere a natureza de documento de referência para o sector.

É interessante realçar aqui que se verificou um crescente interesse por parte das empresas turísticas na instalação de equipamentos para uso de energia solar, no quadro dos apoios disponibilizados pelo turismo de Portugal por via do QREN.

Assim, 60% das candidaturas apresentadas em 2010 correspondiam a investimentos do sector do Turismo que pretendiam reforçar a sua competitividade através da utilização das energias renováveis.

E, na linha dos incentivos aos investimentos de natureza empresarial evidenciamos o excelente resultado obtido no quadro do Pólo de Competitividade e Tecnologia “Turismo 2015” que, para além de ter permitido mobilizar um conjunto muito alargado de investimentos, permitiu seleccionar 36 projectos de investimento distintivos e diferenciadores em alinhamento com o Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT).

Manteve-se, além disso, uma importante política de apoio financeiro a investimentos públicos de interesse turístico, bem como à realização de um significativo conjunto de eventos de relevância internacional, ambos integrados no Programa de Intervenção do Turismo.

O ano de 2010 ficou ainda marcado por um conjunto de iniciativas legislativas destinadas a qualificar a oferta turística nacional e, de entre as quais realçamos:

- Criação do Registo Nacional de Turismo, que se constitui como um verdadeiro repositório centralizado de toda a informação sobre oferta turística regular relativa aos empreendimentos e empresas de turismo que operam em Portugal;
- A definição do modelo de placas identificativas dos empreendimentos turísticos classificados, instrumento indispensável para dar garantias ao turista da credibilidade da nossa oferta;

A atribuição das placas identificativas foi articulada com o processo de reconversão e revisão da reclassificação dos empreendimentos turísticos, operada na sequência da legislação recentemente aprovada, estando todo o processo automatizado, numa lógica de desburocratização e simplificação processual.

Nesta área foi também desenvolvido um grande esforço de desmaterialização e desburocratização de processos, criando mecanismos informáticos de interacção com os empresários do sector.

No quadro da qualificação dos recursos humanos do sector, realçamos a inauguração das novas instalações da Escola de Hotelaria e Turismo do Porto, um espaço moderno e dotado com equipamentos adequados às exigências de uma formação de qualidade e reconhecida internacionalmente.

Este projecto significou também um importante trabalho de recuperação arquitectónica de uma antiga escola secundária do Porto – Escola Soares dos Reis –, contribuindo, assim, para a valorização da zona envolvente.

A área da formação foi ainda enriquecida com a abertura do Hotel de Aplicação da Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa, um projecto inovador a funcionar, em regime de concessão, ao grupo Lágrimas.

Neste domínio, revela-se, também, da maior importância o alargamento do projecto de Certificação pela "Ecole Hôtelière de Lausanne" a todas as Escolas de Hotelaria e Turismo, tendo abrangido, em 2010, 13 escolas e 1374 alunos.

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

De igual modo, tem vindo a ser desenvolvido um trabalho de modernização dos sistemas tecnológicos de apoio à acção inspectiva, de molde a reforçar a capacidade técnica de intervenção dos inspectores.

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

A todos os colaboradores do Turismo de Portugal é, pois, devido o nosso agradecimento pelo trabalho desenvolvido e pelos resultados alcançados em 2010.

CONSELHO DIRECTIVO

Luís Manuel dos Santos Silva Patrão, Presidente

Ana Mendes Godinho, Vice-Presidente

Frederico de Freitas Costa, Vogal

Maria José Martins Catarino, Vogal

Sonia Abreu Sebastian, Vogal

2. Enquadramento

2.1. Evolução do Sector Turístico e da Economia Nacional

As receitas do Turismo totalizaram 7.511 milhões de euros em 2010, um aumento de 10,2% em relação a 2009, recuperando a queda verificada em 2009, que foi considerado pela OMT um dos piores anos turísticos. Com esta performance o turismo revelou-se um dos principais sectores exportadores da economia do país, ao representar 14% do total do crédito da Balança Corrente de bens e serviços.

Esta tendência é corroborada pelas estimativas para 2010 que apontam para um consumo turístico no território económico de cerca de 16 mil milhões de euros, ou seja, um significativo aumento de 7,9%. Este comportamento do consumo significa um crescimento de 6,4% do Valor Acrescentado gerado pelo Turismo, bastante acima do aumento de 1,5% do VAB da economia.

Os resultados do ano turístico espelham esta situação, com o número de hóspedes a crescer 4,9%, para cerca de 14 milhões, que corresponderam a um aumento das dormidas de 2,8% (37,5 milhões) e num crescimento de 3,5% dos proveitos de aposento (1.232 milhões de euros).

Em 2010, apesar do mercado nacional apresentar um aumento de 3,9% no número de hóspedes (6,7 milhões), cerca de metade do crescimento de 6% registado pelo mercado emissor para Portugal (6,9 milhões), a sua representatividade é próxima deste, com 49% do mercado interno e 51% do mercado externo.

No caso das dormidas, já se verifica uma supremacia do mercado externo, que com um aumento de 2,1% registou 23,7 milhões, o que representa 63% do total das dormidas. No entanto, as 13,8 milhões de dormidas do mercado interno corresponderam a um incremento de 2,8% das dormidas, superior ao incremento do mercado externo.

Avaliados pelas dormidas, os mercados fora da Europa foram os que mais cresceram, Brasil e EUA com aumentos, respectivamente, de 40% e 9,7%, seguidos da Itália que apresentou um incremento de 8,5%.

Em sentido inverso, o mercado britânico, principal mercado emissor, registou uma desaceleração de 2,2%. Este desempenho do Reino Unido, afectou sobretudo o Algarve, onde representa 40% das dormidas de estrangeiros da região, com

impacto no aumento de apenas 1,8% das dormidas de estrangeiros, contra o aumento de 4,1% verificado nas dormidas dos residentes em Portugal.

A R.A. da Madeira foi a única que não registou um desempenho positivo, com uma diminuição de 9% das dormidas, consequência da fraca procura do mercado externo que decresceu 10,4%. Esta diminuição da procura, aliada ao aumento da oferta, traduziu-se numa variação negativa de 6,5 p.p. da taxa de ocupação cama.

Em 2010, os empreendimentos turísticos do país registaram uma taxa média de ocupação cama de 41,9%, que correspondeu a uma variação ligeiramente negativa de 0,3 p.p.. Este comportamento resultou do elevado incremento da oferta resultante da reconversão de muitas unidades para empreendimentos turísticos, apesar do bom desempenho da procura.

No ano passado desembarcaram 13,9 milhões de passageiros nos aeroportos nacionais, o que se traduziu num aumento de 889 mil passageiros relativamente a 2009, ou seja, um acréscimo de 6,8%. Este aumento ficou a dever-se às variações positivas dos voos internos (+2,3%), mas principalmente ao desempenho dos voos internacionais, que registaram um aumento de cerca de 8% dos passageiros desembarcados.

2.2. Orgânica Interna

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

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

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

- a) Apoiar o membro do Governo responsável pelo turismo na definição, enquadramento normativo e execução da política nacional e comunitária aplicável ao sector;
- b) Propor ao Governo as linhas estratégicas aplicáveis ao desenvolvimento do sector e definir os planos de acção de produtos e destinos que as concretizam;
- c) Assegurar a coordenação de estudos e estatísticas, nomeadamente em matéria de definição, acompanhamento e avaliação das políticas e planos estratégicos e de desenvolvimento do sector;
- d) Prestar apoio técnico e financeiro às entidades públicas e privadas do sector, assegurar a gestão dos respectivos sistemas de incentivos, aprovar e acompanhar o investimento público de interesse turístico;
- e) Planear, coordenar e executar a política de promoção do país como destino turístico e assegurar a recolha, tratamento e divulgação de informação turística;
- f) Incentivar e desenvolver uma adequada política de qualificação de recursos humanos;
- g) Acompanhar a evolução da oferta turística nacional, designadamente através do registo e classificação de empreendimentos e actividades 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 actividades;
- i) Apoiar tecnicamente o membro do Governo responsável pelo turismo em matéria de jogos de fortuna e azar;
- j) Fiscalizar a exploração dos jogos de fortuna e azar e do funcionamento dos casinos e bingos e colaborar com as autoridades e agentes policiais em matéria de prevenção e punição de práticas ilícitas relativas a jogos de fortuna e azar.

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

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

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

Em termos de **Áreas de actuação**:

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

¹ Composto por um presidente, um vice-presidente e três vogais;

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

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

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

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

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

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

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

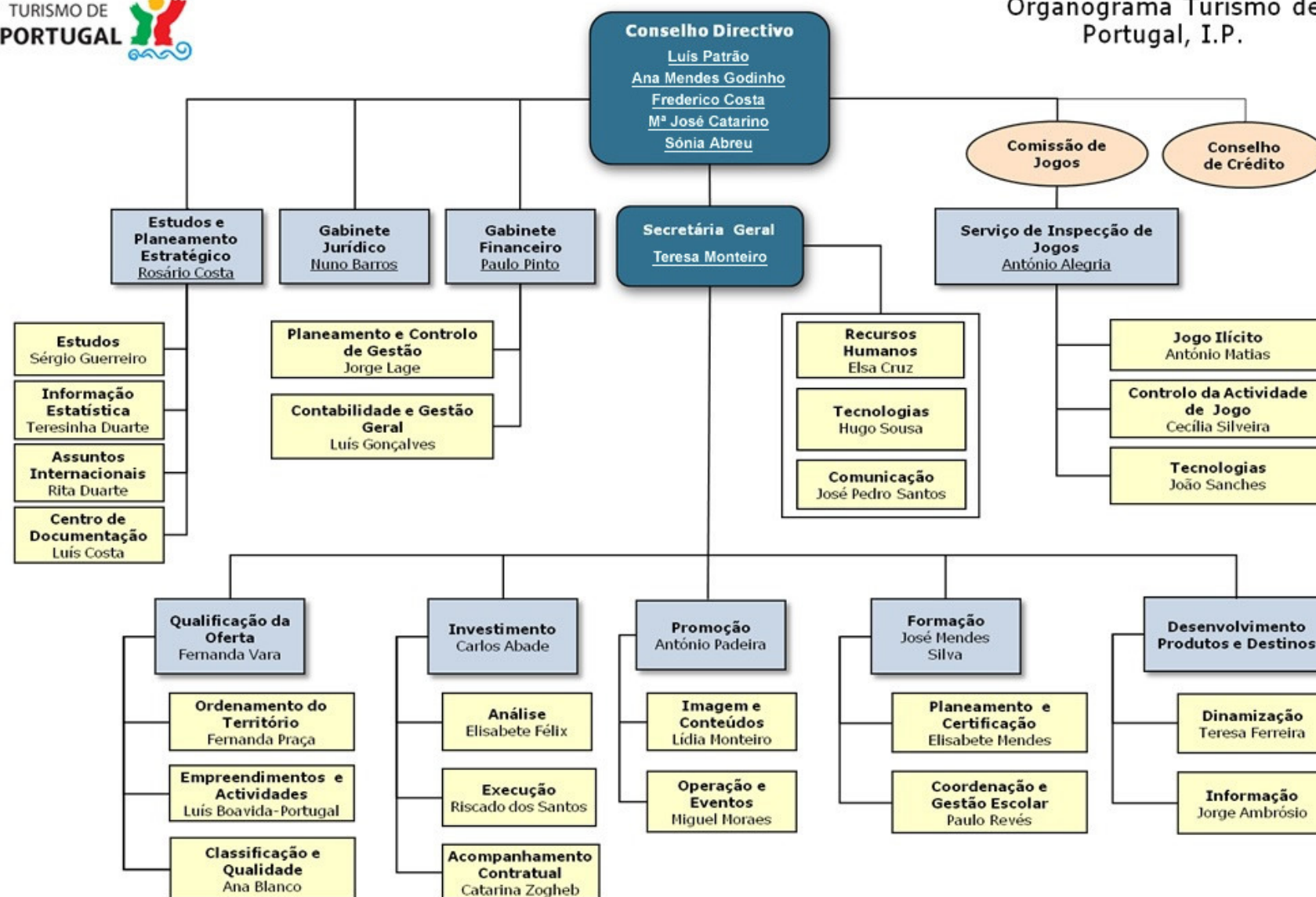
Agrupamentos Formativos de Escolas de Tipo I: Algarve, Portalegre, Lisboa, Estoril, Coimbra, Porto e Douro-Lamego;

- Algarve, que integra as Escolas de Tipo II de Portimão, Vila Real de Santo António;
- Lisboa, que integra a Escola de Tipo II de Setúbal, encontrando-se também incluída neste agrupamento, transitoriamente, a Escola de Portalegre;
- Estoril, que integra a Escola Tipo II de Santarém;
- Coimbra, que integra a Escola Tipo II de Fundão e Oeste (caldas da rainha e Óbidos);

- Porto, que integra a Escola Tipo II Viana do Castelo e Santa Maria da Feira;
- Douro-Lamego, que integra a Escola Tipo II de Mirandela.

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

Organograma Turismo de Portugal, I.P.



3. Orientações Estratégicas

O turismo foi considerado no âmbito do Programa do XVII Governo Constitucional uma área decisiva para o desenvolvimento sustentável de Portugal a nível ambiental, económico e social, sendo um sector estratégico prioritário para o País, nomeadamente ao nível do seu contributo para o PIB, da criação de emprego e para o equilíbrio das contas externas, dada a dimensão das receitas turísticas externas provenientes sobretudo da Europa.

Neste sentido, as actividades desenvolvidas pelo Turismo de Portugal, I.P. estão naturalmente enquadradas nas orientações políticas oriundas do Governo que define, através da Secretaria de Estado do Turismo e no âmbito do Ministério da Economia e da Inovação, a política de turismo a ser implementada em Portugal.

Assim, o Governo definiu como objectivos estratégicos o aumento da contribuição do turismo para o PIB e para o emprego, bem como a dinamização do turismo interno, o qual assume um papel fundamental em termos de sustentabilidade do sector, bem como factor de repartição regional da riqueza nacional, contribuindo desta forma para um maior equilíbrio económico e social entre as diferentes regiões do país.

Neste domínio, e igualmente numa óptica de articulação com outras áreas, tais como o ordenamento do território, o ambiente, o desporto, o desenvolvimento rural e o património cultural, entre outras, tem particular relevo o Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT), aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros nº 53/2007, de 4 de Abril, que estabelece objectivos quantificados para o período 2007 – 2015, nomeadamente representar o turismo, no final desse período, mais de 15% do PIB e 15% do emprego nacional.

O PENT sintetiza as conclusões do diagnóstico e formula os objectivos e linhas de desenvolvimento estratégico para o sector turístico, materializados em 5 eixos estratégicos: i) Território, destinos e produtos; ii) Marcas e Mercados; iii) Qualificação de Recursos; iv) Distribuição e Comercialização, e v) Inovação e Conhecimento, através de 11 projectos de implementação.

Os projectos de implementação para o desenvolvimento do turismo em Portugal, são:

1. **Produtos, destinos e pólos:** envolve a estruturação e desenvolvimento de propostas distintivas e inovadoras, perspectivadas na óptica do cliente.
2. **Intervenção em Zonas Turísticas de Interesse:** intervenção para melhoria do território, enquanto componente fundamental do produto turístico, e da atractividade global de Portugal e dos seus destinos regionais.
3. **Desenvolvimento de conteúdos distintivos e inovadores:** desenvolvimento de conteúdos tradicionais portugueses, assim como adequação das condições de fruição da nossa oferta cultural e gastronómica.
4. **Eventos:** captação de eventos de projecção internacional e promoção de um calendário nacional, regional e local de iniciativas de animação cultural, desportiva ou lúdica.
5. **Acessibilidade aérea:** promove a aproximação de Portugal aos grandes centros europeus emissores de fluxos turísticos.
6. **Marcas, promoção e distribuição:** focaliza a actuação em segmentos, por mercado emissor, suportada na inovação e na comunicação de uma proposta de valor diferenciada.
7. **Programa de qualidade:** implementação de um sistema de qualidade turística e de um programa de formação e valorização dos recursos humanos, que reforcem a qualidade do Turismo nacional.
8. **Excelência no capital humano:** conduz à valorização e dignificação das profissões de Turismo, dotando o País de recursos humanos detentores de níveis de formação, especialização e qualificação adequados ao desenvolvimento do sector.
9. **Conhecimento e inovação:** promove a geração e incorporação do conhecimento na actividade turística, aproximando os centros de investigação e conhecimento do sector para promover uma competitividade sustentada.
10. **Eficácia do relacionamento Estado - Empresa:** conduz ao lançamento de uma cultura de apoio ao investidor e ao investimento.
11. **Modernização empresarial:** viabiliza o reforço da capacidade e posicionamento competitivo das empresas nacionais no contexto internacional.

O Turismo de Portugal, I.P. tem, assim, vindo a desenvolver as suas actividades orientadas no sentido dos eixos estratégicos e das medidas referidas e na prossecução dos objectivos estabelecidos para o sector, para o qual é fundamental o envolvimento dos diferentes parceiros públicos e privados.

Importa aqui referenciar a aprovação das bases das políticas públicas do turismo, aprovadas pelo Decreto-Lei nº 191/2009, de 17 de Agosto, que vieram também conformar a actuação do Turismo de Portugal, I.P. ao longo do ano de 2010.

Perspectiva-se para 2011 a revisão do Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT).

4. Actividades Desenvolvidas e Recursos Envolvidos

Apresentam-se, de seguida, as actividades desenvolvidas em 2010, por áreas de actuação, incluindo os principais resultados ou indicadores atingidos.

Apresenta-se igualmente, nos pontos 4.2. e 4.3., indicação dos recursos humanos e financeiros, nomeadamente na vertente orçamental, globalmente envolvidos na prossecução das actividades referidas.

4.1. Actividades por Áreas/Departamentos

4.1.1. Estudos e Planeamento Estratégico

O ano de 2010 foi um marco para a consolidação do debate da sustentabilidade e a definição da estratégia do Turismo.

A DEPE liderou este processo e apresentou a segunda edição do **Relatório de Sustentabilidade**, introduzindo um conjunto de novos indicadores que permitiu ao relatório subir um nível no *ranking* de avaliação da *Global Reporting Initiative* e assumir-se como documento de referência em termos de avaliação da sustentabilidade do turismo.

A elaboração das propostas para revisão intercalar do **Plano Estratégico Nacional de Turismo (PENT)**, conforme previsto na RCM 53/2007 de 15 de Fevereiro, afirmou a aposta na sustentabilidade enquanto modelo de desenvolvimento do Turismo nacional.

A revisão do PENT conferiu ainda maior relevância à segmentação dos mercados, à capacidade de venda das empresas e à aposta na promoção e distribuição online, ao mesmo tempo que reforçou o papel das Entidades Regionais do Turismo enquanto gestoras dos destinos e motoras da preservação do meio ambiente e da valorização dos seus recursos naturais e patrimoniais, em prol do desenvolvimento económico e social das comunidades locais.

Outro eixo importante de actuação da Direcção foi o seu contributo para a desmaterialização de processos e para uma automatização efectiva. O aumento da presença na Web traduziu-se por mais serviços disponíveis e uma maior visibilidade dos mesmos.

Destaque para o desenvolvimento do **Registo Nacional de Turismo (RNT)**, o “bilhete de identidade” dos empreendimentos turísticos e das actividades turísticas, que permite pela primeira vez uma visão única e integrada da oferta turística nacional.

O RNT a par da implementação de uma **plataforma informática para inquirição online** foram dois projectos em 2010 que permitiram melhorar a eficiência do tratamento estatístico da actividade turística nacional e um importante passo para a qualidade da informação produzida e disponibilizada aos clientes.

Na actividade do **Centro de Documentação**, um novo serviço de consulta ao catálogo bibliográfico passou a ser disponibilizado na Web, acessível em dois portais: Internet e Intranet.

Ainda na Web, o **PROTurismo**, portal de conhecimento e de apoio à decisão dirigido a todos os agentes do sector, alargou a sua base de informação, com novas propostas de documentos de análise e com maior abrangência temática, tendo registado um aumento do número de visitantes da página na ordem dos 50%.

No que diz respeito ao novo modelo das **Entidades Regionais de Turismo**, prosseguiram-se os esforços de articulação e de alinhamento estratégico tendo em vista uma eficaz concretização dos objectivos da política nacional de turismo ao nível regional.

No domínio internacional, o acompanhamento dos principais **dossiers comunitários** com impacto no turismo, como o novo quadro político para o Turismo Europeu por iniciativa da Comissão Europeia, ou os contributos para os processos em discussão no Conselho referentes ao Mercado Interno, como p. ex. a avaliação da implementação da Directiva de Serviços ou o Grupo de Trabalho de Estabelecimento e Serviços - Jogos, ou ainda na área dos Consumidores, como p. ex. a Revisão da Directiva dos Direitos Contratuais dos Consumidores, destacaram-se ao longo deste ano.

Na **cooperação para o desenvolvimento**, estreitaram-se laços com os parceiros da Comunidade de Países de Língua Oficial Portuguesa, em particular com Moçambique, Cabo Verde e Brasil, firmando-se compromissos de colaboração em prol do desenvolvimento turístico e do reforço do conhecimento nesses países.

A organização do **10º Fórum Internacional de Estatísticas de Turismo**, em parceria com o INE, OCDE e Eurostat, permitiu trazer a Portugal, durante dois dias, peritos e técnicos de todo o mundo no domínio das estatísticas aplicadas ao Turismo, apresentado casos de boas práticas e possibilitando aos parceiros nacionais beneficiar da partilha de conhecimento técnico inovador e dos resultados da aplicação de novas metodologias.

Direcção / Gabinete / Departamento

ESTUDOS E PLANEAMENTO ESTRATÉGICO

Denominação / Descrição ⁵	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
1 ESTRATÉGIA PARA A SUSTENTABILIDADE DO TURISMO	A				IX - <u>Conhecimento e Inovação</u>
					IX.1 - <u>Constituir equipa de monitorização de actividade turística</u>
	N	Jan - Jun	Estratégia para a Sustentabilidade no Turismo - Reflexão sobre os principais desafios que se colocam à sustentabilidade do Turismo e alinhamento dos compromissos com as expectativas dos seus <i>stakeholders</i> - Desenvolvimento de 30 fichas metodológicas para o cálculo de indicadores de sustentabilidade em função das fontes de informação disponíveis e da respectiva desagregação e periodicidade		= Documento de reflexão sobre a sustentabilidade no sector do turismo = = Definição de 30 indicadores de sustentabilidade =
	N	Jan - Jun	Relatório de Sustentabilidade do Turismo de Portugal - Desenvolvimento e edição do Relatório de Sustentabilidade do Turismo de Portugal 2009, o qual · avalia a performance económica, ambiental e social do Turismo de Portugal, I.P. e estabelece compromissos de desempenho para 2010 · identifica os desafios, as barreiras e as expectativas para a sustentabilidade do Turismo enquanto sector de actividade, e estabelece a visão, as áreas prioritárias de actuação e os		= Relatório de Sustentabilidade do Turismo de Portugal =

⁵ Denominação e breve descrição dos projectos.

Denominação / Descrição ⁵	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
			compromissos a assumir em 2010		
	N	Set - Dez	Inquéritos de Satisfação aos Clientes do Turismo de Portugal Elaboração de proposta para o lançamento de Questionários de Satisfação aos colaboradores e clientes do Turismo de Portugal		= Alinhamento com as expectativas dos clientes do Turismo de Portugal =
2	PLANO ESTRATÉGICO NACIONAL DO TURISMO				IX - <u>Conhecimento e Inovação</u> IX.1 - <u>Constituir equipa de monitorização de actividade turística</u>
	N	Abr - Jul	Revisão do Plano Estratégico Nacional do Turismo no horizonte 2015 - Revisão periódica do PENT nos termos da RCM nº 53/2007 de 15 de Fevereiro - avaliação da execução do PENT e análise dos impactes conjunturais e estruturais ocorridos no Turismo nos objectivos, na estratégia e nos programas de implementação do PENT - proposta de ajustamento ao nível dos objectivos, dos eixos de desenvolvimento estratégico e do programa de acção a executar até 2015		= Propostas para revisão do PENT no horizonte 2015 =
	N	Jan - Dez	Monitorização dos Objectivos PENT Acompanhamento dos objectivos PENT através do apuramento trimestral (x 4) dos valores reais e objectivo para Portugal e NUT II, a par dos respectivos desvios por indicador		= TdB trimestral de monitorização dos objectivos PENT =
	N	Jul - Dez	Alinhamento das Estratégias de Desenvolvimento Regional Desenvolvimento de contributos para o novo Programa de Promoção Turística Regional Externa, a implementar a partir de 2011, em articulação		= Alinhamento estratégico =

Denominação / Descrição ⁵	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
			com as recomendações e directivas estratégicas do PENT - Desenvolvimento de orientações para a articulação dos Planos de Promoção Regional Externa e o seu alinhamento e contributo para a promoção de Portugal como destino turístico, tendo por base as recomendações e directivas estratégicas do PENT ao nível dos objectivos, dos mercados, dos produtos e dos instrumentos promocionais - Proposta de revisão do modelo de presença e representação do Turismo de Portugal nos mercados turísticos (Protocolo Turismo de Portugal-AICEP)		
	N	Jan - Dez	Articulação do PENT com outros Planos Estratégicos - Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas - Plano Operacional de Turismo do Alentejo - Plano de Ordenamento do Espaço Marítimo		= Alinhamento estratégico =
3 ESTATÍSTICAS DO TURISMO, SUA ENVOLVENTE E CONTEXTUALIZAÇÃO					IX - <u>Conhecimento e Inovação</u> IX.1 - <u>Constituir equipa de monitorização de actividade turística</u>
Sistemas e Programas	N	Jan - Dez	Sistema Integrado de Informação Estatística - Desenvolvimento de plataforma de inquirição na Web (Outsystem) para as operações estatísticas "sondagem à hotelaria" e "inquérito dos preços ao balcão" - Desenvolvimento de relatórios pré-formatados em Qlickview, com base nos resultados das operações estatísticas e em bases de dados de fontes externas		= Reporting online de dados estatísticos =
Operações Estatísticas e outros Inquéritos	N	Jan - Dez	Desenvolvimento de Operações Estatísticas - <u>Sondagem à Hotelaria</u> (EH+AIT+ApT), com o apuramento mensal dos índices médios de ocupação por quarto e cama, por concelho, por		= 5 Operações estatísticas =

Denominação / Descrição ⁵		Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
				nacionais vs estrangeiros e por dias úteis vs fins-de-semana (+/-1.350 inquéritos x 4 em 4 noites x 12 meses, com 52,46% de taxa de resposta em 2010) - <u>Inquérito aos Preços ao Balcão</u> (EH+AIT+ApT), com o apuramento trimestral dos preços médios (aposento, meia pensão e pensão completa) praticados por quarto duplo para EH e por tipo de apartamento para os AIT e ApT (+/-1.350 inquéritos x 12 meses, com 61,46% de taxa de resposta em 2010) - <u>Inquérito ao Turismo de Habitação e Turismo em Espaço Rural</u> (TH+TER), com o apuramento de indicadores do lado da oferta (capacidade) e da procura (taxas de ocupação cama e dormidas) - +/-1.200 inquéritos x 12 meses, com 16,58% de taxa de resposta em 2010 - <u>Inquérito aos Parques de Campismo</u>, com o apuramento anual do número de parques de campismo, área e capacidade de alojamento, pessoal ao serviço, oferta de serviços complementares e estrutura de custos e proveitos (232 inquéritos x 1 ano, com 54,3% de taxa de resposta em 2010) - <u>Inquérito ao Impacte Ambiental e Responsabilidade Social na Hotelaria</u> (EH+AIT+ApT), para apuramento das práticas e dos consumos registados por cada tipologia de empreendimento turístico (1.081 inquéritos x 1 ano, com 44% de taxa de resposta em 2010) - Desenvolvimento de metodologia para apuramento mensal dos Preços Online praticados nos EH+AIT+ApT – a implementar em 2011		
3	Recolha e tratamento de dados estatísticos	N	Jan - Dez	Tratamento, Análise e Edição de Dados Estatísticos - Tratamento e análise regular de informação estatística sobre o impacto macroeconómico da actividade e a evolução da oferta e da procura turística para Portugal, tendo por base diversas fontes nacionais e internacionais (Turismo de Portugal, INE, BdP, ANA, Portos Marítimos, UNWTO, Eurostat, ETC, ICCA, ...) - Compatibilização da base de dados do SEF, resultante dos boletins de alojamento, com a do Turismo de Portugal (execução do protocolo com o		= Dados estatísticos =

