

Relatório de

SUSTENTABILIDADE

2016

Índice

Mensagem do Presidente do Turismo de Portugal	3		
Sobre este Relatório	4		
Principais Prémios e Reconhecimentos	6		
Indicadores Destaque	11		
Modelo de Governo e de Sustentabilidade	13		
Ética e Conduta	18		
Gestão do Risco	19		
Gestão da Sustentabilidade	20		
A. Desenvolvimento e desempenho do setor	22		
1. Evolução do desempenho do setor	23		
1.1 Principais indicadores	23		
1.2 Caracterização dos profissionais do setor	25		
2. Articulação com os stakeholders do setor	27		
2.1 Canais de diálogo com stakeholders	27		
2.2 Auscultação a stakeholders	30		
3. Promoção do destino Portugal	34		
3.1 Estratégia de marketing	34		
3.2 Promoção da acessibilidade aérea	37		
4. Apoio às empresas e ao investimento	38		
4.1 Assessoria à gestão e capacitação das empresas	38		
4.2 Linhas de apoio	39		
4.3 Financiamentos às empresas	40		
5. Inovação e transformação digital	41		
5.1 Programas de empreendedorismo	41		
5.2 Transformação digital	42		
6. Formação e qualificação	44		
6.1 Atividade escolar	44		
6.1.1 Formação inicial	46		
6.1.2 Formação contínua para profissionais e público em geral	47		
6.1.3 Formação e avaliação de formadores	47		
6.1.4 Certificação da aptidão profissional para o exercício das profissões turísticas	47		
B. Oferta e promoção de turismo sustentável	48		
1. Turismo Ambiental e de Natureza	49		
2. Turismo acessível	50		
3. Valorização da oferta e do património	53		
C. As pessoas no centro	55		
1. A equipa Turismo de Portugal	56		
2. Gestão do talento	59		
3. Saúde e bem-estar	61		
D. Promoção e proteção ambiental	63		
1. Performance ambiental do Turismo de Portugal	64		
2. Performance ambiental das EHT	66		
3. Performance ambiental do setor	70		
4. Envolvimento em iniciativas ambientais	77		
E. Envolvimento com a comunidade	79		
1. Parcerias e investimento na comunidade das EHT	80		
2. Team building de carácter social e voluntariado no Turismo de Portugal	81		
F. Cooperação para o desenvolvimento	82		
1. Cooperação	83		
Notas Metodológicas	88		
Tabela GRI para a Opção "De acordo" - CORE	92		
Anexos	99		



Mensagem do Presidente do Turismo de Portugal

A competitividade é ilusória sem sustentabilidade.

Neste contexto, a sustentabilidade do modelo de desenvolvimento do turismo nacional é um dos maiores desafios que enfrentamos enquanto atividade económica.

Liderar o Turismo do Futuro tem subjacente continuar a fazer do turismo um vetor fundamental para o desenvolvimento económico do país e das suas regiões, valorizando o território e os seus recursos, fomentando a competitividade das empresas, valorizando as profissões turísticas e aumentando a notoriedade de Portugal enquanto destino para visitar, investir, viver e estudar.

A visão da Estratégia Turismo 2027 estabeleceu objetivos ambiciosos para a próxima década do turismo nacional, assumindo a sustentabilidade como base das políticas públicas de turismo em Portugal, no sentido de posicionar o nosso país como um dos destinos turísticos mais competitivos e sustentáveis do mundo.

O Turismo de Portugal está ao lado das empresas, das organizações e sobretudo das pessoas na abordagem a estes desafios.

O Turismo de Portugal associa-se ao Ano Internacional do Turismo Sustentável para o Desenvolvimento, publicando o presente Relatório de Sustentabilidade, enquanto corolário do processo de auscultação dos stakeholders e de um estudo de benchmark de boas práticas de sustentabilidade em matéria de desenvolvimento turístico. Neste documento, estruturámos um plano de ação para os próximos 3 anos, que estabelece os alicerces para atingir os objetivos da Estratégia Turismo 2027 em matéria de sustentabilidade. Por outro lado, apoiar o setor na ambição de um desenvolvimento turístico sustentável passa também por fazer do Turismo de Portugal uma organização líder em matéria de sustentabilidade, orientada por princípios de ética e responsabilidade social e por objetivos claros em termos de boas práticas nesta matéria.

Para além do reporte do desempenho do Instituto em matéria de sustentabilidade, este relatório reflete igualmente os princípios de cultura empresarial que pretendemos implementar neste domínio.

Liderar o Turismo do Futuro é um trabalho de todos.

Luís Araújo

Sobre este Relatório

Este é já o quinto Relatório de Sustentabilidade publicado do Turismo de Portugal, I.P. (doravante Turismo de Portugal). Esta publicação tem como objetivo comunicar, a todos os stakeholders, o desempenho financeiro, social e ambiental do Instituto.

Período de reporte e âmbito

O Relatório incide sobre a atividade do Turismo de Portugal durante o ano de 2016 - referente ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro - abrangendo, sempre que possível, informação relativa aos anos anteriores, de forma a que seja possível acompanhar a evolução do desempenho do Instituto.

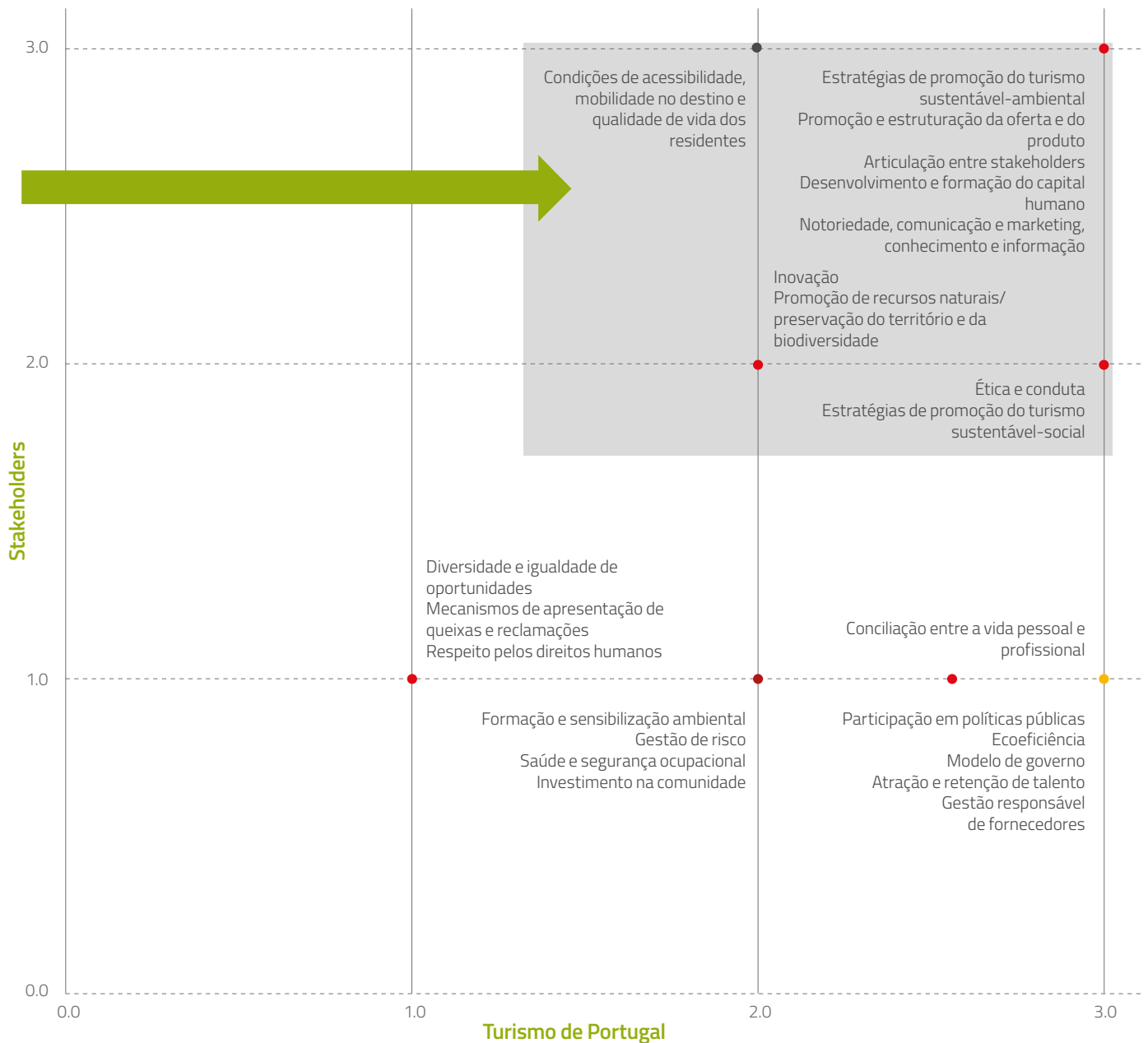
O âmbito de reporte da informação quantitativa inclui a Sede e as Escolas de Hotelaria e Turismo (doravante EHT), que integram o Turismo de Portugal.