Denominação / Descrição ⁵	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
			SEF)		
Bases de dados das empresas	N	Jan - Dez	Bases de Dados das Empresas - Actualização da base de dados com a caracterização económico-financeira das empresas do turismo		= Base de dados de caracterização económico-financeira das empresas do turismo =
Base de dados sociodemográficos, económicos, territoriais e turísticos	N	Jan - Dez	Bases de Dados da Demografia, Sociedade, Economia, Território e Recursos Turísticos - Manutenção da base de dados sobre o perfil territorial, sócio económico e turístico de Portugal (cerca de 70.000 registos em 2010)		= Base de dados sobre o perfil territorial, socioeconómico e turístico de Portugal =
Conta Satélite do Turismo	N	Jan - Dez	Cooperação com INE - Participação no grupo de trabalho para acompanhamento dos resultados da Conta Satélite do Turismo		= Indicadores da economia do turismo (CST) =
3 Dados previsionais	N	Jan - Dez	Cooperação com a Universidade do Algarve - Protocolo de colaboração no âmbito do projecto IMPACTUR para · apuramento das previsões, anuais e por épocas turísticas, das dormidas para Portugal e para os principais mercados emissores · desenvolvimento de uma rotina para análise da competitividade e performance dos destinos · desenvolvimento do conceito de quota de mercado equivalente		= Desenvolvimento de previsões, índices de competitividade e análises de <i>benchmark</i> =
	N	Jan - Dez	Cooperação no domínio da Produção Estatística - Participação no GT "Estatísticas do Turismo" do Conselho Superior de Estatística - Colaboração no âmbito do estudo "Avaliação do nível de satisfação dos		= Cooperação no domínio da produção estatística =

Denominação / Descrição ⁵	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
			turistas na Região Norte”, desenvolvido pela CCDR-Norte		
4 PARTICIPAÇÃO EM GRUPOS DE TRABALHO SECTORIAIS E MULTI-SECTORIAIS					IX - <u>Conhecimento e Inovação</u> IX.1 - <u>Constituir equipa de monitorização de actividade turística</u>
	N	Jan - Dez	Comissão Interministerial para os Assuntos do Mar (CIAM) - Representação do MEID/ SET em reuniões da CIAM - Representação do MEID/ SET em reuniões dos pontos focais da CIAM - Representação do Turismo de Portugal nos GT · Política Marítima Integrada para a região do Oceano Atlântico · Plano de Ordenamento do Espaço Marítimo		= Representação do Turismo na CIAM =
	N	Jan - Dez	Comissão Nacional de Facilitação e Segurança (FAL/ SEC) - em 2010 realizou-se 1 reunião da Comissão Nacional		= Representação do Turismo na FAL/ SEC =
	N	Jan - Dez	Subcomissão de Qualidade “Destinos Turísticos” - coordenação dos trabalhos da Subcomissão 9 da Comissão Técnica Portuguesa de Normalização CT 144		= Referencial de boas práticas para a gestão de destinos =
	N	Jan - Dez	Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas - participação em reuniões do GT		= Ajustamento do Turismo às alterações climáticas =
	N	Jan - Dez	Projectos “ECO XXI”, “Rótulo Ecológico” e “Green Project Awards” - definição de critérios de avaliação, avaliação de candidaturas e participação nas iniciativas organizadas neste âmbito		= Certificações ambientais - ECO XXI e Rótulo Ecológico =

Denominação / Descrição ⁵	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
5 DESENVOLVIMENTO DE 5 VECTORES DE CONHECIMENTO					IX - <u>Conhecimento e Inovação</u> IX.1 - <u>Constituir equipa de monitorização de actividade turística</u>
PROTurismo	N	Jan - Dez	Desenvolvimento da Plataforma de Divulgação do Conhecimento (PROTurismo) N.º de <i>pageviews</i> : 215.718 (+44% face a 2009) N.º de <i>unique pageviews</i> : 153.402 (+54% face a 2009) Tempo médio de navegação página: 00:01:12 (+4s face a 2009) Mailings PROTurismo: 22 Relatórios PROTurismo: 12 Resposta a pedidos de informação: 133		= Plataforma de disseminação do conhecimento PROTurismo =
Actividade Turística	N	Jan - Dez	Trabalhos no domínio da Actividade Turística - <u>Quadros Estatísticos</u>: 58 quadros de séries estatísticas (nacionais e internacionais) de actualização anual, 49 quadros com as estatísticas do ano de actualização mensal (x 12) e quadros com indicadores estatísticos por ART/ PDT (estabelecimentos, camas, hóspedes, dormidas e proveitos) - <u>Ocupação em Empreendimentos Turísticos</u>: 2 TdB mensais (x12) com a informação por NUT II e por ART e PDT - <u>Turismo em Números</u>: TdB mensal (x 12) com a sistematização dos principais indicadores estatísticos para Portugal e NUT II - <u>Análise Comparativa Portugal-Espanha</u>: TdB mensal (x 12) com a avaliação da performance comparativa entre Portugal e Espanha - <u>Preços ao Balcão</u>: TdB trimestral (x 4) com os preços médios praticados ao balcão por tipologia de empreendimento turístico (EH+AIT+ApT) e por NUT		= 17 Produtos de informação e análise estatística =

Denominação / Descrição ⁵	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
			II - <u>Emprego</u>: TdB trimestral (x 2) com a população empregada na actividade económica (alojamento e restauração), por NUT II - <u>Resultados do Turismo</u>: relatório de análise trimestral (x 4) dos principais indicadores estatísticos para Portugal e NUT II - <u>Evolução mensal da Ocupação em Empreendimentos Turísticos 2009</u>: relatório anual com a análise da evolução mensal das taxas de ocupação dos empreendimentos turísticos (EH+AIT+ApT), por dia útil e fim-de-semana, e para nacionais e estrangeiros, por ART/ PDT - <u>A Oferta e a Procura nos Parques de Campismo 2007-2008</u>: relatório anual de análise da performance da actividade campista por NUT II - <u>A Oferta e a Procura nas Termas 2009</u>: relatório anual de análise da performance da actividade termal por NUT II - <u>Turismo em 2009</u>: publicação da informação estatística com a análise dos principais indicadores para Portugal e cada ART/ PDT - <u>Anuário das Estatísticas do Turismo em 2009</u>: publicação dos dados estatísticos dos principais indicadores para Portugal e NUT II - <u>Conta Satélite do Turismo 2001-2010</u>: relatório anual com a avaliação do impacto do Turismo enquanto actividade económica - <u>Análise de Benchmarking "Portugal – Países Bacia do Mediterrâneo"</u>: análise comparativa dos principais indicadores da actividade turística e do seu impacto na economia - Dados Previsionais de Curto Prazo: elaboração de 2 relatórios (Julho e Setembro) de dados previsionais para o ano de 2010, para os indicadores dos proveitos, hóspedes, dormidas e taxas de ocupação - <u>Análise Conjuntural</u>: relatório com a análise do impacto dos efeitos do Vulcão Eyjafjallajökull no turismo nacional - <u>Impacto dos Eventos na Actividade Turística 2009</u>: análise do impacto de alguns eventos patrocinados pelo Turismo de Portugal (eventos realizados em Lisboa e Algarve)		

Denominação / Descrição ⁵	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
5	Marketing		Trabalhos no domínio do Marketing - <u>Mercados em Ficha</u>: produção e edição de fichas de mercado para 21 países, de actualização trimestral (x 4) - <u>Dossiers de Mercado</u>: produção e edição de 5 dossiers de mercado, de actualização anual – Espanha, Itália, Alemanha, Federação Russa e Reino Unido - <u>Movimento Turístico dos Portugueses 2009</u>: caracterização do turismo interno e emissor em 2009 - Desenvolvimento do projecto “<u>Análise dos Mercados Emissores</u>”, com recurso a contratação externa, que envolve a produção periódica de: · <u>Sínteses informativas</u> com notícias de actualidade, nacionais e internacionais, do sector, de edição semanal (foram publicados 52 documentos em 2010) · <u>Posicionamento da oferta de Portugal, e países concorrentes, nos websites</u> dos principais TO's e CAs, de edição mensal (foram publicados 12 documentos em 2010) · <u>Intenções de férias dos consumidores</u> do Reino Unido, Alemanha, Holanda, França e Espanha (inquéritos a 1.000 consumidores/ por mercado/ por vaga, com questões sobre o destino das próximas férias, a identificação das motivações associadas e o período em que as mesmas terão lugar), de edição trimestral (foram publicados 20 documentos em 2010) · <u>Análises conjunturais</u> sobre as perspectivas de evolução da procura para os destinos nacionais nas próximas épocas de férias (foram publicados 4 documentos em 2010) · <u>Análises temáticas diversas</u>, nomeadamente sobre indicadores de gestão para a hotelaria, o golfe e as marinas, sobre o mercado fraccional, assim como sobre a operação aérea por aeroporto nacional (Verão e Inverno 2010) - <u>Avaliação da Satisfação dos Turistas</u>: inquérito efectuado no Verão 2010 a turistas provenientes de Espanha, Reino Unido, Alemanha, França,		= 21 Fichas de mercado = = 5 Dossiers de mercado + 1 férias dos portugueses = = Sínteses informativas semanais dos mercados = = Análise do posicionamento da oferta portuguesa nos websites dos principais TO's e CA's = = Inquérito periódico às intenções de férias dos consumidores dos principais mercados = = Análise conjuntural dos mercados emissores = = Indicadores de gestão da hotelaria, do golfe e das marinas e mercado fraccional = = Operação aérea para Portugal no Verão e Inverno IATA 2010 =

Denominação / Descrição ⁵		Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
				Holanda Irlanda e Brasil – um total de 1072 inquéritos realizados nos aeroportos nacionais		= Inquérito de Satisfação dos Turistas =
5	Sustentabilidade			Trabalhos no domínio da Sustentabilidade - <u>Dossier de Destino</u> – produção de dossier de caracterização do destino Lisboa e Vale do Tejo - <u>Produção de trabalhos temáticos</u>, designadamente ao nível do: · <u>Sustentabilidade</u> (em termos gerais): Alterações Climáticas e Turismo; Indicadores de Desenvolvimento Sustentável; Pesquisa exploratória relativa a consumos de água em empreendimentos turístico no Algarve · <u>Produtos e Destinos</u>: Documentos de caracterização dos destinos turísticos; Eventos Culturais; Turismo Residencial e Resorts; Turismo Sustentável - Ecoturismo; Turismo Náutico		= Trabalhos sobre sustentabilidade e produtos e destinos =
	Formação Profissional	N	Jan - Dez	Trabalhos no domínio da Formação Profissional - Proposta de metodologia para cálculo dos efeitos económicos do Turismo sobre o nº de indivíduos empregados nas actividades características - Proposta de protocolo com o MTSS para cedência de dados sobre o emprego no sector do turismo		= Informação sobre o emprego no Turismo =
	Competitividade	N	Jan - Dez	Trabalhos no domínio da Competitividade - <u>Turismo Rural</u> – proposta de acordo de cooperação para a internacionalização do Turismo Rural (parceria com o Ministério da Agricultura) - <u>Turismo de Cruzeiros</u> – proposta de acordo de cooperação para avaliação do posicionamento competitivo de Portugal como destino de Cruzeiros (parceria com os Portos Marítimos Nacionais) - <u>Turismo de Negócios</u> – desenvolvimento do regulamento para a concessão de apoio a projectos de captação de grandes Congressos internacionais		= Acordos de cooperação para o desenvolvimento de produtos turísticos = = Regulamento para a captação de congressos internacionais de grande dimensão =

Denominação / Descrição ⁵	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
			para Portugal - Proposta de metodologia para cálculo de avaliação da competitividade turística		
5		N	Jan - Dez Outras Acções Pontuais - <u>Seminários e Conferências</u> : 6 intervenções e 9 contributos - <u>Pareceres e análises diversas</u> : 19 pareceres e análises sobre Ordenamento do Território, Projectos ECO XXI, Planos Estratégicos e outros Estudos, etc.		= Representação do TdP em 6 seminários/ conferências =
6	DESENVOLVIMENTO DAS ACESSIBILIDADES AÉREAS A PORTUGAL				V - <u>Acessibilidade Aérea</u>
	N	Jan - Dez	Programa iniciativa:pt - Em 2010, foram assinados <u>6 contratos ao abrigo do programa iniciativa:pt</u> · <u>Faro-Edimburgo</u> : nova rota para o W10, com 2 voos/ semana no IATA(W) e 3 voos/ semana no IATA(S), operada pela JET 2 – contrato para 1 ano envolvendo a captação de 16.000 pax desembarcados e um investimento de 120.000 € · <u>Faro-East Midlands</u> : nova rota para o W10, com 2 voos/ semana no IATA(W) e 3 voos/ semana no IATA(S), operada pela JET 2 – contrato para 1 ano envolvendo a captação de 24.600 pax desembarcados e um investimento de 210.000 € · <u>Funchal-Manchester</u> : reforço de 1 voo/ semana na rota operada pela JET 2, passando a 2 voos/ semana todo o ano – adenda ao contrato celebrado para 3 anos, envolvendo um investimento adicional de 184.810 € · <u>Funchal-Leeds</u> : nova rota para o S11, com 2 voos/ semana todo o ano, operada pela JET 2 – contrato para 3 anos envolvendo a captação de 22.500 pax desembarcados e um investimento de 424.640 € no conjunto do contrato		= 3 Novas rotas aéreas, 1 aumento de frequência e 2 alargamentos da operação à época de Inverno ao abrigo dos 6 contratos iniciativa:pt 2010 = = 13 Novas rotas lançadas ao abrigo do contrato da Base da Ryanair em Faro = = Instalação da base da easyJet em Lisboa confirmada para o Inverno 2011 = = Sistema de avaliação dos impactos económicos

Denominação / Descrição ⁵	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
			· <u>Funchal-Hannover</u>: alargamento da operação da TUIFly ao IATA(W), a partir do W10, passando a operar com 1 voo/ semana todo o ano – contrato para 3 anos envolvendo a geração de 25.100 pax desembarcados e um investimento de 399.425 € no conjunto do contrato · <u>Funchal-Frankfurt</u>: alargamento da operação da TUIFly ao IATA(W), a partir do W10, passando a operar com 1 voo/ semana todo o ano – contrato para 3 anos envolvendo a geração de 25.100 pax desembarcados e um investimento de 399.425 € no conjunto do contrato - Contratação de campanhas de marketing de apoio às rotas de interesse turístico lançadas ao abrigo da instalação da <u>Base da Ryanair no aeroporto de Faro</u> (base iniciada no Verão 2010) A Base foi iniciada com 26 rotas operadas por aviões baseados no aeroporto de Faro, das quais 13 correspondem a novas rotas para o aeroporto <u>Nota</u>: de acordo com as projecções da ANA, estas novas rotas para o aeroporto envolvem: · 220.000 a 265.000 pax desembarcados/ ano no IATA(S) · 125.000 a 150.000 pax desembarcados/ ano no IATA(W) · ou seja, 270.000 a 420.000 pax/ desembarcados por <u>ano civil</u> - Acompanhamento do dossier de candidatura à instalação da <u>Base da easyJet no aeroporto de Lisboa</u>, envolvendo o lançamento de pelo menos 10 novas operações aéreas de interesse turístico no prazo de 5 anos (candidatura confirmada, com lançamento previsto para o Inverno 2011) - <u>Initiative:pt Monitor</u> – sistema de avaliação dos impactos económicos e turísticos das rotas aéreas abrangidas por campanhas de marketing inscritas no programa iniciativa:pt (parceria Turismo de Portugal, ANA e Universidade do Algarve) Contratos ADETURN Ryanair e easyJet - Substituição da posição contratual da ADETURN no âmbito dos contratos		e turísticos das rotas aéreas – Initiative:pt Monitor =

Denominação / Descrição ⁵	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
			celebrados com a Ryanair e a easyJet para o aeroporto do Porto		
7	PROJECTO "INVESTIGAÇÃO & DESENVOLVIMENTO"				IX - <u>Conhecimento e Inovação</u> IX.3 – <u>Estimular a investigação e desenvolvimento e a adopção de práticas inovadoras pelas empresas</u>
		P	Jun - Dez	Rede de Cooperação em matéria de I&D no Turismo - Formalização de metodologia de trabalho para o projecto com a identificação de metas e calendário de implementação da rede - Identificação das áreas de I&D com potencial de contributo para a competitividade turística e os principais actores do processo - Elaboração da candidatura do Turismo 2015 – Pólo de Competitividade e Tecnologia, ao concurso SIAC nº 1/2011 do Programa Compete (início de 2011)	= Proposta de projecto âncora no quadro da EEC "Turismo 2015" =
8	PROJECTO "INOVAÇÃO EM TURISMO"				IX - <u>Conhecimento e Inovação</u> IX.3 – <u>Estimular a investigação e desenvolvimento e a adopção de práticas inovadoras pelas empresas</u>
		P		Inovação no Turismo - O projecto de Inovação em Turismo encontra-se em fase de programação detalhada (programa de acções, orçamento, metas e indicadores) para	= Preparação do projecto no quadro da EEC "Turismo

Denominação / Descrição ⁵	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
			submissão ao QREN no âmbito do concursos SIAC nº2/2011, cujo calendário não foi ainda estabelecido		2015" =
9	DOSSIERS INTERNACIONAIS				IX - <u>Conhecimento e Inovação</u> IX.1 - <u>Constituir equipa de monitorização de actividade turística</u>
Política de Turismo da U.E.	N	Jan - Dez	Comité Consultivo de Turismo - Participação no Comité Consultivo de Turismo e contributo para as suas actividades - Comunicação "Europa: 1º Destino Turístico do Mundo – novo quadro político para o Turismo Europeu" – acompanhamento da elaboração do programa de acção para o turismo europeu e respectiva implementação (envolve 21 medidas para 2010-2013) - Programa "Calypso" · Envolvimento no estudo sobre o perfil Portugal e participação na Conferência de apresentação das conclusões, em Palma de Maiorca · Articulação com a Fundação INATEL de candidatura ao Programa "Calypso" - Programa EDEN - preparação de candidatura do Turismo de Portugal ao Programa EDEN - Fórum Europeu de Turismo – participação no Fórum de Malta, em que se debateu a proposta do Plano para Implementação da Comunicação da Comissão - Dia Europeu do Turismo – apoio à participação do MEID na iniciativa Conselhos Europeus - Contributos para a preparação das reuniões dos Conselhos		= Participação no Comité Consultivo de Turismo = = Acompanhamento do programa de acção para o Turismo e das iniciativas próprias do TAC = = Acompanhamento dos Dossiers Comunitários com incidência no Turismo =

Denominação / Descrição ⁵	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
			Competitividade, Ambiente e Conselhos Europeus - Acompanhamento dos trabalhos nos Grupos Competitividade e Crescimento, Contratos Públicos, Ambiente e Consumidores - Acompanhamento do dossier relativo a Jogos a Dinheiro, no âmbito do GT Estabelecimento e Serviços - Acompanhamento do processo de negociação da Directiva de Direitos Contratuais dos Consumidores e revisão da Directiva Circuitos e Viagens Organizadas (consulta pública) Outras iniciativas da Comissão Europeia - Implementação da Directiva de Serviços – acompanhamento e participação nos trabalhos de transposição horizontal e sectorial da Directiva de Serviços, contributos para o processo de avaliação mútua, projecto Balcão Único e projecto SPOCS - Contributos e participação em Conferências e Reuniões Internacionais no âmbito da presidência espanhola da U.E. – Conferência sobre Turismo e Reunião Informal de Ministros de Turismo (Maio) e EuroMed Turismo - Contributos e resposta a questionários em diversos domínios · Estratégia UE 2020 – iniciativa emblemática "Uma União para a Inovação" · Política de Inovação da UE · Estratégia da UE para o Atlântico, no âmbito da Política Marítima Integrada · "Linhas de Orientação sobre Biodiversidade e Desenvolvimento do Turismo" no âmbito do Plano de Acção da Comunicação da Comissão "Parar a Perda de Biodiversidade até 2010 – e mais além" · Políticas de Eficiência de Recursos nos Países Membros da Agência Europeia do Ambiente (AEA) · Programa de Trabalho EIP 2011–"Enhancing Competitiveness and Sustainability in the European Tourism"		

Denominação / Descrição ⁵	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
			· Livro Verde das Indústrias Culturais e Criativas - Acompanhamento de Dossiers · “Alterações Climáticas” – <i>follow-up</i> da Conferência de Copenhaga e Conferência de Cancún · Rótulo Ecológico Comunitário e Sistema Comunitário de Ecogestão e Auditoria (EMAS) - Contributos no âmbito de Acordos de Cooperação bilaterais e multilaterais: Acordos UE – países terceiros, Acordo ADS/ China; Cimeira ASEM 8 - Outras Acções · Análise e resposta às ofertas e pedidos sobre Turismo no Comité 133 Serviços · Articulação de pareceres relativos a queixas apresentadas nas instâncias europeias (Ambiente ou através do Solvit)		
Cooperação para o Desenvolvimento	N	Jan - Dez	Cooperação Bilateral - Cooperação com os PALOPs · Protocolos de Cooperação – assinatura protocolos com Moçambique (2) e Cabo Verde (2) · Planos de Acção/ Estágios – assinatura do Plano de Estágios 2010/ 2011 com Moçambique e preparação/ realização de estágios nas áreas de Estatísticas, de Investimento e de Jogos; preparação e acompanhamento de estágios na área de Jogos com Cabo Verde e São Tomé e Príncipe · Missões – Missão de Delegação do Turismo de Portugal a Moçambique no âmbito do cumprimento do Acordo de Cooperação - Cooperação com o Brasil · Organização da missão entre Ministério do Turismo do Brasil e o Turismo de Portugal - Cooperação Bilateral com Outros Países no domínio do Turismo		= 8 Novos Acordos/ Memorandos de Cooperação celebrados no âmbito do Turismo e 5 em processo de negociação = = Organização de Missão a Moçambique e ao Brasil no quadro dos respectivos Acordos de Cooperação = = Assinatura de 1 Plano de Estágios e realização 5 acções de acolhimento de

Denominação / Descrição ⁵	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
			- Celebração de novos Acordos e Programas de Cooperação com Israel, China e Tunísia, assim como de Programas de Cooperação com a Venezuela (2010-2012) - Negociação de Acordos de Cooperação e de Memorandos de Entendimento com Índia, São Marino, Laos, Vietname e Coreia do Sul - Acordos de Cooperação ou Memorandos de Entendimento nas áreas Económica e Cultural com cláusula(s) específicas do Turismo - Apoio e preparação de Cimeiras, Comissões Mistas e Grupos de Trabalho - Cimeira Luso-Marroquina (participação de Vogal do Turismo de Portugal) - GT Marrocos de Altos Funcionários - GT de Turismo na Comissão Mista Económica Portugal-Rússia (participação do Turismo de Portugal) - Intermediação em Processos de Geminação – ESHTe com congéneres marroquina e tunisina, e da Universidade do Algarve com congénere marroquina Cooperação Multilateral - CPLP - Programas de turismo no âmbito da CPLP: - Consulta e cedência de material informático pelo Turismo de Portugal (envio para Moçambique) - Participação VI Reunião de Ministros de Turismo da CPLP, no Brasil - Conferência Ibero-Americana - Apoio à participação de Embaixador na X Conferência Ibero-Americana de Ministros de Turismo, realizada em Córdoba, Argentina Outras iniciativas no Domínio da Cooperação - Participação do Turismo de Portugal no GT “Comemorações Ásia 2011” - Apoio à candidatura de Portugal a Membro não Permanente do Conselho		estagiários = = Participação em 3 fóruns internacionais =

Denominação / Descrição ⁵	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
			de Segurança das Nações Unidas - Apoio à candidatura de Portugal ao Congresso GREF2012/ Jogos		
Representação junto das Organizações Internacionais	N	Jan - Dez	UNWTO - Participação do Turismo de Portugal na Reunião da Comissão Regional para a Europa, em Sofia (Bulgária), onde foi debatido o Programa de Trabalho 2010-2011 e a implementação do Código Mundial de Ética - Colaboração e resposta às actividades da UNWTO, designadamente: Livro Branco, Conferência "Turismo e Ciência" promovida pela Universidade Algarve, resposta a questionários e formalização de candidaturas a novos membros afiliados OCDE - Acompanhamento do Programa de Trabalho 2009/2010 e contributos para o Programa de Trabalho 2011/2012 do Comité de Turismo - Preparação e participação nas 2 reuniões ordinárias do Comité de Turismo - Organização do 10th Fórum Internacional de Estatísticas de Turismo, em parceria com o INE - Participação, resposta a questionários e acompanhamento das actividades dos grupos de trabalho: A1 - "Desenvolvimento de uma Cultura de avaliação em Turismo", resposta a questionário sobre a actividade e preparação de <i>case study</i> sobre "Initiative:pt" A2 - "Educação e formação para a competitividade e crescimento em Turismo" A4 - "Desenvolvimento de Turismo Sustentável e Alterações climáticas de Turismo" e resposta ao questionário: "OECD-UNEP study on climate change and tourism issues" A5 - "Revisão da Política de Turismo de Itália" - Recolha e preparação de contributos para "Outline for the Green Growth		= Participação em 4 reuniões das Organizações Internacionais = = Organização do 10th Fórum Internacional de Estatísticas de Turismo = = Participação activa em 6 grupos de trabalho internacionais = = Preparação de <i>case study</i> sobre o programa "Initiative:pt" e respectiva monitorização = = Resposta a diversos questionários de <i>benchmark</i> =

Denominação / Descrição ⁵		Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
				Strategy's Synthesis Report" - Revisão das Políticas Ambientais de Portugal (EPR) com resposta ao questionário ETC - Representação do Turismo de Portugal no Market Intelligence Committee (MIC), incluindo a participação na reunião anual, em Budapeste (Hungria), e no Market Intelligence Group (MIG) - Colaboração no grupo de trabalho TourMis e alimentação da respectiva plataforma (BD online de estatísticas dos 39 Organismos Nacionais de Turismo) - Análise de "calls for tender" para estudos		
10	CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO					IX - <u>Conhecimento e Inovação</u> IX.1 - <u>Constituir equipa de monitorização de actividade turística</u>
		N	Jan - Dez	Centro de Documentação - Em 2010, retomando o funcionamento normal após a reinstalação no edifício sede, o Centro de Documentação registou o seguinte movimento: Nº de empréstimos internos: 147 (52 em 2009) Nº empréstimos em sala: 2.625 (3.655 em 2009) Nota: horário contínuo das 10h00 às 16h30 - Foram renovadas as assinaturas de 10 periódicos científicos internacionais, dos quais 4 títulos subscritos em formato digital - Disponibilização da consulta ao catálogo bibliográfico na Web, acessível em dois portais: Internet e Intranet		= Actualização de 10 periódicos científicos internacionais = = Catálogo Bibliográfico na Web =

Denominação / Descrição ⁵	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
11	RELACIONAMENTO COM AS ENTIDADES REGIONAIS DE TURISMO				I-11 – <u>Requalificar o Turismo no Algarve</u> I-12 a I-17 – <u>Criar Pólos de Desenvolvimento Turístico</u>
	N	Jan - Dez	Contratação de Actividades e Projectos com as ERTs - Avaliação da contratação 2009 - Definição de objectivos e análise dos planos anuais 2010 - Proposta de 11 contratos de financiamento, no montante global de 16.488.508,01€ - Contratação de actividades e projectos com as 11 ERTs - Análise e proposta de contratação autónoma com uma entidade sem fins lucrativos Apoio à Gestão Corrente das ERTs - Análise de pedidos de empréstimo a coberto do novo Regime Geral de Financiamentos do Turismo de Portugal - Turismo do Alentejo, ERT - Turismo do Porto e Norte de Portugal		= 1 Contrato de financiamento de actividades e projectos com a ERT Algarve = = 6 Contratos de financiamento de actividades e projectos com as ERTs dos pólos do continente =
	N	Jan - Dez	Apoio ao Desenvolvimento de Projectos de Parceria entre o Turismo de Portugal e as ERTs - Observatórios de Turismo – acompanhamento da implementação de um observatório de turismo pela Turismo do Alentejo, ERT		= Observatório de Turismo =
12	ACOMPANHAMENTO DA APLICAÇÃO DAS VERBAS DO JOGO				I – <u>Produtos Destinos e Pólos</u>

Denominação / Descrição ⁵	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
	N	Jan - Dez	Planos de Promoção e Animação ao abrigo das Verbas do Jogo Análise e proposta de decisão relativamente a 7 planos de promoção e animação (Estoril, Sintra, Oeiras, Mafra, Lisboa, Espinho e Alto Tâmega) Incentivo atribuído: 6.570.815,03 € Incentivo libertado: 6.035.258,02 €		= 7 Contratos de financiamento de planos de promoção e animação =
	N	Jan - Dez	Planos de Obras das Zonas de Jogo - Análise de 9 planos de obras e preparação das reuniões das respectivas Comissões - Emissão de pareceres sobre pedidos de pagamento formulados no âmbito dos planos de obras		= Análise de 9 planos de obras de municípios =
	N	Jan - Dez	Informação de Gestão Preparação de documentos de suporte à realização de 20 reuniões com Municípios das zonas de jogo		

Tipo de Actividade:

N – Actividade Normal

P – Projecto

Recursos Afectos:

Recursos Humanos ⁶	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ⁷	5	5	-
Técnicos Superiores e Técnicos ⁸	14	13	-1
Assistentes Técnicos ⁹	7	6	-1
Total	26	24	-2

⁶ Considerar o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

⁷ Incluir Director Coordenador e Director de Departamento.