Global Reporting Initiative (GRI)

À semelhança dos relatórios anteriores, o Relatório foi elaborado de acordo com as orientações das Diretrizes de Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative (GRI) - GRI Standards - encontrando-se no Anexo "Tabela GRI" as respetivas correspondências.

Materialidade

O Turismo de Portugal reporta em conformidade com a Matriz de Materialidade que identifica os temas relevantes para o Instituto e para os seus stakeholders, os quais são o foco da informação descrita no presente Relatório.



Verificação externa

Os dados do desempenho não foram sujeitos a verificação externa independente.

Contactos

Para esclarecimentos adicionais sobre a informação publicada neste Relatório, por favor consulte o [website](#) ou entre em contacto com a Direção de Gestão do Conhecimento | Rua Ivone Silva, Lote 6 ■ 1050-124 Lisboa | Tel. +351 211 140 200 | patricia.seguro@turismodeportugal.pt.

Principais Prémios e Reconhecimentos

O Turismo de Portugal venceu os *World Travel Awards 2016* – também conhecidos como “Óscares do Turismo” – na categoria de Melhor Organismo Oficial de Turismo Europeu (Europe’s Leading Tourist Board), pelo terceiro ano consecutivo.

A eleição, que distingue o Turismo de Portugal de entre os restantes nomeados para esta categoria, surge como resultado de uma votação em que participaram milhares de profissionais do setor, oriundos de todos os países do mundo.

Portugal foi distinguido com total de 24 prémios na edição de 2016 dos *World Travel Awards*, na categoria Europa, e 13 prémios na categoria País.

Os *World Travel Awards* começaram a ser atribuídos em 1993, reconhecendo o trabalho desenvolvido na área da indústria turística a nível global, de modo a estimular a competitividade e a qualidade do Turismo. A seleção dos nomeados é realizada à escala mundial por milhares de profissionais do setor, que todos os anos escolhem os seus favoritos.



World Travel Awards 2016: Turismo de Portugal é o melhor organismo oficial de Turismo da Europa pelo terceiro ano consecutivo

Janeiro

Island of eternal springtime: 19 reasons to visit Madeira

Açores com nomeação para melhor destino europeu do ano

Portugal, une de 10 destinations phares pour une thalasso réussie

Portugal’s Algarve region has been revealed as the best value destination for UK tourists in 2016

Algarve is The World’s Best Place To Live or Retire In 2016

Reisgraag Awards 2016 - Portugal is gekozen tot “Beste strandbestemming” voor 2016

Alentejo, Portugal is one of the “10 Best Wine Travel Destinations 2016”

Algarve, Portugal considered the Best Place to Retire Abroad in 2016 by Live & Invest Overseas

Portugal is one of the places to go to in 2016

Portugal is one of “The World’s Best Places to Retire in 2016”

Fevereiro

Six Senses Douro Valley, Portugal - Spa Awards 2016 Winner: Most Indulgent Escape

7 Weird And Wonderful Experiences In The Azores, Portugal

Lisbon is about to get a new Museum for Art, Architecture and Technology

Azores, Portugal one of the Best Whale Watching Places Around the World

Praia da Marinha, Algarve chosen by travelers as one of the Top 25 Beaches in the World

There's no doubting the strength in depth of golf courses in Portugal's Algarve

Azores, nueve isletas desbordantes de naturaleza perfectas para senderistas

Alentejo and Madeira have 3 of Europe's 24 great walking routes

The Douro, Portugal is one of the 14 most stunning rivers in the world

Madeira: The rain forest destination Americans are missing out on

Douro Valley Wine Adventures

Março

La Rota Vicentina recibe sello de Excelencia de la Asociación Europea Senderismo

Two libraries in Portugal are among most exquisite in the world (Coimbra + Mafra)

Aveiro is one of the 10 best European cities for art nouveau

Rota Vicentina entre melhores trilhos da Europa

Portugal's Douro Valley is a divine place to go slow

Rota Vicentina's "Historical Way" is one of the best walking trails in Europe

Azores entre Los 10 mejores lugares para ver ballenas en el mundo

Why Lisbon is Europe's coolest city right now

Aeroporto do Porto renova título de 3º melhor da Europa

Best Airport in Europe in 2015 - Porto airport won 3rd place at ASQ Awards

Abril

18 reasons why Lisbon should be your next city break

Playa de Dona Ana, Algarve, una de las mejores playas y calas del mundo

Portugal: One of the 9 best solo travel destinations

Alentejo, one of the "Europe's 10 Best Coastal Bike Rides"

Portugal: The Best Place In The World To Live Or Retire That Nobody's Talking About

Why this is Europe's best work-and-play capital

Portugal ranks 8th among the 20 European countries that Britons most enjoy visiting on the 2015-16

Telegraph Travel Awards (one of Europe's best value sun-and-sand destinations, and the beaches are among the best in the Med)

Vila Franca do Campo, Azores is one of the Top 10 Summer Destinations according to Pinterest

Lisbon, Portugal was elected The Best City To Visit in 2016 on FoXnoMad: travel smarter's Travel Tournament

Where to Travel in May? Condé Nast Traveler suggests Portugal

A Lisbona, per cercare la luce

Maio

The best of old and new in Portugal's hipster capital

Lisboa: Is this Europe's most exciting city break?

Lisboa y Portugal ascienden en el ranking ICCA (congresos, conferencias y eventos del mundo)

Alentejo, the land where most corks come from, delivers great wine too

Portugal one of Top 8 Global Memorial Weekend Travel Getaways to Book Now

Belcanto: mejor restaurante del mundo y Thermal Spa del Hotel Vidago Palace: mejor spa en el mundo (Premios Traveler 2016)

Premio al Mejor restaurante en el mundo: Belcanto, Lisboa

Premio al Mejor spa en el mundo: Thermal Spa del Hotel Vidago Palace

Bela Vista Hotel & Spa (Algarve, Portugal) is one of Europe's most beautiful hotels

Portugal wine sweep up at International Wine Challenge 2016, receiving 643 medals

20 Rincones mágicos de Portugal que no te puedes perder

Portugal vacations offer European experience at cheaper cost

Lisbon, one of 18 of the world's best cities for millennials

Las playas del Algarve reciben nuevas distinciones de calidad

Playa Dona Ana en Algarve, Portugal una de las mejores playas del mundo

Junho

12 reasons why everybody is obsessed with Lisbon right now

Portugal - the perfect holiday destination for wine lovers

Douro Valley: how to eat and drink your way through northern Portugal

Praia do Camilo and Praia de Benagil in the Algarve, Portugal two of the world's best beaches

Portugal: A Golfing Paradise

Why Portugal should be your next foodie destination

Portugal may be Europe's best-kept secret

The World's Top 10 Most Peaceful Countries - Peaceful and pretty Portugal

Portugal is the 5th most peaceful country in the world, ranking #5 out of 162 countries

Madeira: A holiday island that embraces body and soul

Julho

12 Reasons Why Portugal Should be Your Next Adventure Destination

Madère à petites gorgées

This Paradise May Be The Best Place To Retire In Europe

3 calles de Portugal en la lista de "Las Calles Más Bonitas del mundo"

5 Reasons to fall in love with Portugal - a winning country

Alentejo, Portugal one of the world's best wine trails

94% of bathing water in Portugal is of either good or excellent quality

22 reasons to make Portugal your next holiday

Portugal: Europe's best-kept foodie secret

Agosto

8 Reasons Why Lisbon Is Becoming Europe's New Culinary Capital

Una de las mejores zonas de Europa para practicar surf es la costa de Portugal

Graciosa y San Jorge, las Azores secretas

Diez razones por las que merece la pena ir a Lisboa

Por que tantos cariocas estão elegendo Portugal como segunda casa

12 Reasons to Love Lisbon

Lisboa, capital europea del arte urbano / Street Art Guide

'Venice of Portugal': Colourful city of Aveiro offers window into history of Portuguese fishing traditions

Why The Azores Are The Best European Island Destination For All Types Of Travelers

Portugal's Douro Valley - one of the world's oldest wine regions

12 Reasons Why Portugal Should be Your Next Adventure Destination

Las mejores playas para hacer surf en el Algarve

Why everyone is going to Portugal this year

Portugal in the Top 10 Best Places to Live in the World, on InterNations annual Expat Insider survey

Pourquoi le Portugal est la destination du moment?

Setembro

Garrett McNamara Talks Big Wave Tour at Nazare and Teases Biggest News of His Career

Le Portugal, pays des vacances idéales

Why Portugal is the New Powerhouse in World Surfing

Madère, l'île de l'éternel printemps

Legendary surf spot Nazaré - the biggest wave ever surfed

Esta es la Lisboa de la que no has oído hablar

Madeira elegida mejor destino turístico insular de Europa

Portugal wins 24 awards in the World Travel Awards 2016 for Europe

Why Portugal's majestic Douro Valley should be on your holiday wish list

Outubro

Madeira, Portugal is one of 10 Insanely Affordable Winter Destinations for 2017

Diez motivos para quedarte prendado del Alentejo

Lisboa, Porto e Açores entre os melhores destinos do mundo para 2017 (Lonely Planet)

Porto, Portugal (#3) is one of the Top 10 Best Value Destinations for 2017 - Lonely Planet's Best in Travel 2017

The Azores, Portugal (#3) is one of the Top 10 Regions for 2017 - Lonely Planet's Best in Travel 2017

Lisbon, Portugal (#8) is one of the Top 10 Cities for 2017 - Lonely Planet's Best in Travel 2017

Carvoeiro, Portugal is one of "The Best 17 Hidden Europe Destinations to Visit in 2017"

Portugal: Europe's Most Compelling New Food Destination

Cascais, Portugal is one of "The top 10 most luxurious holiday destinations you can actually afford"

The Azores revealed as host destination for ABTA's 2017 Travel Convention

Weekend breaks in Porto: why you should consider Portugal's charming second city

Tavira, Guimarães and Braga, 3 of the 21 European cities you should visit

Novembro

Braga, Portugal is one of The best budget holiday destinations of 2017

8 Things You Probably Didn't Know About Portugal

Good news for Portugal: More Michelin Stars for 2017

Madeira: Dramatic landscapes. Delicious wine. Warm weather. Need we say more?

7 Reasons Why Portugal's Gerês National Park Needs to Be Next on Your Bucket List

Lisbon is giving London a lesson in driving the creative economy

For the 3rd year in a row, Portugal considered World's Best Golf Destination for 2016

17 things everyone should do in Portugal, which was just named the hottest place to visit in 2016

Fátima is one of the Best Places to Go in 2017

The Azores, Portugal Are the Hot New Adventure Destination

Dezembro

Portugal is one of the Top Sustainable Travel Destinations for 2017

Portugal Is The Country Everybody Will Be Visiting In 2017

Lisbon, Portugal is the best destination to visit in 2017

Lisbon, Portugal is one of The Top Design Destinations of 2017

Portugal is The top travel destination for 2017 according to Oyster Hotels

Access City Award 2017: cidade do Funchal premiada

Portugal is one of The Best Places to Travel in 2017

Portugal ranks #3 in The top trending travel destinations of the year according to Google

Portugal is one of The 10 Coolest Places to Go in 2017

Sintra tops list of Europe's Lesser-Known Romantic Destinations for a Valentine's Getaway

19 reasons why Lisbon should be your next city break



Indicadores Destaque

Setor

Em 2016, o turismo atingiu números recorde em Portugal, com especial destaque para:

Alargamento da atividade turística a meses menos tradicionais, tendo **dois terços do crescimento acontecido na chamada «época baixa»**

Diminuição do índice de sazonalidade de **39%** para

37%

Aumento de **6,4%** do emprego no alojamento, restauração e agências de viagens

Todas as regiões do país com crescimentos significativos, com destaque para **Açores** com crescimento de **21%**, **Norte** com **14%** e **Madeira** com **13%**

Forte crescimento da procura no **Algarve** no shoulder period

Ritmo de crescimento das receitas turísticas e dos proveitos hoteleiros mais acelerado do que o aumento de hóspedes

Aumento de **1,5 milhões** de lugares na capacidade aérea

Diversificação de mercados, com crescimentos expressivos dos mercados americano, polaco e brasileiro