⁸ Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

⁹ Pessoal administrativo.

4.1.2. Qualificação da Oferta

Para a Área Operacional de Qualificação da Oferta, o ano de 2010 representou um grande desafio em termos de capacidade de resposta face à implementação dos novos regimes jurídicos reguladores da actividade turística, principalmente dos empreendimentos turísticos e da animação turística.

O número de pedidos de reconversão de empreendimentos turísticos cresceu exponencialmente, tendo, naturalmente, sido acompanhado de um aumento significativo de auditorias realizadas.

Com intensa participação de todos os colaboradores, foi implementada uma solução informática que tornou possível a tramitação desmaterializada dos processos, assente num reforço da relação de confiança com os empresários – nomeadamente através da realização de autodiagnósticos, garantindo tempos de resposta rápidos e eficazes.

Foi dinamizada uma forte relação com os promotores, promovendo-se a crescente adesão ao Registo Nacional de Turismo como instrumento de comunicação entre estes e o Turismo de Portugal.

Iniciou-se também a necessária consolidação dos vários instrumentos informáticos disponíveis, sendo hoje assumida por todos como condição indispensável a uma leitura adequada da informação de que a Qualificação da Oferta é repositório.

O Turismo de Portugal participou activamente na elaboração de vários instrumentos de gestão territorial com incidência na actividade turística, sendo crescentemente reconhecido e valorizado o seu conhecimento e especialização como factor determinante no planeamento e gestão dos territórios.

Em relação às actividades turísticas, destaca-se, em 2010, o surgimento de cerca de 429 novas empresas de animação turística e operadores marítimo-turísticos, como resultado da simplificação do acesso à actividade, o que reflectiu, consequentemente, uma maior necessidade de acompanhamento.

Relativamente às agências de viagens e turismo, foi reforçado o sistema de controlo das respectivas garantias, o que implicou uma dedicação intensiva da equipa afecta a estas funções.

O ano de 2010 ficou também marcado pela nova dinâmica impressa à Comissão Arbitral das Agências de Viagens, fruto da necessidade de resposta adequada às crescentes exigências deste sector.

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

Direcção / Gabinete / Departamento

QUALIFICAÇÃO DA OFERTA

Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
1. Ordenamento do Território Apreciação e acompanhamento dos processos de elaboração, revisão e alteração dos instrumentos de gestão territorial, na área do turismo, e de operações de loteamento, acompanhando e assegurando modelos de ocupação adequados ao desenvolvimento do sector, numa óptica de destino e prosseguindo objectivos de desenvolvimento sustentável. Participação nos procedimentos de Avaliação de Impacte Ambiental de projectos de empreendimentos turísticos e de infra-estruturas turísticas ou outros susceptíveis de afectar a actividade turística.	N	Jan. a Dez.	Acompanhamento da elaboração de 4 Planos Regionais de Ordenamento do Território (Norte, Centro, AML e Alentejo); 2 Planos Sectoriais (Água e Espaço Marítimo); 6 Planos Especiais de Ordenamento do Território; 166 PDM em acompanhamento, dos quais 67 com tramitação activa em 2010 (que motivaram a emissão de parecer e presença em reuniões); Emissão de 77 pareceres no âmbito de acompanhamento de IGT e de 77 pareceres sobre Planos de Urbanização e Planos de Pormenor; Emissão de 31 pareceres sobre loteamentos Emissão de 31 pareceres sobre EIA e de 23 pareceres sobre matérias diversas relacionadas com as competências do DOT	1	<u>Pólos Turísticos</u> Acompanhamento da elaboração de 3 PROT e 1 Planos Especial; acompanhamento da revisão de 26 PDM; Elaborados 42 pareceres de processos localizados nos pólos turísticos

Denominação / Descrição		Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
2.	Integração de Informação Gerir, desenvolver, de forma continuada, e assegurar a qualidade da informação das bases de dados que integram o sistema que realiza a inventariação de recursos turísticos, cadastro dos empreendimentos turísticos, agências de viagens, etc. Georeferenciação e vectorização turística e outra considerada relevante para o sector do turismo Integração das bases de dados existentes sobre os empreendimentos turísticos	N	Jan. a Dez.	Georreferenciados todos os Planos de Urbanização e de Pormenor apreciados pelo Turismo de Portugal, bem como todos os loteamentos, projectos e Pedidos de Informação Prévia de empreendimentos turísticos com parecer favorável		
3.	Empreendimentos Turísticos Apreciar os projectos de empreendimentos turísticos e promover iniciativas que tenham como objectivo a melhoria da qualidade e o aumento de competitividade dos mesmos. Apreciar os pedidos de autorização de Direito Real de Habitação Periódica (DRHP) e DHT e apreciar e aceitar em depósitos títulos constitutivos dos empreendimentos turísticos em Pluripropriedade	N	Jan. a Dez.	Foram apreciados 726 projectos, sendo que 562 com emissão de parecer favorável, 113 com parecer desfavorável. Os restantes 51 pareceres são de âmbito diferente. Apreciação e acompanhamento de 12 projectos PIN e 23 projectos de candidatura QREN. Apreciados 33 pedidos de DRHP e DHT e aceites títulos de constitutivos de ET.	1	<u>Pólos Turísticos</u> Elaborados 84 pareceres sobre projectos localizados nos pólos turísticos

Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
4 Classificação e Qualificação Qualificar e classificar os Empreendimentos turísticos e promover vistorias e auditorias aos mesmos para efeitos da sua classificação, reconversão e reclassificação. Organizar e manter actualizado o registo de todos os empreendimentos turísticos.	N	Jan. a Dez.	Foram classificados, reconvertidos e reclassificados 479 empreendimentos turísticos. Foram realizadas 260 auditorias a empreendimentos turísticos. Foram criados e alterados 1012 registos no Geosit. Foram analisados 910 registos, dos 1314 existentes, à data de 31 de Dezembro, no RNET.	1	Foram classificados, reconvertidos e reclassificados o seguinte nº de empreendimentos turísticos nos pólos: Alqueva -1 Douro -12 Leiria Fátima - 25 Litoral Alentejano - 8 Oeste - 14 Serra da estrela -12
5. Actividades Turísticas e Reclamações RNAAT – registo nacional dos agentes de animação turística, criado no âmbito do Registo Nacional do Turismo; Apreciar e propor o licenciamento de agências de viagem e turismo; Apreciar e propor declarações de interesse para o turismo de estabelecimentos, iniciativas, projectos e as actividades nos termos previstos nos respectivos diplomas legais e organizar o registo dos mesmos; Apreciação e acompanhamento das reclamações referentes às agências de viagens e turismo.	N	Jan. a Dez.	Foram analisados 153 processos de Interesse para o Turismo. Dos 611 pedidos de registo RNAAT, foram emitidos 429 certificados de registo. Dos 52 pedidos de licenciamento como AVT foram emitidos 45 Alvarás e revogadas, por incumprimento legislativo 128 licenças. Das 2212 reclamações entradas foram tratadas 1816, 528 enviadas às entidades competentes e 786 tratadas em Comissão Arbitral, das quais 778 referentes ao caso Marsans.	1	

Denominação / Descrição		Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
6.	Projectos PIN e PIN+: Acompanhar os projectos 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	Jan. a Dez.	Acompanhamento de 59 projectos PIN, dos quais 29 turísticos Reconhecidos 6 projectos PIN, dos quais 2 turísticos	1 e 4	Pólos turísticos: Projectos PIN com acompanhamento: 13 Projectos PIN turísticos reconhecidos: 1
7.	Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos (RNET) Criação, em colaboração com o Departamento de Tecnologias, de um interface na internet para que os Serviços de registo predial, em especial, bem como outros organismos públicos, e o público em geral aceda à informação nele constante	P	Jan. a Dez.	Executado. O RNET, à data de 31 de Dezembro, contava com 1314 registos.	6 e 12	
8.	Operação e manutenção de Sistemas de Informação Geográfica e serviços de Consultoria e Acompanhamento	P	Jan. a Dez.	Assegurado o funcionamento do sistema de informação geográfica	6 e 12	
9.	Criação de funcionalidades Web com vista à disponibilização de informação SIG na Internet e Intranet e reorganização da informação actualmente disponível no SIG, necessária à operacionalização daquele sistema.	P	Janeiro/Ou tubro	Desenvolvido o projecto SIG-Web assegurando a incrementação do acesso generalizado a informação georreferenciada	6 e 12	

Denominação / Descrição		Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
10.	Criação de Manuais de Apoio, em articulação com as Associações do Sector, para a reconversão de estabelecimentos de alojamento local, de criação de empresas de agência de viagens e de agentes de animação turística.	P		Foi adjudicado à ADH – Não concluído a 31.12.2010	11	

Tipo de Actividade:

N – Actividade Normal

P – Projecto

Recursos Afectos:

Recursos Humanos ¹⁰	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ¹¹	4	4	-
Técnicos Superiores e Técnicos ¹²	28	30	2
Assistentes Técnicos ¹³	13	12	-1
Assistentes Operacionais ¹⁴	1	-	-1
Total	46	46	-

¹⁰ Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

¹¹ Inclui Director Coordenador e Director de Departamento.

¹² Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

¹³ Pessoal administrativo.

¹⁴ Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

4.1.3. Investimento

A Direcção de Investimento tem como principais atribuições assegurar a gestão dos programas de apoio financeiro ao investimento das empresas e ao investimento em infra-estruturas de natureza pública de interesse para o turismo, concebendo ou colaborando na concepção, do mesmo passo, dos respectivos instrumentos financeiros de apoio.

Do ponto de vista operacional e no domínio do incentivo ao investimento de natureza empresarial, foi dada continuidade ao trabalho de análise das candidaturas apresentadas aos sistemas de incentivos às empresas que integram a Agenda da Competitividade do QREN, desta feita sobretudo no quadro do Pólo de Competitividade e Tecnologia “Turismo 2015”. Os resultados desse trabalho permitiram confirmar o sucesso da aposta na criação daquele Pólo de Competitividade: para além da mobilização de um conjunto muito alargado de investimentos, em valor que ultrapassou os 400 milhões de euros, foi possível seleccionar 36 projectos de investimento distintivos e diferenciadores, em linha com o Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT), com um investimento associado de cerca de 110 milhões de euros e um incentivo alocado de quase 70 milhões de euros, valor que mais do que duplicou aquele que, em média, se registara, para empresas do sector do Turismo, nos concursos anteriores.

Ainda ao nível do apoio financeiro ao investimento de natureza empresarial, o ano de 2010 caracterizou-se também pela significativa procura por parte das empresas turísticas dos apoios disponibilizados por via do QREN à instalação de equipamentos para uso da energia solar. Das 152 candidaturas apresentadas em 2010, 92, cerca de 60%, correspondiam a investimentos do sector do Turismo, revelando a aposta das empresas turísticas no reforço da sua competitividade através da utilização das energias renováveis.

Por outro lado, consciente das dificuldades que resultavam para as empresas das exigências de reconversão decorrentes do Decreto-Lei nº 39/2008, de 7 de Março, o Turismo de Portugal, I.P. criou uma linha específica de apoio à reconversão dos empreendimentos turísticos, no âmbito da linha Crédito ao Investimento no Turismo – Protocolo Bancário, assim assegurando melhores condições

financeiras para que as empresas de menor dimensão pudessem assegurar a transição para as novas modalidades de empreendimentos turísticos e, deste modo, garantir o reforço da qualidade da oferta turística existente.

Ainda no contexto do apoio às empresas do sector e tendo em conta as consequências da crise financeira internacional que se registava desde 2008, procedeu-se à criação, em meados de 2010, de mecanismos regulamentares que passaram a permitir a gestão mais flexível dos planos de reembolso de incentivos financeiros anteriormente concedidos, assegurando às empresas prazos adicionais, incluindo de carência, para cumprimento dos respectivos serviços de dívida.

No que respeita ao apoio ao investimento em infra-estruturas de natureza pública, prosseguiu-se o trabalho de concentração dos apoios em investimentos públicos com impacto efectivo ao nível da atracção de fluxos turísticos, sobretudo através do aproveitamento do nosso património cultural, cujos projectos asseguraram cerca de metade do apoio financeiro alocado em 2010 ao abrigo da Linha I do Programa de Intervenção do Turismo.

Em linha com a criação do Fundo para a Captação de Congressos, foi criada igualmente a Linha III do Programa de Intervenção do Turismo, orientada para a criação e requalificação de Centros de Congressos com a dimensão adequada à captação de grandes congressos, tendo em vista a dinamização do Turismo de Negócios.

Já do ponto de vista operacional, manteve-se a aposta, com sucesso, numa estrutura de análise de candidaturas multidisciplinar, que, associado ao esforço e empenho das respectivas equipas de análise, permitiu obter bons resultados ao nível da qualidade e do tempo despendido no processo de análise de candidaturas. No que se refere à execução dos projectos apoiados, manteve-se a aposta na figura do Gestor de Projecto, tendo-se assegurado a redução dos prazos de instrução dos pedidos de pagamento de incentivo e, em consequência, o cumprimento das metas de execução das verbas do QREN a que este Instituto se comprometera, para o que também em muito contribuiu o esforço e empenho da Equipa de Inovação e Competitividade do Departamento de Execução.

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

Finalmente, no final do ano de 2010, concluiu-se a primeira fase de implementação do Sistema de Gestão de Projectos de Investimento (SGPI), passando esta plataforma tecnológica a recepcionar todas as candidaturas apresentadas a programas de apoio financeiro a projectos de investimento directamente geridos pelo Turismo de Portugal, I.P., assim como a assumir-se como a ferramenta de análise dessas mesmas candidaturas, concretizando o objectivo de desmaterialização, a este nível, do processo de articulação entre o Turismo de Portugal, I.P. e os agentes do sector destinatários daqueles programas de apoio.

Direcção / Gabinete / Departamento

INVESTIMENTO

Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
1. Análise de projectos de investimento candidatos a apoios financeiros geridos pelo Turismo de Portugal, I.P. Análise de todas as candidaturas que sejam apresentadas aos instrumentos de apoio ao investimento no sector do Turismo geridos, directa ou indirectamente, pelo Turismo de Portugal, I.P., compreendendo a análise do mérito dos projectos à luz da regulamentação aplicável e das linhas de orientação estratégica do Plano Estratégico Nacional de Turismo e da sua viabilidade.	N	Jan. a Dez.	Durante o ano de 2010, foram analisadas 381 candidaturas. Dessas foram seleccionadas 194 candidaturas, cujos projectos correspondem a um investimento de 301 milhões de euros e a um incentivo associado de 160 milhões de euros. Dos 194 projectos seleccionados, 128 foram no âmbito do QREN, com um investimento, de natureza empresarial, de 154 milhões de euros e um incentivo alocado de 104 milhões de euros. Os restantes 66 projectos seleccionados foram enquadrados nos instrumentos financeiros próprios do Turismo de Portugal, I.P., sendo 28 no âmbito do PIT – Linha I, 18 no âmbito do Protocolo Bancário, 12 no âmbito da Portaria 384/02 e 8 ao abrigo do Regulamento dos Financiamentos Gerais do Instituto. De registar que transitaram 121 candidaturas para 2011, cujos prazos de análise terminam apenas em 2011.	1	Em relação aos projectos apoiados no âmbito do QREN, todos dinamizados por empresas do sector, destaca-se que 36 dos mesmos foram enquadrados no Pólo Turismo 2015, com um investimento de cerca de 110 milhões de euros e um incentivo associado de cerca de 67 milhões de euros. Esses projectos correspondem, em termos de investimento induzido e de incentivo alocado, a, respectivamente, 72% e 65% do total registado em 2010, o que traduz uma clara concentração dos apoios nas prioridades do Pólo Turismo 2015, que espelha aquelas que são as linhas de orientação estratégica do PENT. Importa registar que, por via desses projectos, se concentrou nos Pólos de Desenvolvimento Turístico, em 2010, 62% dos apoios financeiros alocados através do Pólo Turismo 2015, assim contribuindo para a dinamização dos novos destinos turísticos previstos no PENT. Salienta-se ainda que, em relação aos restantes projectos aprovados no âmbito do QREN, privilegiaram-se também os projectos diferenciadores e que incidem na recuperação do património.

Denominação / Descrição		Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
2.	Contratação dos apoios concedidos	N	Jan. a Dez.	Durante o ano de 2010 foram celebrados 160 contratos, que envolveram a assumpção de compromissos, a maior parte plurianuais, na ordem dos 134 milhões de euros.	1	A contratação dos apoios financeiros permite aos promotores o acesso a esses mesmos apoios e o início da execução dos projectos apoiados.
	Inclui todas as tarefas associadas à contratação dos apoios financeiros concedidos, incluindo a verificação das condições de acesso a aferir nesta fase. Inicia-se com a notificação quanto a selecção da candidatura, procede-se à verificação das condições de acesso a aferir nesta fase e conclui-se pela elaboração e celebração do respectivo contrato de concessão de incentivos.					

Denominação / Descrição		Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
3.	Acompanhamento material, financeiro e contratual da execução dos projectos objecto de apoio Inicia-se com a contratação dos apoios financeiros e consiste no acompanhamento da execução dos projectos, em todas as suas valências: financeira, material e contratual. O acompanhamento financeiro visa verificar o montante de investimento realizado pelo promotor, de que resulta a libertação do incentivo correspondente. O acompanhamento material consiste na realização de vistorias aos locais dos empreendimentos, tendo em vista acompanhar a evolução física dos mesmos. O acompanhamento contratual tem em vista verificar o cumprimento pelos promotores das obrigações contratuais a que estão vinculados.	N	Jan. a Dez.	Durante o ano de 2010, foram instruídos 222 pedidos de pagamento de incentivo e efectivamente pago um incentivo financeiro na ordem dos 80 milhões de euros. Desses pagamentos (assim como do encerramento de processos sem libertação de incentivo associado), resultou o encerramento físico e financeiro de 175 projectos. No âmbito do acompanhamento contratual, foram instruídos 167 pedidos de reformulação dos projectos, destacando-se que cerca de 100 ocorreram em menos de dois meses, no contexto de um processo especial de reformulação de projectos do QREN. No contexto da regularização de situações de processos que não apresentavam condições de concretização, foram rescindidos 21 contratos de concessão de incentivos. Por fim, e ao nível da gestão de situações de incumprimento em matéria de reembolso dos incentivos, foram autorizadas 52 moratórias.	1	O acompanhamento dos projectos tem em vista criar as melhores condições para que os investimentos se concretizem ou, não se concretizando, criar as condições para que os apoios financeiros sejam desativados e afectos a novos projectos.

Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
4. Apuramento do Grau de Cumprimento dos Contratos	N	Jan. a Dez.	Procedeu-se à verificação do Grau de Cumprimento do Contrato de 32 projectos. Dessa verificação resultou o perdão de reembolso de uma parte do incentivo em relação a 16 desses projectos (50%).	1	A avaliação do desempenho das empresas apoiadas permite acompanhar o impacto dos apoios financeiros concedidos, premiando as empresas que atingem as metas a que se obrigaram e diminuindo o nível de compromisso em relação àquelas que não atingiram essas metas (o que cria condições para o lançamento de novos programas de apoio financeiro que visem atingir os objectivos do PENT).
5. Acompanhamento dos empreendimentos, estabelecimentos e infraestruturas apoiadas na fase posterior à sua execução	N	Jan. a Dez.	Iniciou-se, no final do ano de 2010, a concepção de um plano alargado de acompanhamento dos empreendimentos participados, que permita abranger todos os empreendimentos já concluídos e em exploração. Em todo o caso, e apesar de não se ter concluído em 2010 a elaboração desse plano, o acompanhamento dos projectos na sua fase pós- investimento ocorreu, ainda assim, no contexto da avaliação de desempenho de 32 empresas, no âmbito do apuramento do Grau de Cumprimento do Contrato, assim como no contexto da instrução das moratórias solicitadas por 52 empresas.	1	O acompanhamento das empresas na fase pós- investimento permite garantir a afectação dos projectos à actividade, determinar o impacto efectivo do apoio financeiro atribuído, recolher dados reais que apoiem na análise e na selecção de novos projectos de investimento e, finalmente, ponderar, com base na realidade, quanto a eventuais ajustamentos aos instrumentos de apoio financeiro.

Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
6. Concepção e formatação de Avisos de Concurso a coberto do Pólo "Turismo 2015" O reconhecimento formal, no âmbito do QREN, do Pólo Turismo 2015 enquanto uma estratégia de eficiência colectiva desenhada para alcançar os objectivos fixados no PENT exige o desenvolvimento de mecanismos que permitam privilegiar os projectos que se insiram naquele Pólo.	N	Jan. a Dez.	Durante o ano de 2010, foram concebidos quatro avisos de abertura de concursos, no âmbito dos quais o Pólo Turismo 2015 assumiu um papel central. O primeiro desses quatro avisos disse respeito aos projectos conjuntos de internacionalização, que permitiu a apresentação e aprovação de 5 projectos de internacionalização dinamizados pelas 5 ARPT do continente, que envolveram 68 empresas. O segundo desses quatro avisos disse respeito a projectos na área da qualificação das PME, com incidência no ambiente, na eficiência energética e na economia digital, áreas essenciais para um desenvolvimento sustentável do Turismo em Portugal. Os dois últimos avisos têm a ver com o Sistema de Incentivos à Inovação, principal instrumento de apoio financeiro ao investimento produtivo das empresas, aí se especificando expressamente as tipologias de projectos que mais se adequam aos objectivos do PENT.	2 e 3	A concepção e formatação de avisos de concurso a coberto do Pólo Turismo 2015 constitui uma prioridade ao nível do aproveitamento dos fundos comunitários disponibilizados pelo QREN, uma vez que aquele Pólo concretiza aquelas que são as linhas de orientação estratégica do PENT.
7. Apoio à reconversão dos empreendimentos turísticos	P	2º Semestre	Foi criada uma linha de crédito específica para apoio financeiro à reconversão dos empreendimentos turísticos no âmbito da linha Crédito do Investimento no Turismo – Protocolo Bancário, com uma dotação orçamental de 10 milhões de euros. Do mesmo modo, foi prevista a tipologia de apoio à reconversão no contexto do Pólo Turismo 2015 e no âmbito do Sistema de Incentivos à Inovação. Por essas duas vias, foi apoiado o esforço de investimento associado à reconversão de 9 empreendimentos, com um investimento associado de 12,4 milhões de euros e um incentivo associado de 7,5 milhões de euros.	1	A melhoria e o reforço da qualidade da oferta turística existente, a par da criação de novos produtos distintivos e inovadores, constitui uma prioridade do PENT. É neste contexto que ganha particular relevo o apoio dado a projectos de reconversão de empreendimentos turísticos, reforçando a qualidade da oferta de que dispunham.

Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
8. Apoio à realização de congressos de dimensão internacional	P	2º Semestre	Foi criada a linha III do Programa de Intervenção do Turismo, para apoio à criação e requalificação de Centros de Congresso, tendo em vista, em articulação com o Fundo de Captação de Congressos, a captação de congressos de dimensão internacional.	1	A captação de congressos de dimensão internacional, para o que se afigura necessário criar as respectivas infra-estruturas, constitui um factor crítico para a dinamização do Turismo de Negócios, produto turístico estratégico previsto no PENT, razão pela qual ganha relevância a linha criada em 2010.
9. Dinamização do Investimento, em articulação com o Departamento de Dinamização	N	Janeiro a Dezembro	Durante o ano de 2010, isolada e conjuntamente com o Departamento e Dinamização, a Direcção de Investimento participou em 12 sessões públicas de esclarecimento quanto aos apoios financeiros disponibilizados para apoio às empresas.	1	A comunicação constitui um elo fundamental para o sucesso da política de apoio ao investimento por parte do Turismo de Portugal, I.P.. De outro modo, a mera adequação dos instrumentos de apoio financeiro não se afiguraria suficiente para que ocorresse uma verdadeira dinamização do investimento em torno, especialmente, das prioridades que resulta do PENT. Neste sentido, o trabalho realizado ao nível da comunicação constituiu uma peça importante na dinamização do investimento, traduzida no aumento do número de candidaturas apresentadas a concurso.

Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
10. Desenvolvimento de novas funcionalidades do Sistema Gestão de Projectos de Investimento de impacto externo	P	Segundo Semestre de 2010	No final de 2010, concluiu-se a primeira fase de implementação do SGPI, passando esta plataforma a recepcionar todas as candidaturas a programas de apoio financeiro a projectos de investimento directamente geridos pelo Turismo de Portugal, I.P. e a ser a ferramenta de análise dessas mesmas candidaturas.	9	A desmaterialização e a simplificação no processo de articulação entre os promotores e o Turismo de Portugal, I.P. no contexto da gestão de programas de apoio financeiro constitui o factor de maior relevo na implementação do SGPI e vai de encontro ao objectivo de modernização e de redução de custos de contexto que resulta do PENT. Para além disso, a implementação do SGPI permite que a estrutura orgânica criada em 2007 com a Direcção de Investimento seja acompanhada de uma adequada estrutura tecnológica, a qual permitirá reduzir os prazos de instrução dos procedimentos e medir com rigor os níveis de desempenho de toda a actividade da Direcção de Investimento.

Recursos Afectos:

Recursos Humanos ¹⁵	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ¹⁶	4	4	-
Técnicos Superiores e Técnicos ¹⁷	26	29	3
Assistentes Técnicos ¹⁸	5	5	-
Total	35	38	3

¹⁵ Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

¹⁶ Inclui Director Coordenador e Director de Departamento.

¹⁷ Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

¹⁸ Pessoal administrativo.

4.1.4. Promoção Turística

O ano de 2010 inverteu, como era objectivo da Promoção, um curto ciclo de abrandamento da procura turística para Portugal, verificado desde o final de 2008 e durante todo o ano de 2009. A estratégia seguida de dinamizar os fluxos em mercados geograficamente mais próximos, incluindo o nacional, ou em mercados de elevado potencial e com uma dinâmica de crescimento, como o Brasil e a Rússia, contribuíram para este desempenho, compensando alguns mercados tradicionais, como por exemplo o Reino Unido, onde a procura se manteve contraída.

De acordo com os indicadores definidos no PENT foi possível de retomar o objectivo do crescimento da taxa de crescimento das receitas, ficando contudo aquém dos objectivos das taxas de crescimento de turistas e de dormidas. Estes 2 indicadores foram contudo bastante penalizados com o comportamento da procura para a Madeira, o 3º maior destino regional em termos de mercado externo, devido à intempérie de Fevereiro e à insegurança que gerou no consumidor, cujo efeito se prolongou ao longo de todo o ano, mas com consequência particularmente severa no período do verão.

Em 2010 prosseguiu-se a estratégia de apoio à realização e à promoção de eventos de cariz internacional em Portugal. Uma parte do orçamento foi-lhe dedicado, tendo-se atingido resultados interessantes ao nível da exposição mediática, da captação de turistas e ainda de animação de algumas regiões turísticas. Salienta-se neste campo a realização pelo quarto ano consecutivo do programa ALLGARVE de valorização e animação da principal região turística do país, o Algarve. Contaram-se mais de 90 eventos, realizados entre os meses de Março e Novembro, compreendendo ainda um forte plano de comunicação em Portugal e no estrangeiro. Ao nível dos eventos o destaque vai para o Portugal Masters que superou todas as expectativas em número de horas de transmissão televisiva e de assistência num só dia, consolidando-se cada vez mais como um dos maiores eventos do circuito profissional europeu.

Numa óptica de promoção destaca-se a nova estratégia de abordagem aos órgãos de comunicação social estrangeiros, com assessorias de imprensa locais, a produzir bons resultados em termos da presença do destino Portugal na imprensa internacional. De referir ainda a continuação da realização de campanhas de vendas em conjunto com operadores turísticos e companhias aéreas nos mercados emissores, essencialmente dirigidas ao consumidor, em complemento à campanha de imagem internacional de Portugal, com o objectivo de manter uma forte pressão promocional sobre a procura externa.

Relativamente a esta campanha de imagem é de assinalar ao nível internacional o mote próprio para o mercado do Brasil, com a assinatura **Já Está na Hora de Você Descobrir Portugal** e o mote para o mercado europeu com a assinatura **The Beauty of Simplicity**. Para o mercado interno, a campanha teve como assinatura o slogan **Descubra Portugal. Um País que Vale por Mil**. Ambas as campanhas direccionaram o consumidor para os portais nacional e internacional de turismo nos quais se manteve um canal para as empresas nacionais e estrangeiras apresentarem as suas promoções comerciais ao longo do ano. De sublinhar ainda que a campanha interna obteve o prémio da melhor campanha da Marketter na categoria do turismo.

De entre a presença em certames internacionais de turismo salienta-se, ainda, a presença nacional em duas das três mais importantes feiras mundiais, a FITUR em Madrid e o WTM em Londres. Em ambas, a presença de Portugal foi reforçada de forma a permitir uma maior notoriedade do Destino Portugal em relação aos destinos concorrentes participantes nesses certames. Na FITUR, pelo 3º ano consecutivo, Portugal teve o maior stand estrangeiro, tendo o tema da nossa participação versado sobre a Moda e o Design nacional. No WTM, onde o stand de Portugal ganhou o prémio de melhor stand da feira, a nossa presença foi reforçada com o destaque dado ao programa Prove Portugal, através do qual se afirma a nossa forte oferta na área da Gastronomia e dos Vinhos. Internacionalmente destaque ainda para a nossa presença na Expo Shanghai, contribuindo para aí promover, em permanência, a nossa oferta turística, bem como ainda, o nosso patrocínio e apoio à acção de Portugal na África do Sul, por ocasião do início do Campeonato do Mundo de Futebol, organizada pelo nosso consulado geral em Joanesburgo.

Finalmente e no que respeita à promoção externa regional foi encerrado um ciclo (2007 – 2010) e lançado o novo modelo consensualizado entre os parceiros da promoção turística, nomeadamente o Turismo de Portugal, a Confederação do Turismo Português, as 7 Agências Regionais de Promoção Turística e as Direcções Regionais do Turismo da Madeira e dos Açores. Este modelo define com maior precisão a orientação estratégica a seguir pelos diversos intervenientes, clarificando o seu contributo para a promoção do destino Portugal, e cria os planos de comercialização e vendas para uma maior e mais agressiva participação do sector privado na promoção externa da oferta nacional.

Direcção / Gabinete / Departamento

PROMOÇÃO

Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
1. Promoção Externa Regional	N	Jan. a Dez.	Foram analisados os planos de 7 Agências Regionais de Turismo, e aprovado um financiamento do Turismo de Portugal para a promoção regional externa no montante de 13 M Euros. As regiões do Algarve, Porto e Norte, Centro de Portugal e Alentejo não utilizaram a totalidade das verbas disponíveis para a promoção regional externa por não terem reunido o contributo do sector privado necessário para o efeito. Assim, os 13 M € representam uma taxa de execução de 86% dos recursos disponíveis.	9	I, V, VI e IX
2. Campanha de publicidade/comunicação (nacional e internacional)	N	Jan. a Dez.	A Campanha de Turismo Interno sob a assinatura "Descubra Portugal. Um País que Vale por Mil" foi lançada em Junho de 2010 e prolonga-se para 2011. Foi uma campanha que integrou uma componente de publicidade e o portal de turismo interno com um canal de promoções comerciais das empresas do sector. Esta campanha foi veiculada através da imprensa escrita, publicidade exterior, rádio, TV e internet, e foi também utilizada para o mercado dos portugueses residentes no estrangeiro. A nível internacional foram lançadas: 1. Campanha Multimercados Dirigida aos principais mercados emissores europeus e ainda à Polónia e à Rússia, foi lançada em Setembro a nova campanha de imagem de Portugal sob a assinatura "Portugal. The Beauty of Simplicity" e decorrerá até final de 2011. Os principais meios usados foram a imprensa escrita, outdoor, internet, rádio (apenas em Espanha) e televisão (paneuropeia). 2. Campanha no Brasil Por se tratar de um mercado com características distintas dos mercados europeus, foi lançada a 1ª campanha de imagem do Destino Portugal, concebida por uma agência brasileira e a pensar especificamente neste mercado. Esta campanha foi lançada no Rio de Janeiro em Outubro, por ocasião da ABAV, e irá prolongar-se para 2011. Com a assinatura "Já está na hora de você descobrir Portugal" usou como principais meios a imprensa, outdoor e a internet.	9	I, III, IV e VI

Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
3. Feiras e certames	N	Jan. a Dez.	O Turismo de Portugal organizou a presença nacional em 23 feiras internacionais de Turismo, ocupando uma área aproximada de 5.500 m2 onde se registaram 365 inscrições de empresas nacionais e Agências Regionais de Promoção. Relativamente a 2009 verificou-se a presença em menos 1 feira, uma diminuição de 8% em metros quadrados construídos e de 4% nas inscrições. De entre as feiras em causa, salienta-se a nossa presença nas 3 maiores a nível mundial: A FITUR em Madrid, onde Portugal voltou a ter o maior stand internacional com uma área 1.100 m2. O tema da participação foi a Moda e o Design nacional, para o que teve o apoio do MUDE. A ITB em Berlim, com um stand de 750 m2 de área e a presença de 52 empresas do sector. O WTM em Londres, com um stand de 720 m2 e a presença de 49 empresas. De salientar a apresentação do programa Prove Portugal.	9	I, III, IV, VI e X
4. Promoção conjunta com companhias aéreas	N	Jan. a Dez.	n.d. (actividade desenvolvida pela DPED)	9	I, IV, V e VI

Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
5. Canais de informação ao turista	N	Jan. a Dez.	Centro de Atendimento Foi dada continuidade à operação corrente do Centro de Atendimento nomeadamente aos pedidos de informação via telefone e email, e descontinuou-se o serviço de envio de material promocional em papel, sendo o consumidor encaminhado para as fontes de informação digitais. Ao todo, foram registados mais de 37 mil contactos, representando uma diminuição superior a 60% relativamente a 2009. Visitportugal.com Em 2010 foi dada continuidade à operação do Visitportugal sendo o principal desenvolvimento a criação da versão em mandarim do site, iniciativa que faz parte da estratégia de abordagem ao mercado chinês. A melhoria do comportamento da procura turística reflectiu-se nas estatísticas do site: Visitas: 14 milhões (var10/09=+23%) Page views: 59 milhões (var10/09=+17%) Descubraportugal.pt Em 2010 foi o 2º ano de operação deste portal, dirigido ao turismo interno. Por motivos de contratação esteve inactivo durante 2 meses o que se reflectiu nos resultados do nº de visitas. Melhorou a capacidade de fixação e o tempo de navegação dos cibernautas dentro do portal. Visitas: 390 mil (var10/09 = -1%) Page views: 1,9 milhões (var10/09 = +8%) Redes Sociais/FaceBook Desde início de 2010 que o Turismo de Portugal tem trabalhado de forma mais sistemática e consistente as redes sociais, nomeadamente com presença no facebook e no tweeter, onde no final de 2010 contava com: Média mensal de fãs: 3.201 (+ 500% / 2009) Total de fãs acumulados em 31.12.2010. 40.964 (contra 2.551 no final de 2009)	9, 10	I, III, IV, V, VI, e VII

Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
6. Acções com a imprensa estrangeira	N	Jan. a Dez.	Em 2010 foi retomada a estratégia de se contratar nos principais mercados emissores para Portugal, assessoria de imprensa local, sendo a novidade o facto de serem coordenadas e dinamizadas a partir de uma assessoria em Portugal, em articulação com o Turismo de Portugal e as EdTs no estrangeiro. Os mercados com esta assessoria foram Espanha, França, Reino Unido, Alemanha, Itália, Finlândia, Noruega, Polónia, Rússia, Brasil e EUA. O resultado desta estratégia foi positivo e pode medir-se por alguns importantes indicadores da actividade desenvolvida (por apurar o 4º trimestre): Nº de acções: 374 Nº de artigos na imprensa internacional: 3.746 (+ 97% relativamente a 2009) Contravalor publicitário: 86,4 M € (+ 156% relativamente a 2009) O suporte com mais presença média de Portugal foram as revistas seguido dos jornais e da TV (95% do contravalor publicitário), enquanto que por destino regional, foi Lisboa, seguido da Madeira e do Porto. À semelhança de 2009, esta actividade foi realizada em forte articulação com as ARPTs e as empresas do sector, assim como com o forte apoio das companhias aéreas nos mercados emissores, entre as quais a TAP Portugal.	9, 10	I, III, IV, V e VI
7. Acções com o trade turístico estrangeiro	N	Jan. a Dez.	Em 2010 foi dada alguma continuidade às campanhas de vendas em conjunto com operadores turísticos e com companhias aéreas nos mercados emissores, de forma a não interromper de forma brusca as parecerias iniciadas em 2009 e a potenciar os investimentos então realizados. Estas campanhas foram realizadas essencialmente entre Março e Setembro, e dirigidas essencialmente ao consumidor final dos mercados do Reino Unido, Alemanha, Benelux, Escandinávia, Espanha e França, envolvendo um total de 35 operadores turísticos e companhias aéreas, ascendendo as campanhas a um investimento total superior a 3 M €, dos quais 1,9 M € do Turismo de Portugal.	9, 10	I, III, IV, V e VI

Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
8. Produção e distribuição de material promocional	N	Jan. a Dez.	Em 2010 foi produzido um novo filme promocional de Portugal, com um conceito criativo e uma linguagem plástica inovadora e diferenciadora da promoção do destino turístico nacional. Prosseguimos a política de redução de material promocional em papel, melhorando as alternativas de informação em formato digital para o consumidor. Reduzimos os títulos de brochuras de 4 para 1, mantendo apenas a brochura genérica nos 12 idiomas, e reduzimos as versões de mapas de 2 para um único, mantendo o formato A3 e descontinuando o desdobrável. Com a desmaterialização do material promocional contribuímos para uma maior sustentabilidade do sector, tanto por via da diminuição de papel consumido como dos impactos da expedição e distribuição desse mesmo material. Do ponto de vista económico, passamos de um investimento da ordem dos 550 mil € em 2009, para cerca de 250 mil € em 2010, sendo a diferença reinvestida noutras actividades.	9, 10	
9. Eventos e programas de promoção	N	Jan. a Dez.	Allgarve Em 2010 realizou-se a 4ª edição do Programa ALLGARVE que contou com um total de 95 eventos distribuídos por 7 áreas de programação: Arte, Musica Clássica, Pop, Jazz, Gastronomia, Animação e Desporto. O programa decorreu entre Fevereiro e Dezembro, alargando a sua base temporal em mais 3 meses relativamente a 2009, e abrangeu 16 municípios do Algarve, mais 5 do que na edição anterior, contribuindo assim para a desconcentração sazonal e geográfica da procura. Em termos de público houve um crescimento de 50%, com um total de 184 mil espectadores em 2010. A assistência média por evento também aumentou ligeiramente de 1,8 mil espectadores em 2009 para 1,9 mil em 2010. Eventos de Grande dimensão Internacional Em 2010 mantiveram-se os apoios aos grandes eventos internacionais em Portugal, com efeito estruturante na procura e na oferta: Portugal Masters (Golfe/Algarve) Moto GP (Motociclismo/Estoril) FIA WTCC (Automobilismo/Porto) Estoril Open (Ténis/Estoril) Audi MedCup TP52 (Vela/Algarve) Rally de Portugal – (Automobilismo/Algarve) O evento Red Bull Air Race no Porto foi cancelado em Julho pelo seu promotor. Entre todos estes eventos merece particular destaque o Portugal Masters pela excepcional cobertura televisiva nos mercados externos, superando em muito as previsões, e pelo recorde de público num só dia, superando igualmente em muito as expectativas quer do promotor, quer do Turismo de Portugal.	9, 10	I, II, III, IV e VI

Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
10. Eventos PIT - Medida II	N	Jan. a Dez.	No ano de 2010 o Turismo de Portugal através do Programa de Intervenção do Turismo – Linha II (Eventos para a projecção do Destino Portugal) apoiou com um total aproximado de 5,3 M Euros a realização em Portugal de 40 eventos. Em termos de distribuição percentual por disciplina de evento temos o Desporto com 56%, seguido da Cultura com 30% e da Animação com 14%. No que diz respeito à distribuição geográfica, 35% dos eventos realizaram-se na região de Lisboa, seguindo-se o Porto e Norte com 18% e o Algarve com 10%. De referir que nos Pólos de Desenvolvimento turístico, se realizaram 20%.	5	I, II, III, IV, VI e X
11. Criação de uma linha de apoio financeiro dotada de flexibilidade para eventos de impacto turístico regional – Calendário Regional de Eventos	P		n.d.	5	n.a.

Tipo de Actividade:

N – Actividade Normal

P – Projecto

Recursos Afectos:

Recursos Humanos ¹⁹	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ²⁰	2	3	1
Técnicos Superiores e Técnicos ²¹	22	23	1
Assistentes Técnicos ²²	9	7	-2
Assistentes Operacional	-	1	1
Total	33	34	1

¹⁹ Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

²⁰ Inclui Director Coordenador e Director de Departamento.

²¹ Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

²² Pessoal administrativo.

4.1.5. Formação

Prosseguindo o programa de excelência da formação turística, consignado no PENT, o Turismo de Portugal, I.P., no âmbito da sua missão de “desenvolvimento da formação de recursos humanos do sector do Turismo”, cria e reconhece cursos de formação para aquisição ou melhoria das competências, desenvolve os planos de formação executados pela rede de escolas de hotelaria e turismo e intervêm na certificação da aptidão profissional para o exercício das profissões do sector, procurando desta forma convergir para a dinamização, eficiência e produtividade da economia.

Em 2010, o Turismo de Portugal, I.P. através da Direcção de Formação prosseguiu e desenvolveu um conjunto diversificado de projectos de formação, ambiciosos e inovadores em várias áreas de intervenção que contribuíram para dinamizar e elevar os padrões de qualidade da actividade formativa sectorial, através da rede das 16 escolas e 17 estruturas de Hotelaria e Turismo.

O ano em referência pautou-se por um incremento significativo de actividades que projectaram a imagem da formação para o exterior através da realização de campanhas de comunicação e promoção da formação; assim como através de um forte incremento de novas ofertas formativas e de projectos de internacionalização da formação, dos quais se destacam os seguintes:

Internacionalização, melhoria da qualidade da formação e aproximação ao sector

- Projecto de Certificação pela “Ecole hôtelière de Lausanne” das Escolas de Hotelaria e Turismo – Alargamento faseado da certificação a todas as Escolas do Turismo de Portugal, envolvendo 13 escolas e 1.374 alunos;
- Consolidação da diversificação da oferta de formação inicial – reforço dos Cursos de Especialização Tecnológica e alargamento da oferta de formação *on-the-job* a novos públicos:
 - Quase 2.900 jovens em percursos de formação inicial durante o ano lectivo 2009/2010, registando a entrada de 1.411 novos alunos no ano lectivo seguinte;
 - Criação de novos produtos em parceria com a Ecole hôtelière de Lausanne dos Cursos de Especialização Tecnológica em Gestão e Produção de Pastelaria e Gestão de Turismo, assim como o alargamento dos cursos *On-The-Job* a novos públicos detentores de formação pós-secundária e/ou licenciados;
 - Reconhecimento de 85 cursos promovidos por outras entidades na área do sector do Turismo, com ressalva para o aumento significativo de cursos reconhecidos do ensino superior;
 - Diversificação da oferta de formação contínua para os activos do sector e criação de novos cursos dirigidos a públicos indiferenciados, como Especializações em Vinhos, Especializações em Azeite e “Hospitality by Táxi”;
 - 339 acções de formação contínua que abrangeram 5.214 participantes;

- Certificação de mais de 1.200 pessoas, no âmbito das actividades de certificação escolar (ensino básico e secundário) e certificação profissional;
 - Implementação do sistema de gestão escolar – vertentes pedagógica e financeira.
- Internacionalização da formação, através do incremento de um Curso de Especialização Tecnológica ministrado em língua inglesa e realização de estágios internacionais em parceria com Escolas da União Europeia:
 - Curso de Food Production, na escola de hotelaria e turismo de Lisboa, ministrado em inglês e frequentado por 22 alunos;
 - Realização de 16 estágios em 4 países europeus e participação de 70 alunos em certames e concursos internacionais

Melhoria das competências profissionais dos colaboradores da rede de escolas do Turismo de Portugal, I.P.

- Incremento de projectos de formação de formadores e colaboradores de front-office das escolas:
 - Formação pedagógica a 40 formadores, pela Ecole hôtelière de Lausanne;
 - Formação em Inglês; Atendimento / Acolhimento; Cozinha Molecular; diversos workshops temáticos;
 - Criação do curso de formação pedagógica inicial de formadores (acesso ao CAP), como apoio ao recrutamento e selecção de novos formadores.

Renovação e adequação das infra-estruturas escolares

- Abertura de novas estruturas como a Escola de Hotelaria e Turismo do Porto e o Hotel de Aplicação da Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa (Hotel da Estrela);
- Projecto de renovação e adequação das infra-estruturas escolares - Beneficiação e modernização física e tecnológica da rede escolar.

Direcção / Gabinete / Departamento: Direcção de Formação

FORMAÇÃO

Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
1A. Actividade Escolar Assegurar a oferta de Formação Inicial no âmbito do Sistema Nacional das Qualificações. Assegurar a Oferta de Formação Contínua para a qualificação dos activos do turismo e públicos indiferenciados. Assegurar a certificação de adultos através da Direcção de Formação e da rede de Centros de Novas Oportunidades: Coimbra, Lisboa e Faro.	N	2010	1. Formação Inicial Ano Lectivo 2009/2010 Nº de Turmas: 151 - Nº de Alunos: 2.869 Ano Lectivo 2010/2011 (primeiros anos) Nº de Turmas: 71 - Nº de Alunos: 1.411 Criação de Novos Cursos de Formação Inicial para Jovens Nível V (ex-IV): a) Gestão Hoteleira – Restauração e Bebidas; b) Gestão Hoteleira – Alojamento; c) Gestão e Produção de Cozinha; d) Gestão de Turismo; e) Gestão e Produção de Pastelaria; f) Culinary Arts (curso em inglês). On-The-Job pós secundário Tipo 7: a) Técnicas de Serviço de Restauração e Bebidas; b) Técnicas de Recepção Hoteleira; c) Técnicas de Cozinha / Pastelaria 2. Formação Contínua Nº de Acções de Formação (co-financiadas e auto-financiadas): 339 Nº de Formandos: 5.214 Novas Ofertas Formativas para Públicos Indiferenciados e Profissionais do sector e definição do regime de auto-financiamento: a) Criação de novo Currículo para formação de Escanções b) Especialização em Vinhos para públicos profissionais e indiferenciados c) Especialização em Azeites para profissionais e outros públicos d) Itinerário de formação em Confecções de Peixe para públicos diversificados e) Curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores – acesso ao CAP (homologado pelo IEFP) f) Hospitality by Taxi (programa de Formação em Acolhimento e Formação turística, dirigido a taxistas)	7 e 8	Estimular desenvolvimento curricular e fomento da especialização

	Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
1A.	Actividade Escolar Assegurar a oferta de Formação Inicial no âmbito do Sistema Nacional das Qualificações. Assegurar a Oferta de Formação Contínua para a qualificação dos activos do turismo e públicos indiferenciados. Assegurar a certificação de adultos através da Direcção de Formação e da rede de Centros de Novas Oportunidades: Coimbra, Lisboa e Faro.	N	2010	Formação de formadores e Colaboradores das EHT: g) Programa de Formação em Inglês para colaboradores (formadores e funcionários das Escolas) h) (in)Formação em atendimento/acolhimento para 38 colaboradores de front-office das EHT i) Formação de Cozinha Molecular para formadores internos da área técnica j) Organização de Formação de curta duração e Workshops Temáticos – Academias de Cozinha 3.Certificação Nº de Cursos Reconhecidos:85 Nº de Profissionais Certificados vias Escolar e profissional:202 Nº de provas de Avaliação Final e Aptidão Profissional:10 Dados Centros Novas Oportunidades (CNO's): Certificação Escolar: Inscritos - 1615 Certificados - 948 Certificação Profissional: Inscritos – 280 Certificados - 83 Regulamentação de Profissões e Certificação: - Monitorização CNO's - Referenciais RVCC de Turismo para ANQ	7 e 8	Estimular desenvolvimento curricular e fomento da especialização
1B.	Uniformes, Fardas e Utensílios Alunos c/ Apoio Social Garantir melhores condições através de compras agregadas para a rede de Escolas do Turismo de Portugal bem como assegurar a atribuição de apoios aos alunos mais carenciados.	N	Mar a Set 2010	Redução de 5% face ao valor do ano anterior no custo das fardas e uniformes para utilização pelos Alunos das Escolas do Turismo de Portugal, bem como uma redução de 35% face ao ano anterior nos custos dos utensílios para utilização em acções pedagógicas e técnicas.	14	Programa de qualidade

Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
2. Construção e reabilitação de novas unidades Acompanhamento de projectos, de obras e de processos para abertura de novas infra-estruturas para a Rede de Escolas do Turismo de Portugal.	P	2010	Conclusão da obra e abertura do novo edifício que acolhe a Escola de Hotelaria e Turismo do Porto. Conclusão da obra e abertura do Hotel de Aplicação da Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa. Início da obra de renovação do quartel de Setúbal para conversão na futura Escola de Hotelaria e Turismo de Setúbal. Arranque dos estudos preliminares para execução da obra para as novas instalações da Escola de Hotelaria e Turismo de Santa Maria da Feira.	6	Desenvolvimento da rede de escolas técnicas
3. Renovação e adequação das infra-estruturas escolares Beneficiação e modernização física e tecnológica da rede escolar.	P	2010	Realização de intervenções pontuais de melhoria em vários edifícios e meios envolventes que acolhem as Escolas do Turismo de Portugal. Apetrechamento de várias Escolas de Hotelaria e Turismo com meios tecnológicos tais como computadores, equipamentos de projecção, redes sem fios, entre outros.	6	Programa de qualidade
4. Plano de Manutenção Manutenção física dos bens e equipamentos da rede escolar.	N	2º Semestre 2010	Implementação de diversas medidas de manutenção correctiva, com intervenções de pequena e média volumetria, no conjunto da rede de Escolas do Turismo de Portugal. Elaboração de planos de manutenção preventiva para a totalidade da rede de Escolas do Turismo de Portugal.	6	Programa de qualidade

Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
5. Certificação das Escolas por Lausanne Melhoria da qualidade da formação e afirmação no mercado incorporando as boas práticas da Escola Hoteleira de Lausanne nas Escolas do Turismo de Portugal. Melhorias dos currículos, formação de formadores, auditorias a infra-estruturas e equipamentos e auditorias académicas.	P	2010	- o Total de 13 Escolas de Hotelaria e Turismo certificadas; - o 1.374 alunos a estudar em Escolas e cursos certificados; - o 240 alunos certificados: 37 On-the-Job + 203 Nível V; - o Revisão de 12 currículos (3 Nível IV, 4 On-the-Job e 5 Nível V); - o 26 colaboradores com formação pedagógica de formadores; - o 14 colaboradores com formação executiva em Lausanne; - o Auditorias realizadas nos agrupamentos do Algarve e Lisboa (5 Escolas) e revisão de infra-estruturas; - o Apoio na definição de hotéis de aplicação; - o Revisão dos sistemas administrativos e de marketing das Escolas, uniformização de materiais pedagógicos e processos; - o Avaliação do projecto em dimensões quantitativas e qualitativas abordando empregadores, antigos alunos, actuais alunos, formadores e gestão escolar; - o Melhor comunicação e informação para pais, alunos e empregadores sobre o projecto; - o Solidificação dos materiais pedagógicos (planificações de módulos) da rede escolar; - o Alteração do modelo de relação, contribuindo para uma poupança de 3.7M€ até 2015.	6	Existência de cursos de turismo de elevada qualidade e reconhecimento internacional

Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
6. Melhorar a imagem da formação e dos profissionais do sector Campanha de divulgação da imagem das Escolas de Hotelaria e Turismo, bem como campanhas de representação institucional nomeadamente participação em Feiras de Formação, de Hotelaria e Restauração.	N	Mar a Out 2010	- Revista Recheio Notícias – uma página dedicada à formação do Turismo de Portugal, com periodicidade mensal; - Organização dos Encontros Europeus de Escolas de Hotelaria e Turismo, com a participação de 800 pessoas, provenientes de 150 escolas e 30 países; - Participação no Concurso “Illy Caffé – Maestros del Espresso Junior” em Espanha; - Realização dos Concursos Inter-escolas na Escola de Hotelaria e Turismo do Estoril; - Participação em diversos certames, feiras de emprego e formação em várias localidades; - Nova campanha de promoção e divulgação da formação do sector, de valorização das profissões do sector e das Escolas do Turismo de Portugal (diversos meios e formatos); - Desenvolvimento da comunicação das Escolas do Turismo de Portugal na internet, seja através do enriquecimento do site, seja com uma forte presença nas redes sociais; - Participação no Festival Nacional de Gastronomia” – Santarém, dia dedicado à formação do sector; - Organização do Euroskills em parceria com o IEFP, envolvendo mais de 500 participantes de 31 países.	4 e 5	Valorização das profissões no sector e incentivo ao empreendedorismo
7. Estágios Internacionais Contribuir para a melhoria da Formação dos jovens através de experiências de intercâmbio e estágios internacionais, de parcerias com escolas espanholas e de outras nacionalidades bom como protocolos de colaboração com hotéis e grupos hoteleiros de referência a nível mundial.	N	Mai a Set 2010	- No âmbito do Programa Leonardo Da Vinci foram realizados 16 estágios em 4 países europeus; - No âmbito da participação do Turismo de Portugal em certames internacionais, foram realizados 30 estágios na Europa e na Expo Shangai; - O Turismo de Portugal lançou o projecto piloto para promover estágios em cadeias hoteleiras europeias tendo-se realizado 4 estágios; - No âmbito da organização do Encontro Europeu de Escolas e da Organização do Euroskills- Campeonato da Europa das Profissões, foram envolvidos 40 alunos.	8	Formação com qualidade e reconhecimento internacional

Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
8. Projectos Educativos Diversos projectos educativos relacionados com a estrutura escolar, tais como a formação de formadores, homogeneização de procedimentos e manuais, prevenção da toxicodependência dos alunos, etc.	P	2010	Produção de 3 manuais escolares para as disciplinas técnicas de cozinha, serviço de restaurante e alojamento para utilização pelas Escolas do Turismo de Portugal e por outras instituições de ensino do sector. Estudo de Inserção Profissional dos ex-alunos das EHT – saídos em 2009: 421 inquéritos recebidos: 49% taxa de respostas; 54% empregados; 84% empregado no sector HORECA; 57% prosseguimento de estudos. Portal das Escolas – sistema de gestão escolar (actividades pedagógicas e financeiras). Na 2ª fase do processo de implementação deste sistema, foram levadas a cabo as seguintes intervenções: Revisão de alguns dos principais processos da Gestão Escolar. Sistematização de processos paralelos. Informatização e desmaterialização dos mesmos. Membro do Grupo de Trabalho Turismo Inclusivo - Competências de atendimento de Pessoas com Deficiência – produção de manuais do formador e formando e produção de conteúdos formativos Escola Virtual - Utilização da plataforma de conteúdos, para as disciplinas de Português e Matemática, em toda a rede escolar, envolvendo 1850 alunos. “O Flair vai às Escolas”: Demonstrações de flair bartending em todas as escolas da Rede escolar, abertas a toda a comunidade escolar e público em geral Montagem do projecto para demonstrações na FUTURALIA Organização de Roadshow pelos Centros de Emprego, divulgação da oferta formativa On-The-Job Projecto “Gosto de Portugal” - participação na estruturação e lançamento do Projecto que prevê a promoção da gastronomia nacional e a realização de um programa de acções destinadas ao público em geral. Diversos Projectos com o Sector Educação/Formação e Turismo: • Conselho Sectorial do Turismo e Lazer (ANQ); • Dinamização do Projecto “Os Chefes e Personalidades de Topo ensinam nas Escolas”; • Cursos On-The-Job - Alargamento parcerias com canal HORECA; • Lançamento do projecto de Formação para 50 restaurantes, em parceria com AHRESP.	6	Cultura de qualidade e prémios de excelência

Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
8. Projectos Educativos Diversos projectos educativos relacionados com a estrutura escolar, tais como a formação de formadores, homogeneização de procedimentos e manuais, prevenção da toxicodependência dos alunos, etc.	P	2010	Reforço Relação com o Ensino Superior: Protocolos com instituições de ensino superior para o prosseguimentos de estudos dos alunos dos CET's – ISAG; Instituto Piaget; Instituto Politécnico Porto; Universidade Portucalense; Universidade Lusófona; ISCTE; Instituto Politécnico Castelo Branco Outros Projectos: - Assinatura da Carta de Compromisso enquanto Membro Fundador no âmbito do Fórum Nacional Álcool e Saúde; - Renovação da Acreditação do Turismo de Portugal enquanto entidade formadora; - Preparação de projecto E-learning para posterior implementação em algumas disciplinas da Formação Inicial; - Processo de Contratação de Formadores e Professores do Ministério da Educação.	6	Cultura de qualidade e prémios de excelência

Tipo de Actividade:
N – Actividade Normal
P – Projecto

Direcção de Formação:

Recursos Afectos:

Recursos Humanos ²³	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ²⁴	3	3	-
Técnicos Superiores e Técnicos ²⁵	10	11	1
Assistentes Técnicos ²⁶	5	3	-2
Assistentes Operacionais ²⁷	-	3	3
Total	18	20	2

²³ Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

²⁴ Inclui Director Coordenador e Director de Departamento.

²⁵ Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

²⁶ Pessoal administrativo.

²⁷ Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

Rede Escolar:

Recursos Afectos:

Recursos Humanos ²⁸		A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ²⁹		15	32	17
Técnicos Superiores e Técnicos ³⁰		45	23	-22
Assistentes Técnicos ³¹		72	56	-16
Assistentes Operacionais ³²		55	99	44
Pessoal Docente ³³	Interno	58	54	-4
	Min. Educação	94	83	-11
	Externos	366	368	2
Total		705	715	10

²⁸ Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

²⁹ Inclui Director Coordenador e Director de Departamento.

³⁰ Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

³¹ Pessoal administrativo.

³² Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

³³ A preencher pela Direcção de Formação, que não deverá considerar o número de docentes no total de técnicos superiores e técnicos.

4.1.6. Desenvolvimento de Produtos e Destinos

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

Esta Direcção actua em duas dimensões. Através do Departamento de Dinamização, posiciona-se como *plataforma interactiva* entre as empresas, as entidades públicas e o Turismo de Portugal, de modo a melhor conhecer a realidade turística nacional numa escala *micro* e a operar o lançamento de acções participadas pelos *stakeholders* que encorajem a qualificação da oferta.

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

No corrente ano, o **Departamento de Dinamização** deu continuidade ao trabalho relacionado com os produtos estratégicos e, neste âmbito, cada uma das equipas técnicas desenvolveu reuniões e visitas técnicas, iniciativas e projectos, muitos dos quais com carácter plurianual.

Das acções dinamizadas e acompanhadas pelo Departamento são de destacar a realização da Conferência Internacional sobre Saúde e Bem Estar, o lançamento do Prove Portugal (programa da divulgação da gastronomia portuguesa), a Acção de Formação sobre Enoturismo para gestores e proprietários de unidades de Enoturismo e o lançamento do projecto Guia Técnico de Enoturismo, a realização de duas visitas técnicas para operadores turísticos sobre os Roteiros Turísticos do Património Mundial, a Acção de Formação sobre Turismo de Natureza para empresas de animação turística, o arranque do projecto Portal de Golfe com o Conselho Nacional da Indústria do Golfe.

Complementarmente, destaca-se o apoio à concretização da exposição VIAJAR, no âmbito das Comemorações do Centenário da República, bem como o acompanhamento da execução dos projectos de Requalificação e Valorização Turística de Sagres e do novo Museu Nacional dos Coches.

De salientar, igualmente, o acompanhamento activo de projectos de carácter transversal, de que se destacam a cerimónia de atribuição dos Prémios Turismo de Portugal da 5ª edição e preparação e lançamento da 6ª edição, o Programa Turismo Sénior e os projectos associados à acessibilidade (Praia Acessível) e sustentabilidade (Praias Bandeira Azul e Empreendimentos Chave Verde).

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

- A concepção e produção de 3 folhetos PIT (Programa de Intervenção do Turismo, 3 brochuras sobre a Reconversão de Empreendimentos Turísticos e Protocolo Bancário, 1 brochura Turismo 2015 (SI Q&I PME) e a actualização do folheto institucional.
- A gestão de canais do Portal corporativo, da Intranet e do Proturismo. Em 2010, foram criados 571 novos conteúdos para estes suportes/meios.
- Foram igualmente produzidos/adaptados conteúdos para incorporar as 2 estruturas informativas que foram integradas no Portal da Comissão Europeia (área Apoio às Empresas) e Portal do MEID.
- Implementação de 2 novos *microsites* para apoio à reserva *online* e à informação.
- O apoio ao desenvolvimento da aplicação de suporte à pesquisa estruturada da oferta, para integração na RNIT – Rede Nacional de Informação Turística.

Quanto à função de apoio informativo ao empresário e recepção geral, o Departamento de Informação atendeu mais de 8.000 utentes na recepção, realizou 231 reuniões presenciais com Promotores de projectos turísticos, atendeu mais de 21 mil chamadas telefónicas (em grande medida através da Linha Azul do Empresário), participou em 33 sessões de apresentação pública de informação, organizou

8 acções de comunicação institucional, elaborou mais de 850 mensagens de correio electrónico para resposta a aspectos/questões concretas de empresários/promotores e acompanhou mais de 10.000 mensagens de correio electrónico geral.

O Departamento de Informação iniciou os trabalhos de concepção e implementação da plataforma, BD e estrutura no Portal institucional conducentes ao envio da E-Newsletter do Turismo de Portugal.

Direcção / Gabinete

DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E DESTINOS

Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
1. Dinamização de produtos Desenvolvimento de projectos de dinamização dos Produtos PENT que visem a partilha de informação relevante com os agentes turísticos públicos e privados, a disseminação de metodologias de operacionalização dos produtos, a divulgação de modelos de boas práticas, a criação de documentação técnica relevante em suportes físicos e virtuais	P	Jan. a Dez.	Projectos de dinamização dos produtos PENT, promovidos pelo Departamento: Acções de divulgação dos "RTPM – No coração de Portugal" (desdobráveis em francês; 2 visitas técnicas para operadores); "RTPM – Norte de Portugal" (contratação de conteúdos; reunião com parceiros regionais); Roteiro "À descoberta do Barroco" (produção conteúdos em 4 idiomas); Projecto "Tourism Planning – UNESCO" (elaboração de proposta); Conferência Internacional Saúde e Bem estar; Produção de Brochura Novos Projectos Saúde e Bem-Estar; Acção de Formação Turismo de Natureza; Visita técnica Birdwatching; Roteiro Turístico Birdwatching (em curso); Programa Prove Portugal (diversas acções); Acção de Formação sobre Enoturismo; Guia Técnico de Enoturismo (em curso); Levantamento Rotas de Vinhos (em curso); Apresentação de comunicações no âmbito do Turismo Cultural e Turismo Natureza; Produção de conteúdos para site institucional. Projectos com apoio técnico e financeiro: Portal de Golfe (contratação com CNIG e apresentação pública); Ícones Gastronómicos (AHRESP); Selecção – Restaurante Gastronómico (AHRESP); Roteiro "Termas com História"; Exposição VIAJAR (plano comunicação, visitas técnicas operadores); Mapa Património Mundial na Revista NG; Requalificação Fortaleza de Sagres (acomp. técnico); Novo Museu dos Coches (acomp. técnico e financeiro). Total de Acções = 23	4 [#=4] 5 [#=20]	Em conformidade com objectivos dos projectos PENT: (1) Produtos, Destinos e Pólos (3) Desenvolvimento de conteúdos distintivos e inovadores (7) Programa de qualidade (9) Conhecimento e inovação

	Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
2.	Prémios Turismo de Portugal 5ª Edição – divulgação dos premiados Lançamento da 6ª Edição	P	Jan. a Dez.	Cerimónia de entrega dos Prémios Turismo de Portugal e divulgação dos premiados Lançamento e acompanhamento da análise das 147 candidaturas à 6ª edição Total de acções = 2	2 [# = 2]	Em conformidade com objectivos dos projectos PENT: (7) Programa de qualidade
3.	Turismo e acessibilidades Sistematização e desenvolvimento de acções relacionadas com a temática da acessibilidade dos empreendimentos, serviços e destinos (inclui projecto Praia Acessível)	N	Jan. a Dez.	Praia Acessível (participação no Júri Nacional; divulgação das praias galardoadas) RTPM – itinerários acessíveis (diagnóstico dos 50 monumentos/sítios acessíveis; acção de sensibilização para proprietários/gestores; divulgação no visitportugal.com) Total de acções = 2	2 [# = 2]	Em conformidade com objectivos dos projectos PENT: (1) Produtos, Destinos e Pólos (3) Desenvolvimento de conteúdos distintivos e inovadores
4.	Turismo e sustentabilidade Sistematização e desenvolvimento de acções relacionadas com a temática da sustentabilidade dos empreendimentos, serviços e destinos (inclui projecto Bandeira Azul, Chave Verde)	P	Jan. a Dez.	Bandeira Azul (participação no Júri Nacional; divulgação das praias galardoadas) Chave Verde (participação no Júri Nacional; divulgação dos premiados) Total de acções = 2	2 [# = 3]	Em conformidade com objectivos dos projectos PENT: (1) Produtos, Destinos e Pólos (3) Desenvolvimento de conteúdos distintivos e inovadores
5.	Programa Turismo Sénior INATEL Acompanhamento da execução contratual e financeira do Programa	P	Jan. a Dez.	Acompanhamento da execução material e financeira dos programas 2009 e 2010. Total de acções = 2	4 [# = 1] 5 [# = 1]	Em conformidade com objectivos dos projectos PENT: (1) Produtos, Destinos e Pólos

Denominação / Descrição		Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
6.	Programa de desenvolvimento turístico regional	P	Jan. a Dez.	Apoio a diversos projectos de interesse turístico promovidos por entidades públicas: Programa "5as feiras à noite" (IMC); 2 Exposições no Museu Arte Antiga (IMC); Evento "Verão na Casa" (Casa Música); Itinerários Turísticos Equestres (Turihab e ERT Porto e Norte); Evento Gastronómias Mediterrânicas do Alentejo" (Turismo Alentejo). Total de acções = 6	4 [# = 2] Ind. 5 [# = 6]	Em conformidade com objectivos dos projectos PENT: (1) Produtos, Destinos e Pólos (3) Desenvolvimento de conteúdos distintivos e inovadores
7.	Gestão de Informação Multicanal – Edição, Criação e Difusão de conteúdos informativos	N	Jan. a Dez.	Produção/inserção de conteúdos informativos para a Intranet (311) e para o Portal (266). Elaboração de conteúdos informativos para inclusão no Portal da Comissão Europeia – área Apoio às Empresas e Portal do MEID. Edição e Produção de 8 conteúdos informativos estruturados (brochuras/folhetos) s/ o Turismo de Portugal, IP, serviços e/ou produtos disponibilizados Produção de conteúdos (2) para Edição de Guias Temáticos Produção de conteúdos (3) para Plasma Recepção Total de acções: 15	6 [# = 10]	Em conformidade com objectivos dos projectos 1, 7, 8, 9, 10 e 11
8.	Acções Informativas – Realização de acções informativas (reactivas e proactivas). Concepção de acções e programas integrados de informação	N	Jan. a Dez.	Sessões de Informação/Esclarecimento, realizadas ou por iniciativa do Turismo de Portugal ou por iniciativa de entidades 3as e onde o Turismo de Portugal assegura intervenção Total de acções: 33 Concepção e implementação de 3 Programas Integrados de Informação: _ Acção de Comunicação Turismo 2015; _ Acção de Comunicação PIT Apoio a Eventos _ Acção de Comunicação Reconversão de Empreendimentos Turísticos Total de acções: 3	2 [# = 35] 6 [# = 2]	Idem

Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
9. Programas de Acção – Potenciar o Empreendedorismo e Incentivar a Internacionalização Concepção de Programas de Acção para aumentar a capacitação técnica dos empresários de unidades turísticas e sensibilizar os investidores para a internacionalização.	N/P	Jan. a Dez.	Reanálise dos Estudos temáticos de Gestão Geral do CEA/UCP e proposta de incorporação de <i>case-studies</i> específicos na área do Turismo. [nota: o projecto esteve suspenso até Outubro] Total de acções: 1	6 [#=2]	Idem
10. Constituição, monitorização e controle de Redes Regionais de Informação · RNIT – Rede Nacional de Informação Turística:	P	Jan. a Dez.	Levantamento Nacional dos Postos de Informação Turística existentes através de inquérito web com posterior cruzamento de informação com as ERT. Construção/programação da aplicação web de suporte à RNIT – desenvolvimento tecnológico. Preparação e Submissão de Candidatura ao QREN 01/SIAC/2010: Sistema de Apoio a Acções Colectivas Total de acções: 3	6 [#=2] 12 [#=2]	Idem
11. Comunicação e Publicidade Institucionais (edição de Email marketing, Newsletter periódica e Acções publicitárias)	N/P	Jan. a Dez.	4 acções informativas Webmailing (via info@). 3 acções publicitárias (rádio, inserção de anúncios e encartes). Implementação da plataforma, BD e estrutura no Portal institucional conducentes ao envio da E-Newsletter do Turismo de Portugal. Total de acções: 3	6 [#=3] Nota: a métrica indicada refere-se a tipologia de acções	Idem

Tipo de Actividade:
N – Actividade Normal
P – Projecto

Recursos Afectos:

Recursos Humanos ³⁴	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ³⁵	3	2	-1
Técnicos Superiores e Técnicos ³⁶	13	14	1
Assistentes Técnicos ³⁷	3	3	-
Total	19	19	-

³⁴ Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

³⁵ Inclui Director Coordenador e Director de Departamento.

³⁶ Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

³⁷ Pessoal administrativo.

4.1.7. Inspeção de Jogos

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

Durante o ano de 2010, foram objecto de fiscalização permanente por parte do SIJ, 10 casinos, 1 sala de jogo do bingo concessionada ao casino de Espinho e 21 salas de jogo do bingo fora dos casinos. Destas acções resultou um controlo de volume de jogo na ordem dos € 1.591.433.681,05 que gerou uma receita bruta de € 418.856.962,71, correspondente: € 344.485.696,71 a casinos, e € 74.371.266,00 a bingos.

O SIJ, enquanto entidade liquidadora de impostos e contrapartidas aplicáveis em matéria de jogo, promoveu a arrecadação de € 166.163.511,87, tendo sido entregue: € 31.484.977,64 nos cofres do Estado, € 2.645.656,74 ao Fundo de Fomento Cultural, € 105.848,02 à Câmara Municipal da Figueira da Foz e o remanescente, no montante de € 131.927.029,47, ao Turismo de Portugal, I.P.

Do montante entregue ao Turismo de Portugal, I.P., € 69.493.708,78 constitui receita própria, encontrando-se consignado o total de € 62.433.320,69, assim distribuído:

- € 49.261.755,15, para obras de interesse para o Turismo,
- € 3.264.786,00, para a Formação Turística,
- € 881.636,16, para entidades de relevância social,
- € 302.810,25, para o funcionamento dos sistemas de requalificação ambiental,
- € 3.725.686,80, para o Instituto do Desporto,
- € 345.923,96, para o Instituto da Juventude,
- € 1.616.227,62, para as Entidades Regionais de Turismo, e
- € 3.034.494,75, para acções de promoção turística.

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

O Turismo de Portugal, I.P., através do SIJ, desempenhou ainda, um papel activo no combate ao jogo ilícito, quer através da cooperação com as autoridades policiais em operações de repressão, quer na realização de exames periciais e perícias laboratoriais ao material apreendido.

O trabalho desenvolvido levou, enquanto órgão consultivo em matéria de jogos de fortuna ou azar, a um considerável número de presenças em tribunal.

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

Direcção / Gabinete

SERVIÇO DE INSPECÇÃO DE JOGOS

Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
1. Controlo da Actividade Jogo - Controlo e fiscalização da actividade jogo em vista a garantir o cumprimento da lei e a atempada liquidação e cobrança das receitas do jogo, em casinos e salas de bingo.	N	31.12.2010	Receita Bruta Casinos: € 344.485.696,71 Receita Bruta Bingos: € 74.371.266,00 Total arrecadado pelo SIJ: € 166.163.511,87 Valor entregue ao Estado: € 31.484.977,64 Valor entregue ao Fundo Fomento Cultural: € 2.645.656,74 Valor entregue à C.M. da Figueira da Foz: € 105.848,02 Valor entregue ao Turismo Portugal, I.P: € 131.927.029,47. Deste montante, constitui receita própria: € 69.493.708,78 e consignada: € 62.433.320,69 conforme mencionado no texto supra. Processos instaurados: 386 processos, que resultaram em 156 a empresas concessionárias dos casinos e bingos e os restantes 230 a frequentadores das salas de jogos. Reclamações apresentadas: 85 Pedidos de proibição a pedido do próprio: 264	6 e 12	N/A
2. Combate ao Jogo Ilícito e Licenciamento - Promover iniciativas e participar em acções de cooperação com a ASAE, autoridades policiais e GNR em vista à prevenção e combate da exploração e prática de jogos ilícitos bem como licenciar máquinas de diversão.	N	31.12.2010	Operações com GNR: 13, PSP: 8, ASAE: 25. Licenciamento de máquinas: 6 processos que resultaram na classificação de 10 máquinas, 11 suportes e 5 temas de jogo. Nº de exames periciais: 982 processos Nº de perícias laboratoriais: 383 Nº de intervenções em Tribunal: 73 (Tribunal) e 6 Declarações a Órgãos de Polícia Criminal Nº de perícias de Desalfandegamento: 11	6 e 12	N/A
3. Tecnologias do Jogo - Manutenção dos meios tecnológicos de controlo do jogo de todos os casinos e salas de bingo.	N	31.12.2010	Objectivo atingido com uma disponibilidade dos serviços próxima dos 100%.	6 e 12	N/A

	Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
4.	Implementação dos meios tecnológicos decorrentes do processo de reestruturação do SIJ.	P	31.12.2012	Elaboração dos projectos técnicos de implementação do CCTV e lançamento do concurso público internacional cujo término e posterior acompanhamento da instalação do novo sistema estão previstos para 2011.	6	N/A
5.	Instalação dos meios tecnológicos de controlo do jogo nos casinos a inaugurar em 2010 (Troia, S.Miguel Terceira e P. Varzim)	P	31.12.2010	Os casinos de S. Miguel e Terceira não foram inaugurados. Foram adquiridos e instalados os meios tecnológicos para o casino de Tróia.	6	N/A
6.	Actualização de três servidores do sistema de controlo da sala de máquinas automáticas.	P	31.12.2010	Os servidores não foram actualizados porque a empresa fornecedora comunicou o fim do ciclo de vida da aplicação. Está a ser avaliada e adaptada à legislação portuguesa a nova aplicação de controlo das máquinas automáticas instalada no casino de Tróia.	6	N/A
7.	Implementação do sistema de reconhecimento facial.	P	31.12.2010	As funcionalidades estão consideradas nos projectos técnicos do CCTV. A sua implementação está dependente de aprovação da Comissão Nacional de Protecção de Dados.	12	N/A
8.	Implementação do projecto de <i>business intelligence</i> .	P	31.12.2010	A necessidade de actualizar os sistemas de controlo do jogo às alterações legislativas impôs o adiamento deste projecto.	12	N/A
9.	Implementação do projecto de homologação do equipamento de jogo.	P	31.12.2010	Definição do âmbito de acção do laboratório de homologação do equipamento de jogo.	12	N/A

Tipo de Actividade:

N – Actividade Normal

P – Projecto

Recursos Afectos:

Recursos Humanos ³⁸	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ³⁹	3	4	1
Inspectores	69	63	-6
Técnicos Superiores e Técnicos ⁴⁰	-	1	1
Assistentes Técnicos ⁴¹	11	10	-1
Total	83	78	-5

³⁸ Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

³⁹ Inclui Director Coordenador e Director de Departamento.

⁴⁰ Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

⁴¹ Pessoal administrativo.

4.1.8. Áreas de Suporte

Durante o ano de 2010 o Instituto deu continuidade ao processo de integração e consolidação das quatro estruturas que estiveram na origem do instituto, nos seus diversos níveis de intervenção: recursos humanos, recursos financeiros, administração geral, tecnologias e sistemas de informação. Neste âmbito foram desenvolvidos novos projectos e concluídos outros que se tinham iniciado em 2009, dos quais destacamos:

- Projecto Dashboard SICGeST - Sistema Integrado de Monitorização Online. Este projecto surge com o objectivo de centralizar a informação de gestão e de permitir a sua fácil interpretação através de representação gráfica. A informação disponibilizada é considerada vital para o eficaz e eficiente desempenho das funções do Turismo de Portugal permitindo, assim, aos responsáveis das várias áreas o acompanhamento dos seus resultados. Em 2010, o Turismo de Portugal voltou a estar nomeado, com este projecto, para o Prémio de Boas Práticas no Sector Público (8ª edição), sendo um dos 4 finalistas na categoria Prémio Informação de Gestão
- Registo Nacional de Turismo – Em 2010 entrou em funcionamento o Registo Nacional de Turismo, relativa aos agentes de animação turística. Esta funcionalidade pode ser acedida através da área de “Serviços Web” do portal institucional do Turismo de Portugal ou directamente em <http://rnaat.turismodeportugal.pt/>. Através deste serviço na Web, já é possível fazer o registo para o desenvolvimento de actividades próprias de animação turística ou de operador marítimo-turístico, bem como consultar a lista actual de agentes de animação turística já registados
- Plataforma escolar integrada para as Escolas de Hotelaria e Turismo - A Plataforma Escolar do Turismo de Portugal Já se encontra disponível em todas as suas funcionalidades desde o inicio das inscrições deste ano lectivo. Este sistema pode ser acedido através do nosso portal institucional ou em <http://escolas.turismodeportugal.pt> e foi desenvolvido de forma inclusiva, permitindo um acesso personalizado a todos os intervenientes nas escolas, desde os candidatos a alunos e formadores, passando por alunos, formadores e pessoal administrativo e directivo das escolas até os serviços centrais do Turismo de

Portugal IP. Para cada perfil o sistema inclui, entre outros, o suporte aos processos de inscrição, bolsa de formadores, gestão da oferta formativa, horários, aulas, estágios, refeições e apoios sociais.

As mudanças operadas ao longo dos últimos anos, permitem-nos afirmar que, neste momento, o Turismo de Portugal está preparado, não apenas para dar continuidade à adopção do standard conceptual de *e-government*, mas para proceder à sua evolução para o que é normalmente designado por *i-government*: a provisão de informação e o aproveitamento do potencial da Internet para a interacção com as empresas e os cidadãos. O conhecimento e informação no nosso sistema, tendencialmente, deixarão de ter um “preço” em tempo, esforço e outros custos indirectos, passando a ser disponibilizadas gratuitamente e de forma simples, a qualquer pessoa com um interesse num determinado processo.