Crescimento de **7%** do mercado interno

16.011 referências ao destino Portugal

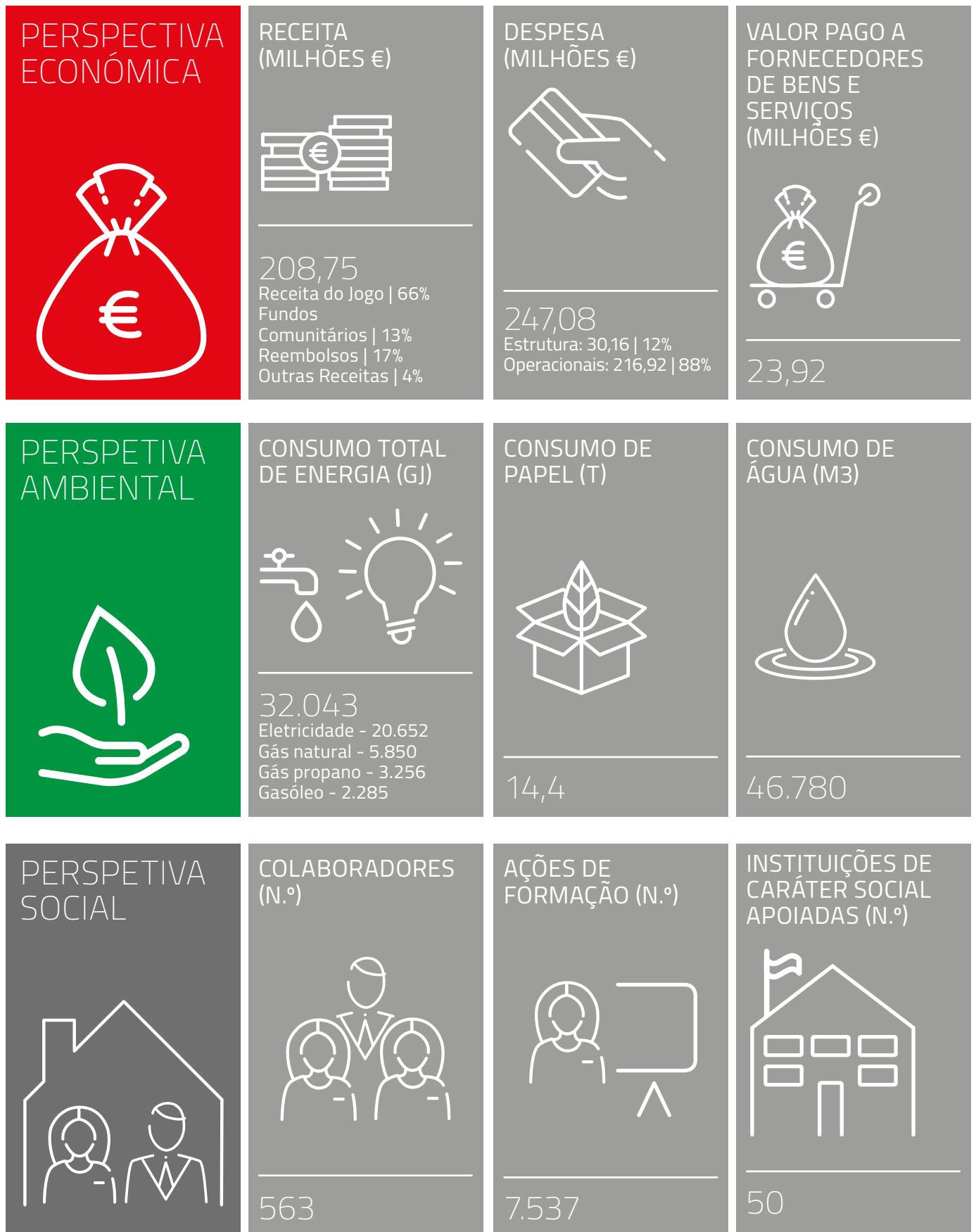
1.500 novas empresas ligadas à animação turística

Aumento do peso do turismo nas **exportações**, representando **16,7%** do total das exportações de bens e serviços do país

Estes resultados demonstraram a capacidade do turismo para gerar mais receita, criar mais emprego e alargar cada vez mais a atividade ao longo do ano e do território.

Turismo de Portugal

Em 2016, o Turismo de Portugal registou os seguintes números:



Modelo de Governo e de Sustentabilidade

Órgãos de Gestão

O Turismo de Portugal tem quatro órgãos de gestão, definidos no Decreto-Lei n.º 129/2012 de 22 de junho.

	Conselho Diretivo	Comissão de Jogos	Fiscal único	Conselho de Crédito
Responsabilidades	Órgão responsável pela definição da atuação do Turismo de Portugal e pela direção e coordenação dos respetivos serviços.	Órgão responsável pela orientação, acompanhamento e supervisão da atividade do serviço responsável pela fiscalização e inspeção dos jogos de fortuna e azar e dos jogos e apostas online.	Órgão responsável pelo controlo da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial do organismo, competências definidas na lei-quadro dos institutos públicos.	Órgão responsável por coadjuvar o Conselho Diretivo em matéria de controlo orçamental, financiamento do Turismo de Portugal e incentivos ao investimento.
Composição	Luís Araújo, Presidente Teresa Monteiro, Vice-Presidente Carlos Abade, Vogal Filipe Silva, Vogal			



Estrutura Orgânica

Os Estatutos do Turismo de Portugal, aprovados pela Portaria nº 384/2015, de 26 de outubro, bem como a Deliberação n.º 2288/2015, publicada no Diário da República, II Série, de 17 de dezembro de 2015, definem a estrutura orgânica do instituto, estruturada em Direções e Departamentos:

Áreas de atuação o Turismo de Portugal	Planeamento	Negócio	Suporte
Direções	<p>Direção de Estratégia</p> <p>Direção de Gestão do Conhecimento</p>	<p>Direção de Valorização da Oferta</p> <p>Direção de Apoio ao Investimento</p> <p>Direção de Apoio à Venda</p> <p>Direção de Formação</p> <p>Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos</p>	<p>Direção de Recursos Humanos</p> <p>Direção de Gestão Financeira e de Tecnologias</p> <p>Direção Jurídica</p>



**SAIBA
MAIS**

Para saber mais sobre a "Estrutura Orgânica", **consulte aqui.**

Para saber mais sobre os "Estatutos", **consulte aqui.**



**SAIBA
MAIS**

Para conhecer o atual organograma do Turismo de Portugal, **consulte os Anexos.**



Entidades Participadas

No quadro da sua missão, o Turismo de Portugal participa no capital de um grupo de sociedades financeiras que atuam no sentido de reforçar o apoio ao investimento estratégico e às PME.

PORTUGAL CAPITAL VENTURES - SOCIEDADE DE CAPITAL DE RISCO, S.A.

A Portugal Ventures é uma Sociedade de Capital de Risco que foca a sua política de investimento em projetos inovadores de base científica e tecnológica, bem como em empresas com projetos de expansão internacional e do setor do turismo. Estabelece parcerias com empreendedores excecionais, apoiando-os a atingir novas metas de competitividade e o sucesso em todas as fases de desenvolvimento das suas empresas.

TF TURISMO FUNDOS - SGFI, S.A.

A Turismo Fundos administra, gere e representa três Fundos de Investimento Imobiliário, cuja intervenção tem possibilitado a modernização e redimensionamento da oferta hoteleira, demonstrando que o setor do turismo é uma área estratégica para o país.

SISTEMA NACIONAL DE CAUCIONAMENTO MÚTUO

O Sistema Nacional de Cauçionamento Mútuo possibilita a prestação de garantias em nome de PME e Micro Empresas às entidades que as solicitem. Participa na SPGM - Sociedade Portuguesa de Garantia Mútua, no Fundo de Contragarantia Mútua (FCGM), mecanismo "ressegurador" do Sistema, e nas Sociedades de Garantia Mútua (SGM).