Adicionalmente, na sequência de um período em que se procurou estabilizar e testar o sistema de processos e procedimentos desenhados e implementados no âmbito do desenvolvimento do SICGesT, reuniu-se e sistematizou-se, num Manual, todo o conjunto de processos e procedimentos da área financeira. Este documento constitui-se como uma ferramenta base, que se pretende permanentemente actualizada, e onde se encontram resumidos todos os processos e sub-processos identificados no âmbito da actividade financeira do Instituto, bem como todos os procedimentos estabelecidos no âmbito destes e correspondentes sistemas de controlo interno a utilizar

Finalmente, também a área de Apoio Jurídico foi chamada a desenvolver uma actividade de apoio e habilitante da tomada de decisão muito mais exigente, porquanto envolve um contexto muito mais alargado e que reflecte o universo de intervenção e actuação do Turismo de Portugal. Foi, ainda, um ano de grandes alterações a nível de sistemas jurídicos estruturantes na actuação do Instituto e que exigiram uma grande capacidade de intervenção do Gabinete Jurídico.

Direcção / Gabinete

GABINETE JURÍDICO

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

Tipo de Actividade:

N – Actividade Normal

P – Projecto

Recursos Afectos:

Recursos Humanos ⁴²	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ⁴³	1	1	-
Técnicos Superiores e Técnicos ⁴⁴	6	7	1
Assistentes Técnicos ⁴⁵	1	-	-1
Total	8	8	-

⁴² Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

⁴³ Inclui Director Coordenador e Director de Departamento.

⁴⁴ Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

⁴⁵ Pessoal administrativo.

Direcção / Gabinete / Departamento

GABINETE FINANCEIRO

Denominação / Descrição		Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
1.	Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal (SICGesT) Acompanhamento do circuito financeiro associado às propostas efectuadas pelas diferentes Unidades Orgânicas. Cabimentação e autorização das propostas das Unidades Orgânicas. Gestão e actualização dos vários Módulos do SICGesT, no sentido da melhoria da informação produzida e respectiva análise	N	Jan – Dez	SICGesT em funcionamento. Monitorização constante do sistema e implementação de melhorias em termos de sistemas e processos.	N/A	N/A
2.	Informação de Gestão Monitorização da actividade do Turismo de Portugal, IP e a sua performance orçamental e financeira. Disponibilização de indicadores globais, por área e por actividade. Preparação do Relatório de Actividades e Plano de Actividades	N	Jan – Dez	Revisão mensal da performance orçamental e financeira. Calendarização de reuniões mensais com as diversas direcções e departamentos.	N/A	N/A

Denominação / Descrição		Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
3.	Orçamento Elaboração e controlo do Orçamento global, por Unidade Orgânica e por actividade Preparação de informação e documentação às diferentes entidades nos prazos estabelecidos, nomeadamente à Direcção Geral do Orçamento	N	Jan - Dez	Revisão mensal da performance orçamental e financeira. Calendarização de reuniões mensais com as todas as direcções e gabinetes.	N/A	N/A
4.	Gestão das Participações Financeiras e Carteira de Títulos Acompanhamento e reporting sobre a actividade das Participadas e principais indicadores financeiros. Actualização permanente do Módulo de Participadas do SICGesT. Cumprimento das obrigações legais e estatutárias a que o Turismo de Portugal, IP se encontra vinculado. Gestão da Carteira de Títulos, nomeadamente ao nível das Sociedades de Garantia Mútua.	N	Jan – Dez	Actividade normal desenvolvida ao longo do ano, sem atrasos na apresentação de relatórios periódicos para cada entidade (análise de relatórios e contas, planos de actividades e orçamentos, etc.). Esta actividade inclui a participação em reuniões de assembleias-gerais das entidades participadas.	N/A	N/A

Denominação / Descrição		Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
5.	Cabimentação De Propostas, Aprovação de Facturas e Pagamentos Efectuados - Acompanhamento, monitorização, classificação e aprovação das propostas de despesa submetidas; - Verificação e aprovação de facturas; - Pagamentos realizados no período e prazo médio de pagamentos.	N	Jan – Dez	Actividade normal desenvolvida ao longo do ano. Foram cabimentadas 3.600 propostas durante 2010. Foram verificadas e contabilizadas 27.977 documentos de despesa. Foram efectuados 13.135 pagamentos, o que resultou num prazo médio de pagamentos de 27 dias.	N/A	N/A
6.	Elaboração do Manual de Processos e Procedimentos financeiros do Turismo de Portugal	P	Jan – Dez	Durante o ano de 2010, foi realizado o levantamento dos principais processos e procedimentos financeiros do Turismo de Portugal. Sempre que necessário foi proposta alteração dos processos ou criação de novos.	N/A	N/A
7.	Gestão do crédito	N	Jan – Dez	Acompanhamento do crédito concedido pelo Turismo e reconciliação dos saldos dos diversos promotores entre os diversos sistemas de informação.	N/A	N/A
8.	Gestão de Fluxos Financeiros Emissão de meios de pagamento, execução do orçamento de receita do Instituto e aplicação de eventuais excedentes de tesouraria.	N	Jan - Dez	A aplicação de excedentes de tesouraria.	N/A	N/A

Denominação / Descrição		Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
9.	Contabilidade Contabilização de todos os documentos de Receita e de Despesa e elaboração dos documentos de prestação de contas.	N	Jan - Dez	Redução dos prazos de entrega das contas em, aproximadamente, 1 mês.	N/A	N/A
10.	Reconciliação dos saldos das contrapartidas Anuais, Contrapartida Inicial, Portaria 384, Comissões de Obras, Decreto Regulamentar 81/80.	P	Jan - Dez	Reconciliação de saldos das verbas consignadas.	N/A	N/A
11.	Acompanhamento Financeiro de Projectos Recepção, análise e elaboração de propostas referentes à entrega de verbas afectas às Comissões de Obras, Decreto Regulamentar 81/80 e aos beneficiários de empréstimos contratados ao abrigo do Protocolo Bancário.	N	Jan - Dez	Actividade normal de acompanhamento de projectos.	N/A	N/A
12.	Gestão Geral Expediente, compras, frota, deslocações, mudanças, aquisição de mobiliário e equipamento	N	Jan - Dez	- Criação da Unidade de compras e contratação. - Implementação de um sistema único de controlo da frota.	N/A	N/A

Denominação / Descrição		Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
13.	Acompanhamento contratual Análise dos contratos de prestação de serviços em vigor e pesquisa de soluções alternativas, menos onerosas.	N	Jan - Dez	- Concluídos 3 grandes processos transversais a toda a organização • Substituição da frota automóvel afecta aos serviços gerais • Novo contrato para o outsourcing do atendimento telefónico • Novo contrato que permite a centralização da aquisição de viagens e alojamentos.	N/A	N/A

Tipo de Actividade:

N – Actividade Normal

P – Projecto

Recursos Afectos:

Recursos humanos ⁴⁶	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ⁴⁷	2	3	1
Técnicos Superiores e Técnicos ⁴⁸	12	13	1
Assistentes Técnicos ⁴⁹	18	14	-4
Assistentes Operacionais ⁵⁰	11	9	-2
Total	43	39	-4

⁴⁶ Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

⁴⁷ Inclui Director Coordenador e Director de Departamento.

⁴⁸ Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

⁴⁹ Pessoal administrativo.

⁵⁰ Pessoal auxiliar, motoristas e telefonistas.

Direcção / Gabinete / Departamento

RECURSOS HUMANOS

Denominação / Descrição		Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
1.	Gestão Administrativa RH Gestão de Cadastro de Admissões, Movimentações e Cessações Processamento das remunerações 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 rescisão de contratos Gestão da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho Elaboração do balanço social, quadros de pessoal e preparação e envio de outras informações de índole estatística e obrigatórias por lei ou por contrato	N	Jan. a Dez.	1. Entrada em produção do novo sistema integrado de gestão RH, com utilização descentralizada por parte das unidades administrativas e financeiras das Escolas de Hotelaria e Turismo, que passaram a aceder directamente a este novo sistema e a introduzir os registos de assiduidade e os dados de processamento dos formadores externos; 2. Integração do novo sistema integrado de gestão RH com o SICGesT; 3. Processamento de abonos/remunerações (média de 1000 processamentos mensais) e inerentes encargos e descontos (fiscais, sociais, sindicatos, execuções); 4. Processamento do sistema de reembolso ADSE enquanto Organismo Autónomo a 553 beneficiários; 5. Gestão dos procedimentos de deslocações em serviço e de processamento de ajudas de custo; 6. Gestão administrativa dos processos de 77 entradas e 86 saídas no organismo	11 e 12	N/A

Denominação / Descrição		Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
2.	Gestão do Desenvolvimento e Formação RH Gestão dos processos de admissão, incluindo processos de recrutamento e selecção, acolhimento e integração Gestão de carreiras (transições e alterações) e mobilidade interna e externa Gestão do processo anual de Avaliação do Desempenho Concepção e gestão do Programa anual de Formação Interna Gestão do Programa de Estágios Profissionais Elaboração do Orçamento de Custos com Pessoal e acompanhamento da execução orçamental Elaboração de indicadores de gestão RH	N	Jan. a Dez.	- Desenvolvimento e acompanhamento dos seguintes procedimentos concursais: - procedimento concursal para o recrutamento para 50 postos de trabalho nas Escolas de Hotelaria e Turismo; - procedimento concursal para recrutamento para 10 postos de trabalho de Técnico Superior para as áreas do QREN e para o Pólo de Competitividade Turismo 2015; - procedimento concursal para o recrutamento para 7 postos de trabalho de Técnico Superior nos serviços centrais. - Desenvolvimento e acompanhamento de 14 processos de recrutamento e selecção e respectiva admissão e acolhimento no instituto (serviços centrais e Escolas de Hotelaria e Turismo) em mobilidade interna; - Realização da 2.ª Edição do Programa de Estágios do Turismo de Portugal e acolhimento de estagiários do Programa de Estágios Profissionais da Administração Pública, com a integração e acompanhamento de 18 estagiários colocados em 8 unidades orgânicas do instituto; - Realização da 2.ª edição do Programa CresceRH, com 10 candidaturas;	11 e 12	N/A
				- Conclusão dos procedimentos de definição da situação do pessoal das estruturas escolares e da respectiva transição de carreira e categoria para o novo regime legal de vinculação, carreiras e remunerações, tendo um conjunto de trabalhadores ficado integrado no novo regime de carreiras gerais (129) e um conjunto de outros trabalhadores (65) ficado inserido nas designadas categorias subsistentes - Na execução do Plano de Formação: - 85 acções realizadas sobre um total de 28 previstas (303%); - 561 formandos sobre um total de 852 previstos (65%); - 1.462 horas de formação sobre um total de 1.217 previstas (120%) - Continuação da dinamização de um Processo de RVCC para todos os trabalhadores, o qual foi frequentado por 12 novos trabalhadores.	11 e 12	N/A

Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
3. Potencialização das novas ferramentas decorrentes do novo sistema informático de gestão integrada de RH, em especial implementação do Portal do Colaborador	P	Jan. a Dez.	Entrou em produção, em Janeiro de 2010, o Portal de Recursos Humanos, o qual veio permitir que todas as Escolas de Hotelaria e Turismo passassem a ter acesso ao sistema integrado de gestão de RH, acedendo à informação de gestão dos trabalhadores de cada Escola e gerindo descentralizadamente os registos dos respectivos trabalhadores, a inserção da sua assiduidade, a informação para processamento dos formadores externos e procedessem à conferência do processamento Não foi possível a entrada em produção em 2010 do Portal do Trabalhador e do Portal do Dirigente, os quais foram disponibilizados a todos os trabalhadores e dirigentes em de Março de 2011. No ano 2010 foram definidos e parametrizados os requisitos destes Portais.	11 e 12	N/A
4. Construção de um novo sistema integrado de avaliação de desempenho do Turismo de Portugal	P	Jan. a Dez.	A construção deste sistema pressupõe a aprovação do novo Regulamento de Pessoal do instituto. Durante o ano de 2010, desenvolveu-se o processo de revisão desse Regulamento de Pessoal.	11 e 12	N/A
5. Construção de um Manual de Procedimentos, em função do redesenho de processos e procedimentos do Departamento	P	Jan. e Dez.	Foi construído e divulgado o Manual de Gestão Escolar de Recursos Humanos, aplicado à gestão de recursos humanos das Escolas de Hotelaria e Turismo. Foi construído o Manual de Procedimentos do Departamento de Recursos Humanos, nas vertentes de Recrutamento e Selecção, Avaliação de Desempenho, Formação, Suspensão e Cessação dos Contratos e Processamento de Remunerações, inserido no Manual de Processos e Procedimentos do instituto, de modo a que esse documento se constitua como um instrumento de identificação de processos e procedimentos estabelecidos, respectiva responsabilidade, formas de suporte da informação inserida e processada e mecanismos de controlo subjacentes aos mesmos.	11 e 12	N/A

Tipo de Actividade:
N – Actividade Normal
P – Projecto

Recursos Afectos:

Recursos Humanos ⁵¹	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ⁵²	1	1	-
Técnicos Superiores e Técnicos ⁵³	4	7	3
Assistentes Técnicos ⁵⁴	9	7	-2
Total	14	15	1

⁵¹ Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

⁵² Inclui Director Coordenador e Director de Departamento.

⁵³ Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

⁵⁴ Pessoal administrativo.

Direcção / Gabinete / Departamento

TECNOLOGIAS

	Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
1.	Apoio tecnológico ao utilizador (service-desk) e administração de sistemas em regime de Outsourcing	N	Jan. a Dez.	Actividade concretizada na sua totalidade, tendo sido resolvidos 6.100 incidentes (menos 1.585 que em 2009), com uma avaliação global de satisfação declarada pelos utilizadores de 4.75 (4.68 em 2009)	11	N/A
2.	Acompanhamento e controlo da qualidade dos serviços adquiridos: • Rede fixa (voz e dados) de telecomunicações • Rede móvel de telecomunicações • Sistema de Impressão, Cópia, Digitalização e Fax • Alojamento do portal visitportugal.com	N	Jan. a Dez.	Actividade plenamente realizada, tendo no caso do sistema de impressão sido conseguida uma redução de cerca de 500.000 páginas impressas dentro da organização em 2010, o que representa uma redução muito relevante na nossa pegada ecológica. Quanto a comunicações móveis e fixas foi possível beneficiar em pleno dos novos contratos com um aumento no nível de serviço em todas as suas vertentes operacionais. No caso do alojamento do visitportugal.com procedeu-se à migração do site para a infra-estrutura do Turismo de Portugal, IP, com os consequentes ganhos ao nível da acessibilidade à aplicação, garantia de qualidade de serviço e redução dos custos de manutenção	11	N/A
3.	Operacionalização de um centro de dados secundário Em 2009 foi concebido o projecto que visa criar um centro de dados secundário para recuperação em caso de desastre. Em 2010 pretende-se operacionalizar o projecto através da migração gradual de dados e aplicações para o novo centro de dados	P	Jan. a Dez.	Durante 2010 foi assegurada a ligação das comunicações ao centro, entraram em actividade os servidores de armazenamento, foi instalada a solução VMWare SX, a solução de replicação de ficheiros com recovery point que integra a grande maioria de bases de dados da organização, bem como registou-se a mudança de um dos nós/servidores de Exchange (correio Electrónico) para o centro de recuperação de dados secundário	12	N/A

Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
4. Operacionalização de infra-estrutura de Corporate TV Criação de canais internos de televisão Divulgação de conteúdos de forma síncrona e assíncrona entre todas as Escolas de Hotelaria e Turismo e Sede Criação de canal de e-Learning (para Escolas de Hotelaria e Turismo / Sede)	P	A definir	No ano transacto foi possível definir as principais necessidades e requisitos técnicos e tecnológicos da <i>corporate tv</i> do Turismo de Portugal, IP. No entanto, considerou-se que não estavam ainda reunidas as condições na oferta que assegurassem o integral cumprimento das nossas necessidades, particularmente no que diz respeito à nossa rede escolar e ao nível de investimento solicitado pelo mercado. Em 2011 será dada continuidade a este tema	6	N/A
5. Levantamento de processos Levantamento e optimização de processos no Departamento de Tecnologias de forma a "standardizar" as operações do dia-a-dia	P	Jan. a 31 Março	Foram levantados e mapeados todos os processos da organização com recurso ao software System Architect. Estes processos e fluxos foram em seguida integrados no gestor documental Q2, de forma a gerar fluxos e distribuições adaptadas e optimizados para o tipo de actividade de cada uma das áreas de negócio	12	N/A
6. Elaboração do Plano Estratégico de Sistemas de Informação 2010 (PESI)	P	Jan. a 31 Março	O PESI 2010 tem como quatro orientações estratégicas: consolidar, integrar, <i>IT governance</i> e Transparência, visibilidade e responsabilização. Integra 10 iniciativas principais, distribuídos por 7 de SI/TI de negócio e 3 de infra-estruturas, baseando-se num modelo de implementação que define e operacionaliza a interacção com as diversas partes interessadas nesta actividade da organização, particularmente o <i>group of change</i> , os <i>project managers</i> e os <i>product owners</i>	12	N/A

Tipo de Actividade:

N – Actividade Normal

P – Projecto

Recursos Afectos:

Recursos Humanos ⁵⁵	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ⁵⁶	1	1	-
Técnicos Superiores e Técnicos ⁵⁷	5	4	-1
Assistentes Técnicos ⁵⁸	3	2	-1
Total	9	7	-2

⁵⁵ Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

⁵⁶ Inclui Director Coordenador e Director de Departamento.

⁵⁷ Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

⁵⁸ Pessoal administrativo.

Direcção / Gabinete

COMUNICAÇÃO

	Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
1.	Continuar a promover a visibilidade e a notoriedade do Turismo de Portugal enquanto entidade incontornável para o crescimento do sector e para a promoção externa do Destino Portugal.	N	Jan -Dez	4230 notícias – mais de 80% positivas	N/A	N/A
2.	Articulação de informação com as restantes Direcções de modo a tornar a actividade do Turismo de Portugal o mais transparente possível.	N	Jan -Dez	Permanente	N/A	N/A
3.	Dar a conhecer o trabalho realizado pelo instituto em prol da promoção do destino Portugal e do apoio ao sector empresarial e aos órgãos de comunicação social.	N	Jan -Dez	Mais de 50% das 4230 notícias	N/A	N/A
4.	Organização de sessões e eventuais visitas temáticas que acentuem no exterior a importância crescente do Turismo como motor da economia nacional.	N	Jan -Dez	Diminuição de 5% relativamente a 2009	N/A	N/A

	Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
5.	Iniciar contactos permanentes com o Serviço de Inspeção de Jogos para lhe dar a maior visibilidade possível junto da imprensa portuguesa.	N	Jan -Dez	As referências na imprensa aumentaram substancialmente relativamente aos anos de 2008 e 2009	N/A	N/A
6.	Tentar de forma periódica colocar na imprensa notícias relativas ao retorno financeiro dos eventos patrocinados pelo Turismo de Portugal, bem como das suas campanhas de promoção no estrangeiro.	N	Jan -Dez	Programada para 2011	N/A	N/A

Tipo de Actividade:
N – Actividade Normal
P – Projecto

Recursos Afectos:

Recursos Humanos ⁵⁹	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.
Dirigentes ⁶⁰	1	1
Técnicos Superiores e Técnicos ⁶¹	2	2
Assistentes Técnicos ⁶²	1	1
Total	4	4

⁵⁹ Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

⁶⁰ Inclui Director Coordenador e Director de Departamento.

⁶¹ Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

⁶² Pessoal administrativo.

4.1.9. Equipas de projecto

Direcção / Gabinete

Equipa de Projecto INOVAÇÃO FINANCEIRA

A actividade desta Equipa de Projecto centrou-se, durante o ano de 2010, na dinamização das Linhas PME Investe específicas para o turismo procurando, assim, estimular o investimento, através da disponibilização de financiamento bancário em condições mais favoráveis para o desenvolvimento da actividade das empresas do sector.

Neste contexto, e tendo em conta as medidas que o Governo tem vindo a adoptar com vista a atenuar os efeitos da crise económica e financeira sobre as empresas, as condições de financiamento das Linhas Específicas “Sector do Turismo” e “Turismo de Habitação e Turismo em Espaço Rural” foram flexibilizadas, nomeadamente no que se refere aos prazos máximos de reembolso que passaram de 7 para 15 anos.

Por outro lado, e na sequência do temporal que assolou em Dezembro de 2009 a região Oeste do país, foi criada no âmbito da PME Investe III - Turismo, no início de 2010, uma linha de crédito destinada de apoiar as empresas daquela região que foram objecto de estragos provocados pelas intempéries ocorridas. Esta linha de crédito, sem qualquer taxa de juro, é aplicável a todos os empreendimentos e actividades do sector do turismo e visa financiar, exclusivamente, os investimentos em obras e equipamentos resultantes dos referidos prejuízos.

Complementarmente, foram realizadas outras iniciativas com vista à dinamização das Linhas PME Investe do sector do turismo, nomeadamente através da realização de várias apresentações públicas e de sessões informativas dirigidas à rede comercial dos bancos subscritores dos Protocolos PME Investe nas quais intervieram, igualmente, as Sociedades de Garantia Mútua.

As linhas de crédito PME Investe permitiram financiar, até 31 de Dezembro de 2010, mais de 5 400 operações promovidas por empresas do turismo, com um volume de crédito aprovado de cerca de 600 milhões de euros.

No âmbito do Programa FINCRESCE, que se traduz num conjunto integrado de acções para otimizar as condições de financiamento das PME, foram distinguidas 210 empresas com o Estatuto “PME Líder - Turismo”, tendo sido atribuído o Estatuto “PME Excelência 2010” a 90 daquelas empresas pela qualidade dos seus desempenhos económico-financeiros.

Ainda ao nível dos recursos financeiros dirigidos às PME, importa salientar a aprovação, durante o ano de 2010, da criação de um novo Fundo de Capital de Risco - FCR - Turismo Inovação, que será gerido pela TC - Turismo Capital, SCR, SA. e que constituirá um importante instrumento financeiro para a concretização do Pólo de

Competitividade e Tecnologia “TURISMO 2015”, permitindo apoiar projectos de investimento que visem a inovação, modernização e internacionalização das empresas do sector. Dos 20 milhões de euros que constituem o capital inicial do novo fundo, 10 milhões de euros serão investidos através do programa COMPETE do QREN - Quadro de Referência Estratégica Nacional, 4 milhões de euros pelo Turismo de Portugal, I.P. e os restantes 6 milhões serão repartidos, equitativamente, pelo Banco BPI, Banco Espírito Santo e Caixa Geral de Depósitos.

No âmbito da Iniciativa JESSICA foi também apresentada ao Banco Europeu de Investimento uma candidatura para constituição de um Fundo de Desenvolvimento Urbano para o sector do turismo (FDU - Turismo). O FDU - Turismo, que o Turismo de Portugal se propõe gerir, estará orientado para apoiar o desenvolvimento de projectos que requalifiquem e revitalizem zonas urbanas com elevada capacidade de atracção de turistas, inseridos em planos integrados de desenvolvimento urbano sustentáveis.

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

	Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
1.	Linhas PME Investe Concepção e operacionalização da Linha de Apoio às Empresas da Região Oeste. Operacionalização de todas as alterações às Linhas PME Investe em estreita articulação com a PME Investimentos, S.A., com as Sociedades de Garantia Mútua e Instituições de Crédito. Monitorização das 5 Linhas Específicas para o Sector do Turismo, no âmbito do Protocolos PME Investe II e III PME Investimentos, S.A. Acompanhamento das Linhas de Crédito PME Investe transversais aplicáveis ao sector do turismo. Análise e difusão dos dados estatísticos fornecidos pela PME Investimentos, com vista à optimização das condições de financiamento das empresas e das dotações afectas a cada Linha. Acompanhamento e monitorização da aplicação das Linhas. Acompanhamento das várias auditorias realizadas às Linhas PME Investe.	N	Jan - Dez	Valores acumulados desde a entrada em vigor as Linhas PME Investe II - Linha + Restauração - Nº de Operações Aprovadas: 220 - Financiamento Aprovado: 27.466 mil € PME Investe II - Linha Geral - Nº de Operações Aprovadas: 99 - Financiamento Aprovado: 31.865 mil € PME Investe III - Linha Sector do Turismo - Nº de Operações Aprovadas: 143 - Financiamento Aprovado: 189.168 mil € PME Investe III - Linha TH e TER - Nº de Operações Aprovadas: 24 - Financiamento Aprovado: 3.109 mil € PME Investe III - Linha de Tesouraria - Nº de Operações Aprovadas: 350 - Financiamento Aprovado: 154.843 mil € PME Investe V e VI - Linha MPE - Nº de Operações Aprovadas: 1 685 - Financiamento Aprovado: 48.016 mil € PME Investe V e VI - Linha Geral - Nº de Operações Aprovadas: 170 - Financiamento Aprovado: 39.146 mil €	N/A	Contribui para o cumprimento dos objectivos definidos no <u>Projecto I – Produtos, Destinos e Pólos</u> : As Linhas PME Investe disponibilizam às empresas financiamentos em condições preferenciais de taxa de juro, prazos e garantia para a concretização dos seus investimentos, contribuindo, assim, para o desenvolvimento dos produtos turísticos estratégicos e dos Pólos de Desenvolvimento Turístico.

	Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
2.	Programa FINCRESCER - O Estatuto PME Líder e PME Excelência traduz-se, para as empresas, num conjunto de benefícios financeiros e não financeiros, de reconhecimento público da sua qualidade de desempenho, proporcionando um reforço de imagem e notoriedade junto do mercado. - Definição dos critérios e condições de acesso para as empresas do sector do turismo e intermediação com o sistema bancário.	N	Jan - Dez	PME Líder - Turismo: No seu conjunto, as 210 empresas PME Líder do Turismo geram 6.934 postos de trabalho directos e apresentam um volume de negócios de quase 503 milhões de euros em 2009. Com um activo líquido de 756 milhões de euros e capitais próprios de 360 milhões de euros, as PME Líder do Turismo têm uma autonomia financeira média de 48%. PME Excelência - Turismo: Das 210 empresas de turismo PME Líder foram destacadas com o Estatuto, PME Excelência 90 empresas: - 42 empreendimentos turísticos - 30 estabelecimentos de restauração e bebidas - 10 agências de viagem - 5 estabelecimentos de animação - 3 rent-a-car	N/A	<u>I – Produtos, Destinos e Pólos</u> , ao permitir o acesso das empresas a financiamentos em condições preferenciais para o desenvolvimento dos seus investimentos. <u>X – Eficácia do Relacionamento Estado-Empresa</u> , o estatuto PME Líder ou PME Excelência confere um tratamento personalizado às empresas na sua relação com as entidades da Administração Pública. <u>XI – Modernização Empresarial</u> , ao incentivar as empresas a actuar ao nível das melhores práticas de gestão.
3.	Fundo JESSICA - Banco Europeu de Investimentos Apresentação junto do Banco Europeu de Investimento da candidatura para constituição de um Fundo de Desenvolvimento Urbano para o sector do turismo, no âmbito da Iniciativa JESSICA.	P	Dez	A aprovação da candidatura permitirá angariar meios financeiros para a criação/ reforço dos mecanismos de inovação financeira ao sector do turismo.	N/A	<u>I – Produtos, Destinos e Pólos</u> : Este novo FCR permite apoiar projectos de investimento que visem a inovação, modernização e internacionalização das empresas, desde que alinhados com as prioridades definidas no PENT. <u>XI – Modernização Empresarial</u> , incentivando o investimento das empresas através do capital de risco, melhorando a sua capacidade de endividamento

	Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
4.	Fundo de Capital de Risco - Turismo Inovação - Foi celebrado o contrato do financiamento ao abrigo do Sistema de Apoio ao Financiamento e Partilha de Risco da Inovação (SAFPRI) para a criação do novo FCR - Turismo Inovação que tem por objectivo melhorar a qualidade da oferta turística e que constituirá um importante instrumento financeiro para a concretização do Pólo de Competitividade e Tecnologia "TURISMO 2015". - Foi prestado o acompanhamento de todo o processo junto do Gabinete de Gestão do COMPETE e da TC - Turismo Capital, SCR, SA.	P	Jan- Dez	- A contratualização da candidatura permite angariar meios financeiros para a criação/ reforço dos mecanismos de inovação financeira ao sector do turismo. - Dos 20 milhões de euros que constituem o capital inicial do novo fundo, 10 milhões de euros serão investidos através do programa COMPETE do QREN - Quadro de Referência Estratégica Nacional, 4 milhões de euros pelo Turismo de Portugal, I.P. e os restantes 6 milhões serão repartidos, equitativamente, pelo Banco BPI, Banco Espírito Santo e Caixa Geral de Depósitos.	N/A	<u>I – Produtos, Destinos e Pólos</u>: Este novo FCR permite apoiar projectos de investimento que visem a inovação, modernização e internacionalização das empresas, desde que alinhados com as prioridades definidas no PENT. <u>XI – Modernização Empresarial</u>, incentivando o investimento das empresas através do capital de risco, melhorando a sua capacidade de endividamento.

	Denominação / Descrição	Tipo de Activ.	Calend.	Resultados Atingidos	Indicador QUAR	Avaliação do impacto para Projectos PENT
5.	Acções de Dinamização e de Comunicação Dar a conhecer aos agentes económicos do sector, de uma forma simples e integrada, as características e condições de financiamento de cada um dos instrumentos de capital e dívida no âmbito dos instrumentos de inovação financeira às empresas.	N	Jan. - Dez.	• BTL 2010 - Sessão de dinamização das Linhas de Crédito PME Investe aplicáveis ao turismo. • Apresentação no MEID das características e condições de financiamento das Linhas de Crédito PME Investe específicas para as empresas do turismo • Participação nas sessões informativas realizadas pelo TP e dirigidas à rede comercial dos bancos subscritores das Linhas PME Investe e Crédito ao Investimento no Turismo nas quais intervieram, igualmente, as Sociedades de Garantia Mútua. • Participação, a convite do IAPMEI, em sessões informativas com os Bancos BPI e Santander Totta sobre os instrumentos de engenharia financeira das empresas do sector do turismo. • Elaboração e actualização de fichas informativas sobre as linhas PME Investe. • Actualização dos conteúdos da área informativa – “Inovação Financeiras às Empresas – Soluções de Financiamento”, no portal corporativo do TP.	N/A	<u>I - Produtos, Destinos e Pólos:</u> as acções de informação permitem às empresas um melhor conhecimento dos financiamentos existentes para a concretização dos seus projectos de investimento. X - <u>Eficácia do Relacionamento Estado-Empresa</u> (X.2 – Facilitar a interacção do empresário com a Administração Pública), nomeadamente ao nível da qualidade da informação disponibilizada às empresas.

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

Tipo de Actividade:

N – Actividade Normal

P – Projecto

Recursos Afectos:

Recursos Humanos ⁶³	A 1 de Jan.	A 31 de Dez.	Variação
Dirigentes ⁶⁴	1	1	-
Técnicos Superiores e Técnicos ⁶⁵	1	-	-1
Total	2	1	-1

⁶³ Considera o número de colaboradores independentemente do vínculo laboral.

⁶⁴ Inclui Director Coordenador e Director de Departamento.

⁶⁵ Anteriores carreiras técnica superior e técnica.

4.2. Turismo 2015

O Plano Estratégico Nacional do Turismo (adiante designado por PENT) é uma iniciativa do Governo, para servir de base à concretização das acções definidas para o crescimento sustentado do Turismo nacional nos próximos anos.

O PENT traduz-se numa visão estratégica e ambiciosa para o sector do Turismo, a que o Turismo de Portugal, IP não é alheio, e que pretende essencialmente tornar Portugal num dos destinos de maior crescimento na Europa, através das características distintivas e inovadoras do país, apostando no desenvolvimento baseado na qualificação e competitividade da oferta, transformando o sector num dos motores de crescimento da economia nacional.

Aliado ao PENT e como mecanismo de auxílio à sua concretização, surge o QREN, com o objectivo de permitir tirar o melhor partido possível das oportunidades criadas pelos Fundos Comunitários para o desenvolvimento de sectores estratégicos como o Turismo.

Na prossecução deste objectivo, a 27 de Setembro de 2008 foi dado o primeiro passo entre o Turismo de Portugal, IP a Confederação do Turismo Português, HMI, ARPT e ERT através da assinatura do Protocolo de Parceria “Turismo 2015”, para acompanhar e dinamizar a estratégia global traçada, bem como avaliar a divulgação dos resultados, por forma a assegurar uma ampla participação dos agentes do sector.

Através do estabelecimento do Protocolo de Parceria bem como com o reconhecimento da Estratégia de Eficiência Colectiva como Pólo de Competitividade e Tecnologia - Turismo 2015 , o Turismo de Portugal, IP enquanto parceiro desta estratégia pretende obter ganhos de eficiência e de eficácia na utilização dos instrumentos que deverão conduzir a um novo patamar de excelência para o Turismo nos próximos anos.

Este reconhecimento permitirá conferir garantias de um crescimento sustentado do turismo acima da média europeia e reforçar o contributo do turismo enquanto motor do desenvolvimento económico e social português passando pela aposta no estímulo dos agentes do sector a trabalhar em rede e em cooperação.

Neste contexto e como parceiro do Pólo de Competitividade e Tecnologia - Turismo 2015, compete ao Turismo de Portugal, IP a execução dos seguintes projectos até ao ano 2015:

- Sistema de Qualidade para o Turismo;
- Campanha Internacional da Imagem de Portugal;
- Plano de Promoção Externa 2008/2009;
- Exposições, Certames e Promoção Temática;
- Oferta Formativa para as competências no Turismo;
- Reestruturação e Alargamento da Rede de Escolas de Hotelaria e Turismo;
- Rede de Cooperação em Matéria de ID;
- Registo Nacional de Turismo;
- Centro de Investigação Avançada em Turismo;
- Certificação da Formação;
- Criação de uma Rede Nacional de Formação Turística;
- Qualificação dos RH para o Turismo;
- Programa de Intercâmbio e Internacionalização de Alunos;
- Dinamização da Inovação em Turismo.

4.3 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 excepção 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 selecção, 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., o qual se apresenta como um instrumento essencial para a gestão integrada dos recursos humanos na organização, visando a aplicação do referido enquadramento regulamentar único.

Em 2010, desenvolveu-se o processo de revisão deste Regulamento, considerando a necessidade de, por um lado, enquadrar este instrumento na nova Lei de Vinculação, Carreiras e Remunerações e no Regime do Contrato de Trabalho em Funções Públicas, assegurando, por outro, as previsões regulamentares consideradas essenciais à gestão de recursos humanos no âmbito de um instituto público de regime especial como é o Turismo de Portugal.

Verificando-se, face à missão, às atribuições e às competências do instituto, uma absoluta necessidade de dotar o organismo de recursos humanos aptos à prossecução das mesmas, procedeu-se, durante o ano de 2010, à concepção e ao acompanhamento de 3 procedimentos concursais, destinados a recrutar para as Escolas de Hotelaria e Turismo, para as áreas de acompanhamento do QREN no instituto, para o Pólo de Competitividade Turismo 2015 e para os serviços centrais do organismo, um total de 67 postos de trabalho, procedimentos esse que resultaram no efectivo recrutamento de 47 trabalhadores.

Adicionalmente, foram ainda conduzidos 14 processos de recrutamento e selecção para o recrutamento, em regime de mobilidade interna, de Técnicos Superiores e Assistentes Técnicos para os serviços centrais e Escolas de Hotelaria e Turismo.

Ainda no ano 2010, teve lugar a segunda edição do Programa de Estágios Profissionais do Turismo de Portugal, a par do acolhimento e integração no instituto

de estagiários oriundos do iniciado Programa de Estágios Profissionais da Administração Pública (PEPAC), o que levou à integração de um total de 18 estagiários no instituto, licenciados nas áreas de Economia, Gestão, Direito, Ciências da Comunicação, Turismo, Planeamento Regional e Urbano, os quais foram colocados em 8 unidades orgânicas, aí desenvolvendo os seus projectos de estágio em contexto real de trabalho, pelo período de um ano.

No que se refere à formação dos quadros do organismo, entendeu-se, no ano 2009, preparar um Plano de Formação diverso do paradigma anterior que assentava na elaboração de planos anuais, optando-se por dimensionar as necessidades formativas dos trabalhadores de uma forma mais estruturada e global, construindo-se um Plano de Formação para o triénio 2009-2011, envolvendo, para um horizonte temporal mais alargado, uma maior ambição na melhoria das competências e capacidades dos trabalhadores do Turismo de Portugal.

No âmbito da execução desse Plano, verifica-se que as acções de formação realizadas em 2010 abrangeram cerca 561 formandos sobre um total de 852 previstos, representando uma taxa de execução de 65%. Foram realizadas 85 acções de formação, considerando a formação interna e externa ministrada, num total de 1.462 horas de formação, superando assim as 1.217 horas previstas no Plano para o ano 2010. Na verdade, estavam inicialmente previstas menos acções de formação e com um menor volume de horas, mas abrangendo mais formandos, uma vez que se tratavam de acções de cariz transversal ao organismo, de curta duração.

Porém, verificou-se, ao longo do ano, ser antes prioritária a realização de acção mais direccionadas às necessidades específicas de cada área operacional, com um maior volume de horas e tendo como destinatários os trabalhadores que desenvolvem as suas funções no âmbito das matérias objecto dessas acções.

Em especial no que se refere às Escolas de Hotelaria e Turismo, e na sequência da publicação do novo Regime de Autonomia, Administração e Gestão das Escolas de Hotelaria e Turismo, bem como da Portaria que aprova a organização interna destas estruturas, foi possível concluir, em 2010, os procedimentos de definição da situação do pessoal das estruturas escolares e da respectiva transição de carreira e categoria para o novo regime legal de vinculação, carreiras e remunerações, tendo um conjunto de trabalhadores ficado integrado no novo regime de carreiras gerais (129) e um conjunto de outros trabalhadores (65) ficado inserido nas designadas categorias subsistentes, dando-se por terminado o processo de reestruturação das Escolas de Hotelaria e Turismo.

Junta-se, em anexo, o Balanço Social do Turismo de Portugal, documento onde, de forma sistematizada, se recolhem, tratam e interpretam, de forma quantitativa e qualitativa, os dados referentes à realidade dos recursos humanos do instituto, procedendo-se à caracterização dos seus efectivos, no ano 2010, nas seguintes vertentes:

- I Relação Jurídica de Emprego e Grupos Profissionais
- II Habilitações Académicas
- III Estrutura Etária
- IV Antiguidade
- V Horários de Trabalho
- VI Assiduidade
- VII Formação Profissional

4.4 Recursos Financeiros

Sendo o Turismo de Portugal I.P. um instituto público dotado de autonomia financeira e património próprio, as suas fontes de receita são constituídas, essencialmente, por Receitas Próprias. Entre estas, destacam-se as verbas provenientes do imposto especial sobre o jogo e restantes contrapartidas pecuniárias decorrentes da aplicação da Lei do Jogo⁶⁶, os juros remuneratórios da concessão de financiamentos, os juros de aplicações de excedentes de tesouraria e os activos financeiros que resultam do reembolso de capital de empréstimos 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: PRIME⁶⁷, POR's⁶⁸ e QREN⁶⁹. O IAPMEI é o organismo coordenador das verbas PRIME, sendo os POR's da responsabilidade das CCDR's e o QREN coordenado pelo IFDR. No caso das verbas desconcentradas (POR's), é de referir que o Instituto figura apenas como intermediário.
- 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 POHP⁷⁰, no qual o IEFP, figura como organismo coordenador e o Turismo de Portugal como entidade beneficiária.

⁶⁶ 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 redacção dada pelo DL 10/95, de 19 de Janeiro. A receita proveniente das contrapartidas pagas pelas concessionárias no âmbito da prorrogação dos prazos dos contratos de concessão fica, exclusivamente, afecta a finalidades de interesse turístico, em projectos PIQTUR e outros projectos de interesse turístico localizados nos municípios com casinos – DL 275/01, de 17 de Outubro e Portaria 384/02, de 10 de Abril.

⁶⁷ PRIME – Programa de Incentivos à Modernização da Economia

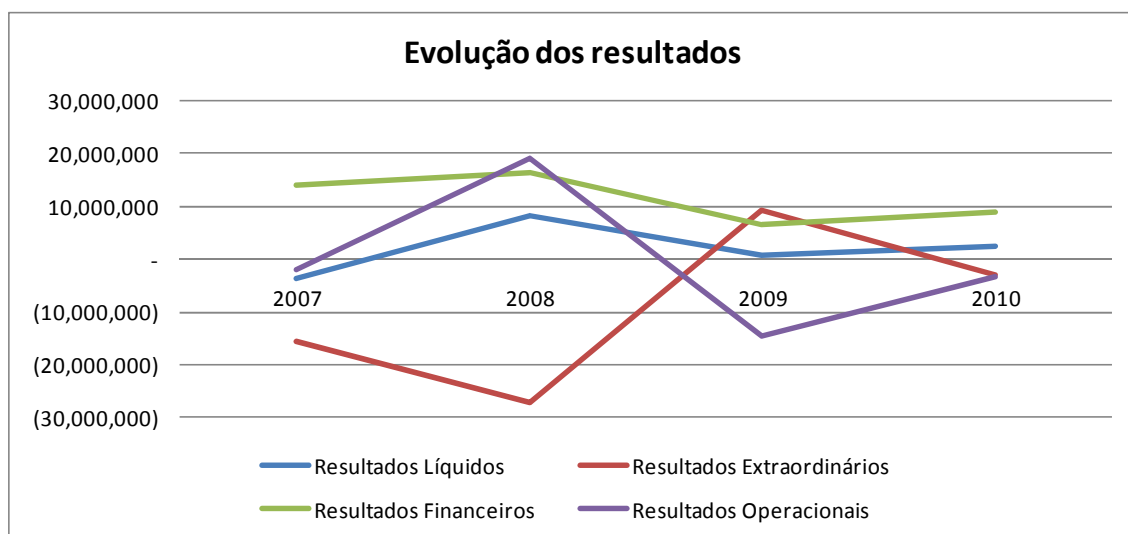
⁶⁸ POR – Programas Operacionais Regionais

⁶⁹ QREN – Quadro de Referência Estratégico Nacional

⁷⁰ POHP – Programa Operacional Potencial Humano

O resultado líquido apurado pelo Turismo de Portugal no exercício de 2010 ascendeu a 2,4 milhões de euros, registando assim um crescimento de 157% relativamente a 2009. A evolução dos indicadores relativos aos resultados, no período de 2007 a 2010, foi a seguinte:

Indicador	2007	2008	2009	2010
Resultados Líquidos	(3,714,692)	8,258,782	929,855	2,394,759
Resultados Extraordinários	(15,687,125)	(27,064,225)	9,145,894	(3,123,019)
Resultados Financeiros	14,048,220	16,310,820	6,450,327	8,982,135
Resultados Operacionais	(2,075,787)	19,012,188	(14,666,366)	(3,464,357)



Os proveitos do ano ascenderam a 182.189.353 Euros, registando um aumento de 1,84% relativamente ao exercício anterior (178.898.842 Euros em 2009). Por sua vez, os custos do ano ascenderam a 179.794.594 Euros, o que representa um aumento de apenas 1,03% face a 2009. De salientar não só o facto de se ter registado um crescimento da receita superior ao dos custos, mas também a forte contenção de custos verificada (acréscimo de 28% de 2008 para 2009 e apenas 1,03% de 2009 para 2010). O aumento de custos verificado é explicado pelo registo das provisões para Investimentos Financeiros e para o Crédito, que ascenderam em 2010 a 7.825.160 Euros. Este crescimento é parcialmente compensado pela diminuição significativa dos custos operacionais (incluindo nestes uma transferência extraordinária de 10.000.000 Euros)

O aumento do Resultado líquido do exercício é, assim, explicado por:

- Aumento de 14% verificado nas Transferências e Subsídios correntes obtidos, que passaram de 36.944.034 euros em 2009 para 42.090.022 euros em 2010. Esta variação ficou a dever-se, essencialmente, ao aumento das verbas recebidas do IFDR e destinadas a financiar os projectos de investimento QREN-

COMPETE, direccionados para as campanhas de promoção do Turismo em Portugal, das quais o Turismo de Portugal, I.P. é entidade promotora.

- Verificou-se ainda um aumento significativo da rubrica de Juros Obtidos, que passaram de 7.596.990 euros em 2009 para 13.196.845 euros em 2010. Esta variação, que ascendeu a cerca de 73,71%, deve-se em grande parte ao registo de várias rescisões de contratos de financiamento em 2010, decorrentes das quais se procedeu à contabilização de juros de mora e penalidades contratuais de valores significativos. Para além destas situações, procedeu-se igualmente a uma reconciliação e reavaliação da carteira de crédito do Instituto, que determinou, igualmente, a contabilização de juros que se encontravam vencidos no final do exercício e que, respeitando o principio da especialização dos exercícios, foram contabilizados como proveitos de 2010.
- Paralelamente, no referente aos custos e perdas do exercício, os fornecimentos e serviços externos registaram um forte decréscimo, passando de 43.433.030 euros em 2009 para 33.529.903 euros em 2010. Esta variação (-22,8%) é resultante da forte contenção de custos registada em 2010, decorrente da aplicação das linhas orientadoras do Governo no respeitante ao controlo orçamental do estado e redução do défice.
- Verificou-se ainda, o aumento quer dos ajustamentos do exercício (decorrente do reforço em 3.817.255 euros das provisões para cobertura dos riscos de crédito), quer dos custos financeiros (decorrente do reforço de 4.007.905 euros das provisões para investimentos financeiros). Estas variações resultaram quer do processo de reconciliação e reavaliação da carteira de crédito do Instituto, quer da reavaliação da carteira de participações financeiras detidas.
- Não obstante este acréscimo dos custos financeiros, os resultados financeiros do período cresceram 39,3% (de 6.450.327 Euros em 31/12/2009 para 8.982.135 Euros em 31/12/2010). A variação dos proveitos financeiros, no montante de 5.599.855 Euros, é determinada pelo acréscimo dos proveitos com juros obtidos.
- Por outro lado, no que se refere aos Resultados extraordinários, verificou-se em 2010 um acentuado decréscimo dos mesmos, que ascenderam a -3.123.019 Euros em comparação com os 9.145.894 Euros registados em 31/12/2009. Esta variação deve-se ao facto de em 2009 se ter efectuado a reversão de 26.100.772 Euros relativos a verbas de PIQTUR não utilizadas, enquanto que, em 2010, com o encerramento do Programa, esse valor se cifrou apenas nos 6.977.146 Euros.
- De referir ainda, no referente às rubricas de custos e perdas extraordinárias, o acréscimo verificado nas correcções relativas a exercício anteriores, que passou de 1.676.351 Euros em 2009 para 6.785.533 Euros em 2010. Esta variação

resultou do registo em 2010 de alguns prémios de realização concedidos no âmbito dos financiamentos concedidos ao abrigo do PRIME e que eram referentes a exercícios anteriores. Esta situação foi identificada no âmbito da reavaliação da carteira de crédito concedido do Instituto, que decorreu durante o exercício de 2010, tendo sido registado o respectivo ajustamento.

O total do Activo, Passivo e Fundos Próprios, no período de 2008 a 2010, registou a seguinte situação:

Rubricas	2010	2009	2008	Varição
Activo	1,093,105,670	913,473,352	919,564,271	179,632,318
Passivo	660,561,201	476,722,834	537,078,703	183,838,367
Fundos Próprios	432,544,469	436,750,518	382,485,568	(4,206,049)

a) O aumento do Activo deveu-se maioritariamente a:

- Aumento dos Investimentos Financeiros, no valor de 48.422.451 Euros, que resultou da subscrição de Unidades de Participação no Fundo Finova (58.089.000 Euros) e Fundo Finova FCR-PME Turismo Inovação (3.022.101 Euros), valores estes que foram parcialmente colmatados com o aumento da provisão para os Investimentos Financeiros em 12.926.940 Euros. Adicionalmente, procedeu-se, também em 2010, à realização de participações anteriormente subscritas, nos seguintes valores: FIEAE (26.000.000 Euros), Garval (500.000 Euros), Lisgarante (500.000 Euros), Finova (27.444.000 Euros) e Finova-FCR PME Turismo Inovação (3.022.101 Euros).
- Aumento das Dívidas de terceiros – Médio e Longo prazo, que passou de 190.461.691 Euros em 2009 para 372.913.583 Euros em 2010. Esta variação resultou do processo de reconciliação e reavaliação da carteira de crédito concedido do Instituto, que determinou a alteração da política de contabilização dos financiamentos concedidos ao abrigo dos quadros comunitários. Até ao último exercício, o Instituto apenas relevava no seu activo os empréstimos concedidos com verbas próprias. As comparticipações comunitárias encontravam-se expressas apenas na conta corrente das verbas comunitárias à guarda do Instituto, cujo valor correspondia ao líquido entre as transferências recebidas e os pagamentos efectuados aos diversos mutuários. No exercício de 2010, esse procedimento foi alterado, passando a estar reflectidos no activo a totalidade dos financiamentos concedidos (independentemente da origem das verbas). Em contrapartida, passou também a estar evidenciado no passivo a responsabilidade relativa à parcela

financiada com verbas comunitárias. Esta alteração resultou assim num significativo aumento do valor do Balanço do Turismo de Portugal.

- b) O movimento ocorrido nas rubricas do fundo patrimonial durante o exercício findo em 31 de Dezembro de 2010, foi como segue:

Rubricas	Saldo inicial	Resultado do ano	Aumento	Diminuição	Aplicação dos resultados	Saldo final
<u>Fundo patrimonial</u>						
Património	383,294,639	-	-	-	-	383,294,639
Ajustamentos de partes de capital em empresas	(4,064,879)	-	-	-	-	(4,064,879)
Subsídios						
Investimentos financeiros	66,608,343	-	3,022,101	-	-	69,630,445
Investimentos financeiros - Provisões	(15,237,703)	-	-	(8,919,035)	-	(24,156,737)
Doações	489,080	-	-	-	-	489,080
Resultados transitados	4,731,183	-	-	(703,874)	929,855	4,957,164
Resultado líquido do exercício	929,855	2,394,759	-	-	(929,855)	2,394,759
	<u>436,750,518</u>	<u>2,394,759</u>	<u>3,022,101</u>	<u>(9,622,909)</u>	<u>-</u>	<u>432,544,469</u>

O Turismo de Portugal registou na rubrica de subsídios, em conformidade com o procedimento já adoptado no exercício anterior, os montantes recebidos para a aquisição de participações financeiras, bem como as provisões para estes mesmos investimentos financeiros.

- c) O aumento significativo do Passivo deveu-se, essencialmente, à rubrica de Empréstimos obtidos/ outros recursos, que passaram de 42.207.438 Euros em 2009 para 267.747.478 Euros em 2010. Esta variação resultou, quase exclusivamente, da alteração da política de contabilização dos empréstimos concedidos ao abrigo dos quadros comunitários referida anteriormente. Decorrente desta alteração de procedimento, foi registado nesta rubrica do Passivo a parcela de financiamento comunitário relativa aos empréstimos concedidos registados no Activo, aumentando na mesma proporção o Activo e o Passivo do Balanço e evidenciando, de forma mais clara, o valor real da carteira de crédito gerida pelo Instituto.

5. Participações Financeiras

A carteira de participações do Turismo de Portugal, I.P., com referência a 31 de Dezembro de 2010, apresenta um valor global de 280.230.505 Euros, dos quais cerca de 94,7% dizem respeito a Fundos e 5,3% a participações societárias.

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

Empresa	Valor do balanço
<u>Partes de Capital</u>	
ENATUR - Empresa Nacional de Turismo, SA	2,461,600
PROTURHOTEL – Promoção Turística e Hoteleira, SA	250,000
TURHOTEL – Turismo e Hotéis dos Açores, SA	4,500
SPGM - Sociedade de Investimento, SA	3,403,060
F.Turismo - Capital de Risco, SA	3,000,000
F.Turismo - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Imobiliário, SA	199,500
SPIDOURO - SA	37,425
TURISTRELA - Turismo da Serra da Estrela, SA	10,765
GARVAL - Sociedade de Garantia Mútua, SA	1,641,300
LISGARANTE - Sociedade de Garantia Mútua, SA	2,360,620
NORGARANTE - Sociedade de Garantia Mútua, SA	1,043,120
Parques de Sintra - Monte da Lua, SA	375,000
	<u>14,786,890</u>
<u>Unidades de participação</u>	
Fundo de Investimento Imobiliário Fechado Turístico I	17,458,617
Fundo de Investimento Imobiliário Fechado Turístico II	42,449,815
IMOVEST – Fundo de Investimentos Imobiliários	25,541
Fundo Capital de Risco, FCR – F.Turismo	42,088,362
Fundo de Contragarantia Mútua	8,446,190
CPD - Centro Português de Design	45,000
Fundo de Garantia para a Titularização de Créditos	3,000,000
Fundo de Sindicação de Capital de Risco PME	5,475,000
Finova	73,332,990
Finova - FCR PME Turismo Inovação	3,022,101
HMI	100,000
FIEAE	50,000,000
FCR- Dinamização Turística	20,000,000
	<u>265,443,615</u>
	<u>280,230,505</u>

6. Aplicação dos resultados do exercício

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

7. Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)

O QUAR consiste num instrumento obrigatório de apoio à gestão estratégica, no qual são definidos objectivos estratégicos e objectivos operacionais, quantificados e delimitados no tempo, os quais são sujeitos a monitorização e cujos resultados são anualmente aferidos, tendo por base as metas definidas e os respectivos indicadores de concretização, em articulação com as orientações estratégicas enunciadas. Para o ano de 2010 o QUAR do Turismo de Portugal definiu os seguintes objectivos:

Objectivos estratégicos:

1. Promover a sustentabilidade e a qualidade da oferta turística.
2. Reforçar a competitividade dos destinos, dos produtos e das empresas do turismo.
3. Afirmar a identidade do Turismo de Portugal e o seu papel estruturante na formação, valorização e projecção da identidade portuguesa, bem como no progresso da economia nacional.
4. Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do sector.

Objectivos operacionais:

1. Eficácia
 - 1.1. Garantir a orientação para a sustentabilidade e qualidade da oferta turística dos projectos, empreendimentos e actividades aprovadas.
 - 1.2. Promoção / lançamento de projectos, programas e iniciativas que sustentam a concretização do Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT).
 - 1.3. Desenvolver meios de apoio ao reforço da competitividade.
 - 1.4. Promover a projecção da identidade e imagem do turismo em Portugal.
2. Eficiência
 - 2.1. Promover a sustentabilidade e a redução do peso relativo dos custos de funcionamento.
3. Qualidade
 - 3.1. Estruturação de modelos e processos de gestão do Turismo de Portugal.

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010

Ministério da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento
Serviço: Turismo de Portugal, I.P.