**SAIBA
MAIS**

*Para saber mais sobre as "Entidades Participadas", **consulte aqui.***

Equipa interna para a sustentabilidade

Tendo presente a relevância e as vantagens competitivas da sustentabilidade na estratégia de gestão do Turismo de Portugal, foi criada uma Equipa Interna para a Sustentabilidade que tem como missão refletir e atuar sobre estas matérias.

Missão, Princípios Estruturantes e Valores

Missão

O Turismo de Portugal é a Autoridade Turística Nacional responsável pela promoção, valorização e sustentabilidade da atividade turística, agregando numa única entidade todas as competências institucionais relativas à dinamização do turismo, desde a oferta à procura.

O Instituto tem atualmente como missão:



Na prossecução da sua missão, o Turismo de Portugal atua como Autoridade Turística Nacional, qualidade que lhe está legalmente reconhecida, detendo os poderes de autoridade e de regulação necessários ao exercício das suas atribuições.

O Turismo de Portugal é, ainda, legalmente reconhecido como:

- Organismo Intermédio, no quadro da gestão e aplicação das verbas do Portugal 2020, no que respeita aos sistemas de incentivos a empresas;
- Organismo responsável pela cobrança, gestão e aplicação das verbas provenientes das receitas do jogo que lhe estão confiadas, procedendo à sua afetação nos termos das consignações legais.

Princípios Estruturantes

O Turismo de Portugal tem como Princípios Estruturantes os seguintes:

- Respeito e proteção dos direitos humanos;
- Erradicação de todas as formas de exploração e de práticas discriminatórias;
- Luta contra todas as formas de corrupção;
- Responsabilidade na defesa e proteção do meio ambiente;
- Contribuição para o desenvolvimento sustentável.

Valores

O Turismo de Portugal tem como valores centrais da sua atividade:

- Missão de Serviço Público;
- Sentido de compromisso e de responsabilidade, assumindo os desafios que lhe são colocados com diligência, autonomia e flexibilidade, contribuindo com a sua mais-valia em conhecimento, sinergias e criatividade no trabalho em equipa e na interação pessoal;
- Excelência no exercício da sua atividade, empenhando-se na inovação e desenvolvimento, concebendo novas soluções e desenvolvendo novos processos de gestão e funcionamento, de valor acrescentado para o organismo e em prol do desenvolvimento e sustentabilidade da atividade estratégica para Portugal – o Turismo;
- Rigor e integridade na prossecução da missão do Turismo de Portugal e na interação com o setor do turismo e com o funcionamento do mercado, desenvolvendo a sua atividade no respeito pelos valores éticos e deontológicos do serviço público e do setor e em conformidade com as melhores práticas e procedimentos identificados, incorporando na ação do instituto critérios de sustentabilidade.



Ética e Conduta

Código Mundial de Ética do Turismo

Em 2013, 17 entidades portuguesas representativas do setor do Turismo, entre as quais o Turismo de Portugal, aderiram ao Código Mundial de Ética do Turismo.

Aprovado em 2011 pela Assembleia Geral das Nações Unidas, o Código Mundial de Ética da Organização Mundial de Turismo é um conjunto abrangente de princípios que pretendem afirmar o direito ao turismo e à liberdade das deslocações turísticas, bem como a promoção de uma ordem turística mundial, equitativa, responsável e sustentável, em benefício partilhado de todos os setores da sociedade, num contexto de uma economia internacional aberta e liberalizada



**SAIBA
MAIS**

Para saber mais sobre o "Código de Ética do Turismo", **consulte [aqui](#)**.

Código de Ética e de Conduta Profissional do Turismo de Portugal

O Turismo de Portugal dispõe de um Código de Ética e de Conduta Profissional do Turismo de Portugal, que tem por finalidade enquadrar os princípios estruturantes e valores centrais do Instituto num conjunto de regras éticas e deontológicas, enquanto modelo comportamental a observar na atividade quotidiana dos seus colaboradores, de molde a promover uma imagem de responsabilidade, seriedade e excelência do Instituto.



**SAIBA
MAIS**

Para saber mais sobre o "Código de Ética e de Conduta Profissional do Turismo de Portugal", **consulte [aqui](#)**.

Os colaboradores do Turismo de Portugal devem, no desenvolvimento da sua atividade, assegurar o estrito cumprimento dos seguintes princípios:

- Integridade e cumprimento da Lei: assumir-se como indivíduos íntegros e garantir a absoluta independência entre os seus interesses pessoais e os do Instituto, evitando situações suscetíveis de originar conflitos de interesses.
- Respeito: respeitar o trabalho desenvolvido pelos colegas e todas as entidades externas com que se relacionam no âmbito das suas funções;
- Responsabilidade: assumir as funções que lhe são atribuídas com responsabilidade, demonstrando empenho nas respetivas tarefas;
- Lealdade: atuar com lealdade ao Instituto e aos colegas, independentemente da posição hierárquica que ocupam;
- Profissionalismo: assumir-se como profissionais que dedicam o seu esforço e empenho ao devido cumprimento das tarefas que lhes são confiadas;



**INICIATIVAS
PARA O FUTURO**

- *Formalizar e disseminar princípios de ética e conduta em matéria de responsabilidade social corporativa*
- *Desenvolver Guias de Boas Práticas Ambientais para fornecedores do Turismo de Portugal*

Gestão do Risco

Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do Turismo de Portugal

O Turismo de Portugal possui um Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, elaborado pelo Instituto com o objetivo de enquadrar o Instituto nas diretrizes de gestão de riscos na Administração Pública.

Este plano consistiu no levantamento dos riscos de corrupção e infrações conexas nas áreas da contratação pública e na concessão de benefícios públicos, e na definição de medidas de prevenção a implementar. As empresas participadas do Turismo de Portugal foram também chamadas a partilhar os mesmos instrumentos de ética e mecanismos de prevenção de riscos.

No âmbito deste plano, em 2016, o Turismo de Portugal continuou a fazer o acompanhamento do mesmo. Foi, ainda, dada formação, no âmbito do Plano, dirigido aos dirigentes da sede e das EHT.

Atividades e processos identificados:

- **Contratação pública;**
- **Concessão de benefícios públicos;**
- **Emissão de pareceres no âmbito dos processos de licenciamento de empreendimentos e atividades turísticas**
- **Inspeção e fiscalização da atividade exploração dos jogos de fortuna e azar e prevenção do jogo ilícito**
- **Gestão financeira e patrimonial.**



Duração:
4 Horas



Número de dirigentes que participaram:

- Sede: 22
- Superiores: 4
- EHT: 5



Para saber mais sobre o "Plano de Gestão de Risco de Corrupção" [consulte aqui.](#)

Metodologia de avaliação e tratamento de riscos do Sistema de Gestão da Segurança da Informação (SGSI)

Em 2016, foi desenvolvida uma metodologia de avaliação e tratamento de riscos do SGSI. A finalidade deste documento é definir a metodologia de avaliação e tratamento de riscos no Turismo de Portugal no âmbito do seu Plano de Continuidade de Negócio, e definir o nível aceitável de riscos de acordo com a Norma ISO/IEC 27001, Norma 31000 e Norma 22301.

A avaliação de riscos aplica-se a todo o âmbito do SGSI, isto é, a todos os ativos que são usados na organização ou que podem ter um impacto sobre a segurança da informação.