Última actualização: 12-04-2011

Missão: Apoio ao investimento no sector do turismo, a qualificação e desenvolvimento das infra-estruturas turísticas, a coordenação da promoção interna e externa de Portugal como destino turístico e o desenvolvimento da formação de recursos humanos do sector, bem como a regulação e fiscalização dos jogos de fortuna e azar.												
Objectivos estratégicos (O.E.):												
O.E. 1. Promover a sustentabilidade e a qualidade da oferta turística												
O.E. 2. Reforçar a competitividade dos destinos, dos produtos e das empresas do turismo												
O.E. 3. Afirmar a identidade do Turismo de Portugal e o seu papel estruturante na formação, valorização e projecção da identidade portuguesa, bem como no progresso da economia nacional												
O.E. 4. Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do sector												
Objectivos operacionais								Concretização				Desvios
Objectivo	Indic.	Peso no Objectivo	Peso no Total	Descrição do Indicador	Meta ano n-1	Resultado ano n-1 (est.)	Meta ano n	Resultado ano n	Classificação			
									Superou	Atingiu	Não atingiu	
EFICÁCIA (Ponderação = 30%)												
OB. 1 Ponderação de: 25% Garantir a orientação para a sustentabilidade e qualidade da oferta turística dos projectos, empreendimentos e actividades aprovadas.	Ind. 1	40%	3,0%	Projectos, empreendimentos e actividades de investimento turístico distintivos aprovados sobre o total (1)	n.a.	n.a.	60% Sup: ≥ 70%	79%	132%			32%
	Ind. 2	30%	2,3%	Numero de acções de sensibilização para sustentabilidade e qualidade da oferta turística	n.a.	n.a.	40 Sup: ≥ 45	40		100%		0%
	Ind. 3	30%	2,3%	Taxa inserção no mercado de trabalho de alunos formados até 6 meses após a conclusão dos cursos em escolas de hotelaria (2)	50%	76%	50% Sup: ≥ 55%	68%	136%			35%
OB. 2 Ponderação de: 25% Promoção / lançamento de projectos, programas e iniciativas que sustentam a concretização do Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT)	Ind. 4	50%	3,8%	Número de projectos de implementação PENT que foram objecto de programas/medidas/projectos/acções concretas	10	11	10 Sup: =11	11	100%			0%
	Ind. 5	50%	3,8%	Total de programas/medidas/projectos/acções lançados durante o ano	n.a.	n.a.	300 Sup: ≥ 320	443	148%			49%
OB. 3 Ponderação de: 25% Desenvolver meios de apoio ao reforço da competitividade	Ind. 6	35%	2,6%	Número de novos mecanismos/instrumentos criados (3)	20	20	30 Sup: ≥ 33	34	113%			13%
	Ind. 7	35%	2,6%	Número de novos projectos de investimento financiados (4)	n.a.	n.a.	145 Sup: ≥ 150	194	134%			34%
	Ind. 8	30%	2,3%	Elevação da qualificação dos alunos (rácio do nº alunos Nível IV sobre o nº alunos nível III a 31 Dez)	n.a.	n.a.	30% Sup: ≥ 35%	49%	163%			63%
OB. 4 Ponderação de: 25% Promover a projecção da identidade e imagem do turismo em Portugal	Ind. 9	35%	2,6%	Nº de referências positivas à marca destino Portugal sobre o número total de referências (5)	50%	96%	75% Sup: ≥ 85%	88%	117%			17%
	Ind. 10	40%	3,0%	Número de Eventos patrocinados / apoiados, com projecção internacional forte ou em pólo de desenvolvimento turístico com projecção nacional forte (6)	n.a.	n.a.	35 Sup: ≥ 40	49	140%			40%
	Ind. 11	25%	1,9%	Taxa de Crescimento das visitas aos portais do Turismo de Portugal (visitportugal e ao descubraportugal) (7)	n.a.	n.a.	10% Sup: ≥ 15%	22%	220%			120%

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010

Ministério da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento
Serviço: Turismo de Portugal, I.P.

Última actualização: 12-04-2011

Missão:
Apoio ao investimento no sector do turismo, a qualificação e desenvolvimento das infra-estruturas turísticas, a coordenação da promoção interna e externa de Portugal como destino turístico e o desenvolvimento da formação de recursos humanos do sector, bem como a regulação e fiscalização dos jogos de fortuna e azar.

Objectivos estratégicos (O.E.):

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

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

O.E. 3. Afirmar a identidade do Turismo de Portugal e o seu papel estruturante na formação, valorização e projecção da identidade portuguesa, bem como no progresso da economia nacional

O.E. 4. Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do sector

Objetivos operacionais									Concretização			Desvios
Objectivo	Indic.	Peso no Objectivo	Peso no Total	Descrição do Indicador	Meta ano n-1	Resultado ano n-1 (est.)	Meta ano n	Resultado ano n	Classificação			
									Superou	Atingiu	Não atingiu	
EFICIÊNCIA (Ponderação = 35%)												
OB. 5 Ponderação de: 100% Promover a sustentabilidade e a redução do peso relativo dos custos de funcionamento												
	Ind. 12	80%	28,0%	% das despesas de funcionamento nas despesas totais (8)	15%	9%	14% Sup: ≤ 12%	9,9%	129%			35%
	Ind. 13	20,0%	7,0%	Limitar o aumento do consumo energético e de água	n.a.	n.a.	5% Sup: ≤ 3%	3,5%		130%		
QUALIDADE (Ponderação = 35%)												
OB. 6 Ponderação de: 100% Estruturação de modelos e processos de gestão do Turismo de Portugal.												
	Ind. 14	50%	17,5%	Número de novos sistemas de gestão implementados.	12	13	5 Sup: ≥ 7	8	160%			60%
	Ind. 15	25%	8,8%	Tempo médio de resposta (em dias úteis) para a apreciação de processos no Departamento de Empreendimentos e Actividades (9)	n.a.	n.a.	18 Sup: ≤ 16	17		106%		5%
	Ind. 16	25%	8,8%	Tempo médio de resposta (em dias úteis) desde a data de encerramento do concurso até aprovação (SI Inovação) (10)	n.a.	n.a.	66 Sup: ≤ 60	66		100%		0%
		Soma	100%									

Meios disponíveis				
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	
Dirigentes - Direcção superior	20	120	120	0
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	1040	1021	-19
Técnico Superior	12	2412	2326	-86
Coordenador Técnico	9	252	248	-5
Assistente Técnico	8	952	871	-81
Encarregado geral operacional		0	0	0
Encarregado operacional		0	0	0
Assistente Operacional	5	275	260	-15
Professor	12	1140	1084	-56
Inspector	12	900	848	-52
Informático	8	24	21	-3
Carristas não revistas	5	795	760	-35
TOTAL	107	7910	7559	-351
Orçamento (Milhões de €)		Estimado	Realizado	
Funcionamento (despesas)			340,59	
Receitas (próprias e QREN) - inclui saldo de gerência anterior			342,06	
PIDDAC			673,55	

Legenda:

n.d. - não disponível;

n.a. - não aplicável.

Parâmetros		
EFICÁCIA	30%	134%
EFICIÊNCIA	35%	129%
QUALIDADE	35%	131%

Avaliação final do serviço	
BOM	131%
SATISFATÓRIO	
INSUFICIENTE	

A auto-avaliação do QUAR deve evidenciar os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com o QUAR do Turismo de Portugal, aprovado por despacho do Secretário de Estado do Turismo de 15/02/2010, e relativamente à concretização alcançada em 31 de Dezembro 2010.

Para este efeito, importará ter em conta que o Turismo de Portugal, I.P. é um organismo criado na sequência do Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE), e que resulta da fusão de quatro estruturas, sendo que três delas foram extintas – a Direcção-Geral do Turismo, a Inspeção-Geral de Jogos e o Instituto de Formação Turística - e uma foi objecto de reestruturação – o Instituto de Turismo de Portugal.

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

O ano de 2010 apresenta-se como o terceiro ano completo de actividade do organismo, consolidando os mecanismos de acompanhamento e monitorização dos indicadores do QUAR anteriormente desenvolvidos, em especial através de uma adequada definição de quais as áreas de actividade responsáveis pelo acompanhamento de cada indicador, a forma como cada indicador e respectivas metas contribuem para o alcançar dos objectivos operacionais anuais definidos e como estes, por sua vez, contribuem para o cumprimento dos objectivos estratégicos do instituto.

Para esse efeito, e no sentido de articular todos os instrumentos de gestão, entendeu-se, no ano de 2010, explicitar, em sede de Plano de Actividades do instituto, qual o indicador do QUAR para o qual cada actividade planeada contribuía, assim assegurando que a actividade desenvolvida pelo organismo ao longo do ano, através das diversas acções e projectos propostos executar, prosseguia expressamente o cumprimento dos objectivos operacionais e estratégicos contratualizados.

Neste enquadramento e concretizando a auto avaliação dos resultados, em especial nos objectivos superados, importa referir o seguinte:

No **OBJECTIVO 1** -Garantir a orientação para a sustentabilidade e qualidade da oferta turística dos projectos, empreendimentos e actividades aprovadas-, verifica-se, no Indicador 1, que a percentagem de projectos, empreendimentos e actividades de investimento turístico distintivos aprovados sobre o total foi

superada, face à Metade 60% indicada, devendo-se o desvio positivo a uma maior qualidade nos projectos candidatados aos apoios financeiros, assim como a um maior esforço introduzido pela área de apoio ao investimento ao nível da selecção das propostas de investimento de maior mérito.

Relativamente ao Indicador 3 deste OBJECTIVO 1, relativo à taxa inserção no mercado de trabalho de alunos formados nas Escolas de Hotelaria e Turismo, até 6 meses após a conclusão dos cursos, Indicador em que a taxa apurada é de 68%, verifica-se que contribuiu para o desvio positivo deste Indicador a elevada empregabilidade registada nos cursos nas áreas de gestão hoteleira e de cozinha das referidas Escolas.

De referir que a taxa de resposta a este estudo foi de 57%.

No **OBJECTIVO 3** - Desenvolver meios de apoio ao reforço da competitividade-, a superação da Meta do Indicador 7, relativo ao número de novos projectos de investimento financiados, resultou de um aumento do número de candidaturas face ao inicialmente expectável, a par de um aumento da qualidade das candidaturas apresentadas

No que se refere ao Indicador 8 deste OBJECTIVO 3, visando a elevação da qualificação dos alunos (rácio do nº alunos Nível IV sobre o nº alunos nível III a 31 de Dezembro), a superação da respectiva Meta resultou de um incremento de mais 18 turmas de nível IV no ano lectivo 2010/2011, no total da rede escolar, em relação ao ano lectivo anterior, compensadas pela redução de esforço físico e financeiro de turmas do nível III

O **OBJECTIVO 4** -Garantir referências, nacionais e internacionais, maioritariamente positivas à marca destino Portugal – apresenta desvios positivos em todos os seus Indicadores.

No que se refere ao Indicador 9, comportando o número de referências positivas à marca destino Portugal, sobre o número total de referências, foi superada a Meta inicialmente fixada, considerando, por um lado, a natural reserva que a formulação de previsões de referências positivas na imprensa sempre pressupõe e, por outro, o investimento efectivado pelo Turismo de Portugal, também em 2010, em campanhas de promoção internacional da marca destino Portugal, que terão contribuído para o número de referências positivas recolhido.

No Indicador 10, relativo a número de eventos patrocinados / apoiados, com projecção internacional forte ou em pólo de desenvolvimento turístico com projecção nacional forte, verificou-se, no âmbito da 4.ª fase do sistema de incentivos PIT linha II – apoio a eventos internacionais-, a apresentação de um

elevado número de candidaturas, as quais, por sua vez, conduziram a que fossem considerados elegíveis um número de eventos superior ao inicialmente expectável, razão pela qual se superou significativamente o desempenho em relação a este Indicador 10.

Relativamente ao Indicador 11, a razão de ter sido igualmente superada a Meta estabelecida resulta essencialmente do facto de as campanhas de publicidade e de promoção internacional da marca destino Portugal, já anteriormente referidas, remeterem sempre para os portais do instituto, tendo estas campanhas, a par de de um maior alcance apresentado conteúdos mais apelativos e com um canal exclusivamente dedicado às promoções das empresas. Esta estratégia resultou num factor de grande atractividade para o consumidor e implicou assim um acréscimo significativo das visitas aos portais do Turismo de Portugal

No resultado apurado para o **OBJECTIVO 5** - Promover a sustentabilidade e a redução do peso relativo dos custos de funcionamento Redução do peso relativo dos custos de funcionamento por actividade - verificou-se que, por força das medidas de forte racionalização impostas no ano 2010, foi possível uma efectiva contenção nos custos de funcionamento do organismo, bem como nos consumos energéticos e de água.

Relativamente ao **OBJECTIVO 6**- Estruturação de modelos e processos de gestão do Turismo de Portugal- importa ter presente que se procedeu a uma reformulação da Meta do Indicador 16, atendendo a que a Meta anteriormente indicada, de 50 dias úteis, resultava do prazo previsto para esse efeito, no momento da abertura dos avisos dos concursos para este Sistema de Incentivos.

Porém, verificou-se que para os concursos deste Sistema de Incentivos Inovação, o prazo em causa foi ajustado administrativamente entre as diversas Autoridades de Gestão e os organismos técnicos envolvidos, dado os diversos constrangimentos que impossibilitaram o fecho e posteriormente o respectivo envio dos pareceres com a decisão relativa à aprovação para o Sistema de Informação do QREN.

Esse ajustamento do prazo para envio dos pareceres com a decisão relativa a aprovação resultou, para o caso do Turismo de Portugal, em 66 dias.

Esta reformulação foi devidamente aprovada.

Por último, neste capítulo, importa referir a inexistência de incumprimento de qualquer um dos objectivos do QUAR.

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

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

Neste seu terceiro ano de funcionamento, o Turismo de Portugal entendeu desenvolver faseadamente inquéritos sectoriais a segmentos dos seus clientes.

Neste enquadramento, foram desenvolvidos, no ano 2010, os seguintes dois inquéritos

A. Inquérito de satisfação aos serviços de recepção do Turismo de Portugal:

Este inquérito teve como objectivo apurar o grau de satisfação dos clientes face:

- a) Aos níveis de serviços desempenhados pela Recepção do Turismo de Portugal;
- b) Aos níveis do funcionamento da Recepção do Turismo de Portugal,

Visando perceber qual a razão que leva o cliente a contactar o instituto e compreender qual o *feedback* do cliente face a todo o sistema e funcionamento da Recepção

Foram inquiridas 103 pessoas, tendo o inquérito sido realizado entre 7 de Junho e 31 de Julho de 2010

O resultado da avaliação global dos serviços da Recepção do Turismo de Portugal foi fortemente positivo, apresentando-se do seguinte modo, numa escala de 0 a 5:

- 53 inquiridos deram nota 5
- 39 inquiridos deram nota 4
- E 5 inquiridos deram nota 3

B. Inquérito de satisfação dos promotores de projectos de investimento:

Este inquérito foi desenvolvido junto dos clientes directos da área de apoio ao investimento, tendo em vista aferir do grau de satisfação dos promotores de projectos de investimento em relação ao acompanhamento da execução dos projectos, com o objectivo de apurar se os Gestores de Projecto tinham contactado os promotores nos termos que estão definidos para essa intervenção, se deram conhecimento das matérias a que são obrigados e se essa informação foi dada de forma clara e compreensiva.

Foram assim inquiridos, em Abril de 2010, cerca de 50% do número total de promotores com projectos contratados em 2010, num total de 80 promotores inquiridos.

Desses 80 inquéritos foram obtidas 62 respostas (77,5%). O resultado apurado é globalmente positivo, uma vez que dessas respostas:

- 57 apresentaram respostas positivas (92%)
- 5 apresentaram algumas críticas ao desempenho dos Gestores (8%)

III. Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na auto-avaliação dos serviços

O Turismo de Portugal, I.P., na sua qualidade de organismo integrador das 4 anteriores estruturas que lhe deram origem, incorporou trabalhadores oriundos de diversos regimes jurídico-laborais.

Após ter sido desenvolvido, em 2007 e início de 2008, um processo de selecção, para efeitos de reafecção dos recursos humanos com vínculo aos mencionados anteriores organismos ao Turismo de Portugal, foi publicado, em finais de 2008, o Regulamento de Pessoal do Turismo de Portugal, I.P., o qual se apresenta como um instrumento essencial para a gestão integrada dos recursos humanos na organização, visando a aplicação do referido enquadramento regulamentar único.

No que se refere às Escolas de Hotelaria e Turismo, e na sequência da publicação do novo Regime de Autonomia, Administração e Gestão das Escolas de Hotelaria e Turismo, bem como da Portaria que aprova a organização interna destas estruturas, foi possível concluir, em 2010, os procedimentos de definição da situação do pessoal das estruturas escolares e da respectiva transição de carreira e

categoria para o novo regime legal de vinculação, carreiras e remunerações, tendo um conjunto de trabalhadores ficado integrado no novo regime de carreiras gerais e um outro conjunto de outros trabalhadores ficado inserido nas designadas categorias subsistentes, dando-se por terminado o processo de reestruturação das Escolas de Hotelaria e Turismo.

Todo o enquadramento acima explicitado conduz a que se entenda que só final do ano 2010 se podem considerar reunidas as condições de definição de regimes laborais em todos os serviços do instituto.

Sem prejuízo desse facto, foi desenvolvida, no ano 2010, uma auscultação a um grupo de 11 trabalhadores, afectos às várias áreas do organismo, tendo os resultados obtidos nessa auscultação apontado como:

- Qualidades reconhecidas ao instituto: modernização, tecnologia avançada ao serviço dos clientes e capacidade financeira
- Boas práticas identificadas: gestão dos consumos, com especial enfoque na desmaterialização de processos e consequente redução do consumo de papel
- Áreas a melhorar: a gestão dos recursos humanos sendo, em períodos de pós-fusão uma componente habitualmente mais fragilizada, o reforça da identidade única do instituto e o aprofundar da comunicação interna

IV. Avaliação do sistema de controlo interno

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

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

A reorganização e reestruturação orgânica do Turismo de Portugal, que implicou a concentração de estruturas orgânicas e actividades operacionais completamente distintas, obrigou o instituto a repensar toda a organização e, em especial, a redesenhar todo o sistema de informação, quer ao nível da gestão documental, quer ao nível da informação financeira e contabilística.

Neste âmbito, iniciou-se em 2008 a construção e implementação de um sistema integrado, transversal a toda a organização, para a gestão de todo o processo financeiro, de forma a permitir, em tempo real, o acompanhamento da actividade do organismo e a tomada de decisão (SICGesT).

O desenvolvimento daquele sistema, articulado e integrado com o sistema de gestão documental, foi precedido de um levantamento exaustivo de identificação de processos e procedimentos, bem como das interações estabelecidas, interna e externamente. Este levantamento serviu de base ao desenho do workflow do SICGesT, cujo objectivo foi promover a desmaterialização, simplificação, uniformização e acesso descentralizado à informação.

Na sequência de um período em que se procurou estabilizar e testar o sistema de processos e procedimentos desenhados e implementados no âmbito do desenvolvimento do SICGesT, **reuniu-se e sistematizou-se, em 2010, num Manual de Procedimentos, todo o conjunto de processos e procedimentos da área financeira.**

Este documento constitui-se como uma ferramenta base, que se pretende permanentemente actualizada, e onde se encontram resumidos todos os processos e sub-processos identificados no âmbito da actividade financeira do Instituto, bem como todos os procedimentos estabelecidos no âmbito destes e correspondentes sistemas de controlo interno a utilizar.

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

Dispondo esta área de um sistema próprio de informação e gestão de recursos humanos, integrado com o acima referido SICGesT, este Manual deverá igualmente constituir-se como um instrumento de identificação de processos e procedimentos estabelecidos, respectiva responsabilidade, formas de suporte da informação inserida e processada e mecanismos de controlo subjacentes aos mesmos.

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

No ano de 2010, o Turismo de Portugal foi distinguido pelo seu desempenho, no plano nacional e internacional, com os seguintes Prémios e Nomeações:

Prémio World Travel Market 2010 Best Stand Awards – Best Stand for Doing Business

O stand do Turismo de Portugal na principal feira mundial de turismo – a World Travel Market- , e entre mais de 5 mil expositores e cerca de 187 países e regiões, ganhou o prémio de **Best Stand for Doing Business**, prémio este que veio reconhecer as condições para a realização de negócios no espaço do Turismo de Portugal.

De realçar que esta foi, desde o início, a principal orientação para a configuração deste stand do instituto, no sentido de proporcionar as melhores condições possíveis às empresas para a comercialização dos seus serviços e do destino Portugal.

Prémio Marketeer

Na 2.ª edição dos Prémios Marketeer, o Turismo de Portugal venceu na categoria de turismo, pelas várias iniciativas de comunicação e apoios focados em diferentes regiões portuguesas, como a presença na Feira Internacional de Turismo em Madrid, a campanha “Descubra um Portugal Maior” e as campanhas internacionais. Nomeados para a categoria de turismo estavam também a *Associação de Turismo dos Açores*, os *Hotéis Vila Galé*, *Pestana Hotels & Resorts* e *Tivoli Hotels & Resorts*.

Nomeação para o Prémio Hospitality Management Schools Awards

O Turismo de Portugal concorreu ao prémio *Hospitality Management Schools Awards*, na categoria *Best Communication* e ficou entre os três melhores classificados, juntamente com a *Blue Mountains - International Hotel Management School* na Austrália e com a *Ecole Internationale du Management de l’ hôtellerie et du Tourisme Vatel France*.

Com esta candidatura, foi dada a conhecer a campanha de comunicação das Escolas de Hotelaria e Turismo do Turismo de Portugal, campanha essa realizada em 2010 e que contou com vários elementos: criação do site das Escolas de

Hotelaria e Turismo do Turismo de Portugal, spot publicitário, brochuras, mupis, outdoors, etc.

Nomeação para a 8ª Edição do Prémio das Boas Práticas no Sector Público (2010)

O Turismo de Portugal foi nomeado para a **8ª Edição do Prémio das Boas Práticas no Sector Público (2009)** - uma iniciativa da Deloitte desenvolvida com a colaboração especial do Diário Económico, do Instituto Nacional da Administração Pública (INA) e da Fundação Luso-Americana para o Desenvolvimento (FLAD) -, cujo objectivo é promover a partilha de conhecimentos entre entidades em situações similares, através da divulgação de projectos que melhoraram a prestação do Estado.

O Turismo de Portugal foi um dos 4 nomeados na categoria "Informação de Gestão", com o seu sistema de monitorização online do desempenho financeiro.

Esta ferramenta tecnológica permite a toda a organização o acesso fácil, rápido e em tempo real à informação financeira vital para o funcionamento do Instituto, garantindo a melhor utilização, controlo dos recursos disponíveis e responsabilização dos seus dirigentes. Sendo este um passo adicional na política de desmaterialização e simplificação dos seus processos e procedimentos, seguida, nos últimos anos, pelo Turismo de Portugal.

O projecto nomeado possibilita, a qualquer momento, uma análise, eficaz e eficiente, da execução orçamental do Instituto, permitindo comparar as receitas e despesas, do período em análise, com os períodos homólogos e com os valores orçamentados. O "Dashboard SICGesT - Sistema Integrado de Monitorização Online" acompanha, interpreta e representa graficamente a informação financeira e contabilística concentrada no SICGesT - sistema de contabilidade e controlo de gestão, ligando todas as fases do processo, do orçamento à elaboração de propostas e subsequente execução e controlo. Este sistema está, também, dotado de uma série de indicadores de performance das suas actividades, por área, dos quais se salientam: custo médio por aluno por agrupamento escolar, prazos médios de pagamentos, prazo médios de conferência e aprovação de documentos, número de propostas efectuadas no período e número de facturas recebidas.

Esta é a terceira vez que as transformações tecnológicas e de desmaterialização do Instituto são reconhecidas no âmbito deste Prémio.

Na segunda edição o Turismo de Portugal venceu na categoria “Atendimento a Clientes”, com o projecto “Atendimento aos Investidores em Turismo – um Sistema Interactivo”. No ano de 2009, o SICGesT - sistema integrado de contabilidade e controlo de gestão do Instituto foi nomeado para a categoria “Melhoria de Processos”.

A 8.ª edição do Prémio Boas Práticas do Sector Público contou com 125 projectos candidatos.

“**Relatório de Sustentabilidade Turismo de Portugal**”, o qual reflecte o desempenho económico, social e ambiental do Turismo de Portugal, e constitui uma iniciativa pioneira entre os institutos públicos nacionais e organismos congéneres internacionais, inspirado pelas melhores práticas empresariais.

Na continuidade do trabalho desenvolvido, o relatório apresentado em 2010 foi orientado tendo em conta a gestão de desafios em dois níveis: os do Turismo de Portugal enquanto instituto e os do sector do Turismo em Portugal, onde se consideram os impactos inerentes à actividade turística.

Este relatório pretende tornar-se numa referência para a Administração Pública, como modelo de comportamento, imprimindo uma dimensão de sustentabilidade que influencie o sentido do desenvolvimento do Turismo em Portugal e de toda a Administração Pública

Avaliação final

Conforme resulta dos resultados alcançados no QUAR em anexo, propõe-se, em sede de auto-avaliação, que a avaliação final do Turismo de Portugal seja de *Desempenho bom*, apresentando o instituto, nos seus 5 Objectivos operacionais para 2010, uma superação global dos objectivos fixados

Em sede de auto-avaliação entende-se ser igualmente de realçar, para além dos resultados quantitativos obtidos em sede de QUAR, com a mencionada superação global dos objectivos, os diversos reconhecimentos de mérito do organismo expressos pela atribuição de Prémios ou Nomeações nacionais e internacionais, já detalhados em sede de relatório de auto-avaliação, a saber: **Prémio World Travel Market 2010 Best Stand Awards – Best Stand for Doing Business, Nomeação para o Prémio Hospitality Management Schools Awards e**

Nomeação para a 8ª Edição do Prémio das Boas Práticas no Sector Público, demonstrando o reconhecimento do desempenho do instituto nas suas várias vertentes de intervenção, quer ao nível dos serviços prestados aos clientes externos, quer ao nível das suas áreas de gestão interna.

Por último, importará ter presente como uma iniciativa pioneira entre os institutos públicos nacionais e organismos congéneres internacionais, inspirado pelas melhores práticas empresariais, a continuidade da iniciativa do Compromisso para a Sustentabilidade do instituto, concretizada, pela apresentação, pelo segundo ano consecutivo, do "**Relatório de Sustentabilidade Turismo de Portugal**", neste ano 2010 também com uma vertente de orientação para o sector do Turismo em Portugal, onde se consideram os impactos inerentes à actividade turística.

Reforça-se assim, com esta orientação adicional no Relatório, a intenção de que este instrumento de gestão se transforme numa referência para a Administração Pública, como modelo de comportamento, imprimindo uma dimensão de sustentabilidade que influencie o sentido do desenvolvimento do Turismo em Portugal e de toda a Administração Pública.

ANEXO A

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	S			
1.2 É efectuada internamente uma verificação efectiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	S			
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	S			
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	S			
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	S			
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direcção e os dirigentes das unidades orgânicas?	S			
1.7 O serviço foi objecto de acções de auditoria e controlo externo?	S			IGF, Trib. de Contas, Auditores externos às Contas e Fiscal Único
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	S			
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	S			100%
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma acção de formação?	S			45%
3 – Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	S			
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	S			
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?				Em curso a sua elaboração
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	S			
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	S			
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	S			
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	S			
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas?	S			
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas é executado e monitorizado?	S			
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	S			
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	S			
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	S			
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	S			
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou activos do serviço?	S			
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	S			
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	S			

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

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

8. Glossário

AICEP – Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal
 ANA – Aeroportos de Portugal, SA
 ARPT - Agências Regionais de Promoção Turística
 ATP – Associação das Termas de Portugal
 BTL - Bolsa de Turismo de Lisboa
 CAAPIN – Comissão de Avaliação e Acompanhamento dos 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