Esta metodologia, que será implementada em 2017 de forma faseada, destina-se a todos os colaboradores do Turismo de Portugal que fazem parte da avaliação e do tratamento de riscos.

Gestão da Sustentabilidade

Como já referido, em 2016, foi criada uma Equipa Interna para a Sustentabilidade. Neste âmbito foi criado um plano de iniciativas de sustentabilidade a desenvolver durante o ano de 2016, entre as quais:

Quais as iniciativas desenvolvidas em 2016?	O que foi feito em 2016?	Quais os próximos passos?
Identificar Critérios ambientais a integrar no Processo de Contratação Pública de Aquisição de Bens, Prestação de Serviços e Empreitadas	Com a publicação da Resolução do Conselho de Ministros nº 38/2016, 9 de julho, que aplica quotas para critérios ambientais por ano, será necessário cumprir o estipulado na RCM.	Aguarda-se pelos manuais de apoio previstos na referida Resolução.
Bateria de indicadores de sustentabilidade no Turismo de Portugal	Definição de um painel de indicadores de sustentabilidade internos ao Turismo de Portugal, que permitam uma monitorização regular da atividade do Instituto. Recolha de informação primária que serve de base ao cálculo dos indicadores.	Os primeiros indicadores ficarão disponíveis através de uma página da intranet específica para a área da sustentabilidade, no segundo semestre de 2017.
Página da intranet dedicada à sustentabilidade (2016 – início dos trabalhos)	Intranet dedicada às questões da sustentabilidade e responsabilidade social, concentrando toda a informação e partilha de conhecimento sobre esta matéria, monitorizando os indicadores de gestão, partilhando artigos científicos, notícias, vídeos, podcasts, etc.	A página da intranet ficará disponível no segundo semestre de 2017



Para saber mais sobre outras iniciativas de sustentabilidade que fazem parte do plano de iniciativas, consulte os capítulos:
D. PROMOÇÃO E PROTEÇÃO AMBIENTAL – 1. Performance ambiental do Turismo de Portugal; 2. Performance ambiental das EHT
E. ENVOLVIMENTO COM A COMUNIDADE

Outras iniciativas desenvolvidas em 2016 no âmbito da Gestão da Sustentabilidade

Quais as iniciativas desenvolvidas em 2016?	O que foi feito em 2016?	Quais os próximos passos?
<p>Bateria de indicadores sustentabilidade para monitorizar o setor</p>	<p>Criação de uma bateria de indicadores de monitorização da sustentabilidade no turismo, com base nas recomendações internacionais da Organização Mundial de Turismo (OMT) e da Comissão Europeia, que permite uma aferição permanente da sustentabilidade nos destinos e a disponibilização de indicadores de referência para a gestão das empresas.</p>	<p>Os principais indicadores ficarão disponíveis no segundo semestre de 2017</p>
<p>Observatórios específicos para a sustentabilidade (2016 – início dos trabalhos)</p>	<p>Desenvolvimento de trabalhos preparatórios de constituição de um observatório de sustentabilidade na região do Alentejo, numa parceria com a Entidade Regional do Turismo e entidades do ensino superior da região, de forma a integrar a rede de observatórios da OMT – <i>UNWTO Network of Observatories (INSTO)</i> e posicionar Portugal como destino líder nas matérias da sustentabilidade</p>	<p>A Assinatura do memorando de entendimento terá lugar em 2017</p>
<p>Relatório de sustentabilidade do Turismo de Portugal e do setor (2016 – início dos trabalhos)</p>	<p>Reedição do Relatório de Sustentabilidade, suspenso desde 2011</p>	<p>O Relatório de Sustentabilidade 2016 (presente documento) será publicado em 2017</p>
<p>Estratégia e visão para a sustentabilidade do Turismo (2016 – início dos trabalhos)</p>	<p>Elaboração de um documento estratégico para a sustentabilidade do setor, com a definição do posicionamento desejado e a visão de sustentabilidade do Turismo de Portugal, e subjacente à implementação da estratégia, através de um plano de ação com definição de objetivos, metas e indicadores</p>	<p>O documento estratégico para a sustentabilidade no setor será apresentado em 2017</p>

A

Desenvolvimento e desempenho do setor



A

Desenvolvimento e desempenho do setor

1. Evolução do desempenho do setor

1.1 Principais indicadores

No decorrer do ano 2016, o setor do Turismo continuou a consolidar a sua importância para a economia portuguesa, tendo registado crescimentos em todos os indicadores de atividade.

O turismo é atualmente uma das mais dinâmicas atividades económicas em todo o Mundo.

Portugal não é exceção e, ano após ano, a relevância económica do setor tem vindo a reforçar-se.

Em termos de procura, as dormidas e os hóspedes chegaram a máximos históricos em 2016, 59 milhões (+11,4% face ao ano anterior) e 21 milhões (+10,9%), respetivamente, com um peso significativo da procura do mercado externo (71% do total de dormidas).

Estes resultados mostram, ainda, um claro crescimento dos principais mercados para Portugal, em especial do inglês (+972 mil dormidas), francês (+733 mil) e alemão (+588 mil), ao passo que Canadá e Estados Unidos apresentam o maior crescimento em termos relativos (+24% e +23%, respetivamente).

As receitas geradas pelos turistas internacionais atingiram 12,7 mil milhões de euros, +10,7% do que em 2015, contribuindo de forma decisiva para o equilíbrio da balança de pagamentos. O saldo da balança turística cresceu 12,7% em 2016, atingindo um máximo histórico de 8,8 mil milhões de euros.

Ainda em termos económicos, as receitas do turismo representaram, em 2016, cerca de 6,9% do PIB (6,4% em 2015), valor muito acima dos 4,2% registados em 2010. As receitas turísticas representaram 48,3% das exportações de serviços (45,5% em 2015) e 16,7% das exportações globais (15,4% em 2015), reforçando o posicionamento do turismo como a principal atividade exportadora do país.

Em termos de emprego, só o setor do alojamento e da restauração representam cerca de 6,1% do total do emprego da economia.

Estes resultados não só demonstram a vitalidade do setor, como refletem a importância crescente que o turismo tem na economia portuguesa, contribuindo para que Portugal seja hoje o 14.º destino turístico mais competitivo do Mundo, de acordo com o *World Economic Forum*.

Indicador	Fonte	Unidade de Medida	2014	2015	2016
Dormidas*	INE	N.º	48.711.366	53.074.176	59.122.640
Hóspedes*	INE	N.º	17.301.622	19.161.180	21.252.625
Proveitos Totais*	INE	Milhares de €	2.285.896	2.627.741	3.103.755
Proveitos de Aposento*	INE	Milhares de €	1.627.176	1.899.625	2.264.556
Receitas do Turismo	BdP	Milhares de €	10.393.920	11.451.100	12.680.560
Saldo da Balança Turística	BdP	Milhares de €	7.075.670	7.838.940	8.830.630
Peso da Balança Turística nas Exportações de Bens e Serviços	BdP	%	14,7	15,4	16,7
Peso da Balança Turística nas Exportações Serviços	BdP	%	44,4	45,5	48,3
Peso da Balança Turística nas Exportações de Bens	BdP	%	22,0	23,3	25,6
Taxa de Sazonalidade**	INE/TP	%	39,0	39,0	37,0
Intensidade Turística**	INE/TP	%	1,21	1,29	1,40
Densidade turística**	INE/TP	%	1,36	1,45	1,59
Peso do Emprego na Economia	INE	%	6,1	5,7	6,1

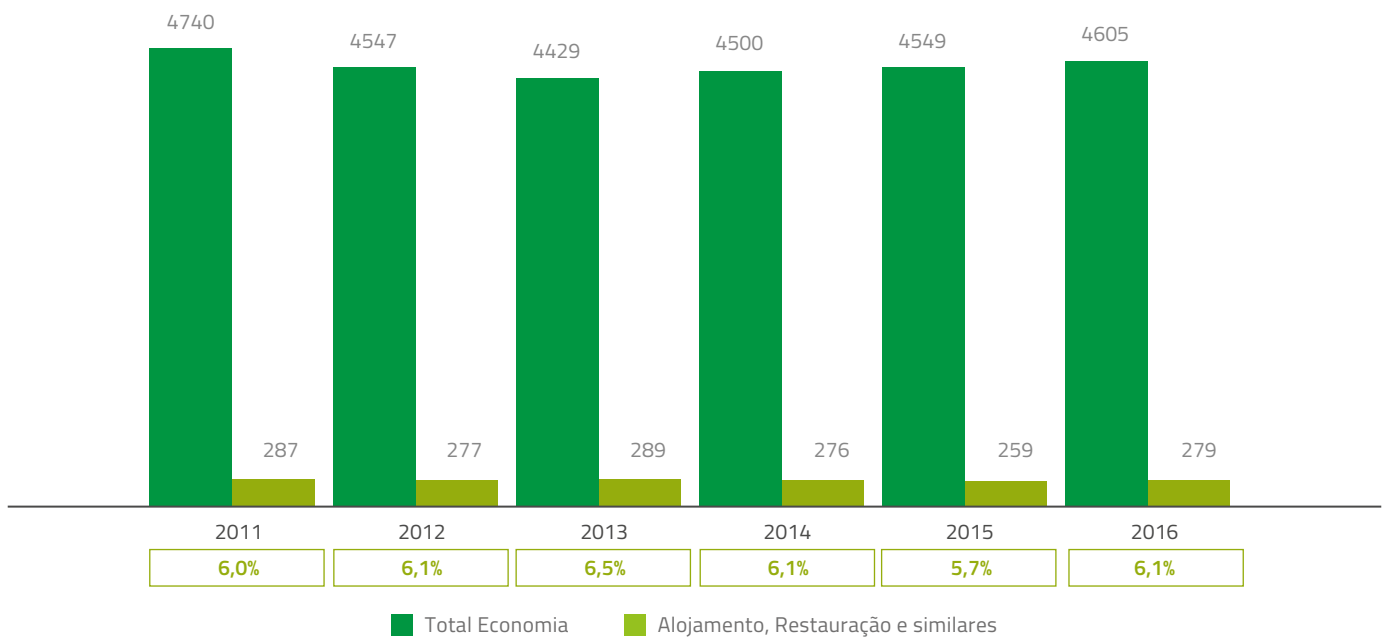
(*) Inclui Hotéis, Hotéis-Apartamentos, Pousadas, Aldeamentos e Apartamentos Turísticos, TER, TH e Unidades de Alojamento Local com mais de 10 camas
 (**) Calculado com base nas dormidas em Hotéis, Hotéis-Apartamentos, Pousadas, Aldeamentos Turísticos, Apartamentos Turísticos e Outros (antigas tipologias de Motéis, Estalagens e Pensões não reconvertidas)

1.2 Caracterização dos profissionais do setor

O Turismo de Portugal é um relevante gerador de emprego a nível nacional.

Segundo dados do INE, a população empregada no setor do Alojamento, Restauração e Similares ascendeu a 279 mil pessoas em 2016, representando cerca de 6,1% do total da economia.

Evolução da população empregada (milhares de indivíduos)



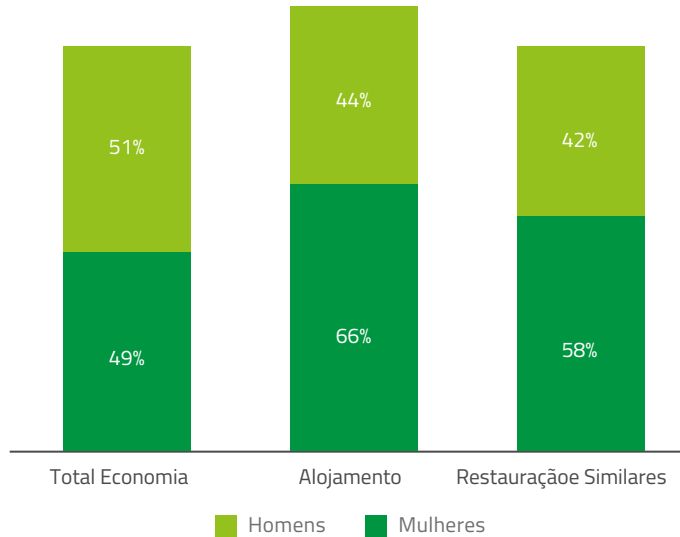
Fonte: INE – Inq. ao Emp. Quota do Turismo na Economia



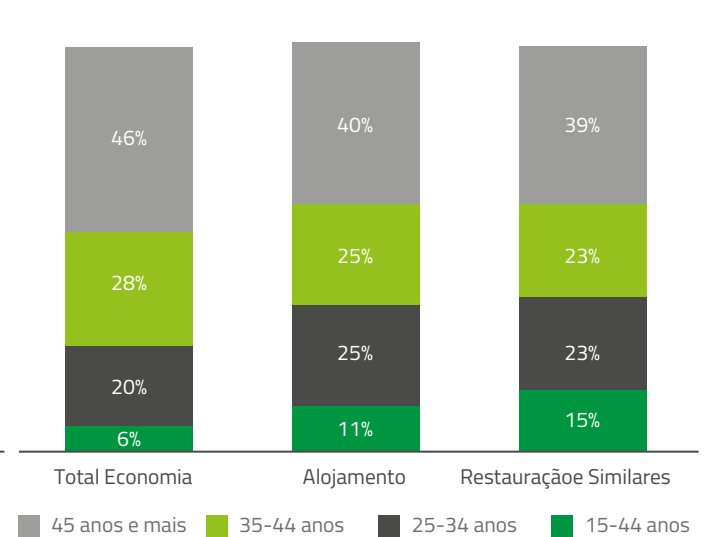
A maioria da população empregada é do sexo feminino.

A maioria da população empregada tem ≥ 45 anos.

População empregada por gênero - 2016



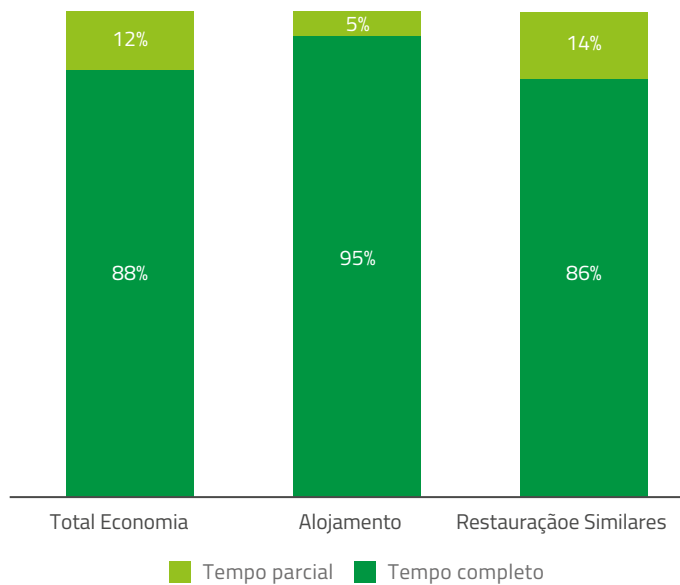
População empregada por grupo etário - 2016



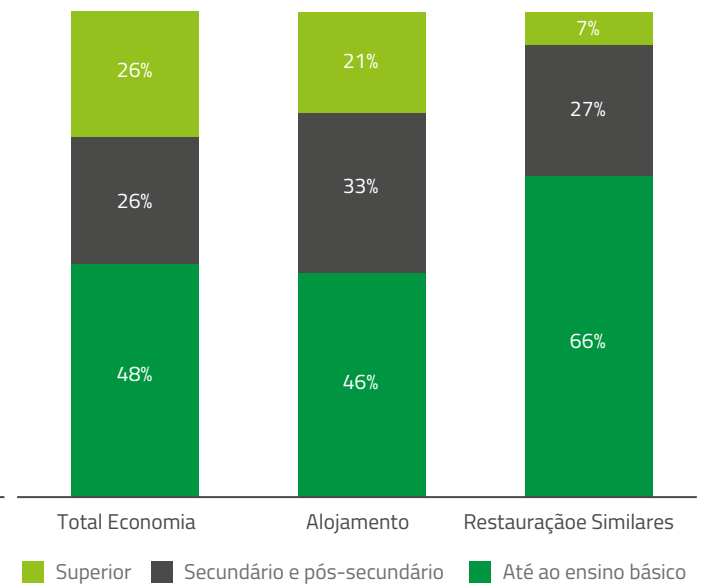
Uma significativa maioria da população empregada encontra-se a tempo completo.

A maioria da população empregada tem apenas até ao ensino básico.

População empregada por vínculo laboral - 2016



População empregada por grau de habilitação literária - 2016



Fonte: INE - Inquérito ao emprego

2. Articulação com os *stakeholders* do setor

2.1 Canais de diálogo com *stakeholders*

Plataformas de envolvimento com *stakeholders*

O Turismo de Portugal dispõe de plataformas que permitem o contato com entidades externas, ao mesmo tempo que reforçam a desmaterialização das comunicações realizadas com os *stakeholders*.

Portal Institucional (Portal, Facebook, Twitter, Youtube, LinkedIn)	visitportugal.com (Portal, Facebook, Instagram, Twitter, Youtube)
	
<p>Portal 662.778 Sessões 53% Novas sessões 367.812 Utilizadores 1.835.603 Visualizações páginas 51% Rejeições</p> <p>Facebook 34.927 Gostos 68.566.352 Alcance 4.303.825 Envolvimento</p> <p>Twitter 39.756 Novos seguidores</p> <p>Youtube 110 Subscrições 18.540 Visualizações</p> <p>LinkedIn 3.298 Novos seguidores</p>	<p>Portal 6.861.230 Utilizadores únicos O tempo médio despendido em cada sessão aumentou 14% para cerca de 2 minutos A taxa média de saída reduziu 12%</p> <p>Facebook 1.192.175 Fãs (+7,7%) 3.183 Conteúdos online 12.884 Fãs (em média) interagiram com os conteúdos</p> <p>Instagram 106.000 Subscritores na página (+438%)</p> <p>Twitter 62.895 Followers (+40) 5.315.200 Impressões (número de vezes que um conteúdo é mostrado a um utilizador)</p> <p>Youtube 11.198 Subscritores (+32%). 14.431.636 Visualizações de vídeos</p>
<p>SGPI (Sistema de Gestão de Projetos)</p>	<p>SI-RJET (Sistema Informático do Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos)</p>

TravelBI

Portuguese Summer Festivals
(Portal, Facebook, Instagram)



68.942 Visualizações de página
121.143 Utilizadores únicos
43.673 Canal+visitado (Análises)
26% Canal mais visitado
229 Respostas a pedidos
112 Novos documentos publicados
 (os indicadores acima apresentados dizem respeito ao período de maio a dezembro de 2016)

192.711 Utilizadores únicos
279.290 Páginas web visualizadas por utilizadores

SIGTur (Sistema de Informação Geográfica do Turismo)

SIGUT – Sistema de Gestão da Utilidade Turística

Registo Nacional de Turismo – RNT
 [Registo Nacional dos Empreendimentos Turísticos (RNET)
 Registo Nacional de Agentes de Animação Turística (RNAAT)
 Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo (RNAVT)]

RNET
3.737 Empreendimentos turísticos registados
215 Novos registos

RNAAT
5.447 Empresas registadas
1693 Novas empresas

RNAVT
2020 Agências de viagens registadas
348 Novas agências

Plataformas de Inquirição (informação estatística)



Para saber mais sobre o SIGTur e o SIGUT, consulte o capítulo: **5.2 Transformação Digital**

Parcerias com *stakeholders* do setor do turismo

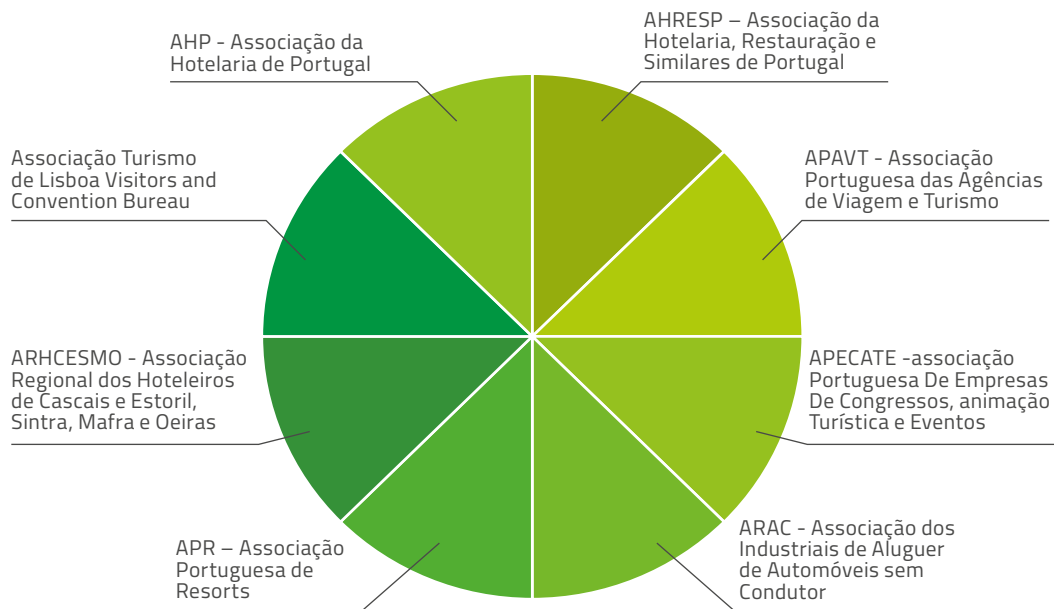
Para além das plataformas de envolvimento, o Turismo de Portugal estabelece ainda parcerias com *stakeholders* do setor turismo, entre as quais:

A) PARCERIAS INSTITUCIONAIS

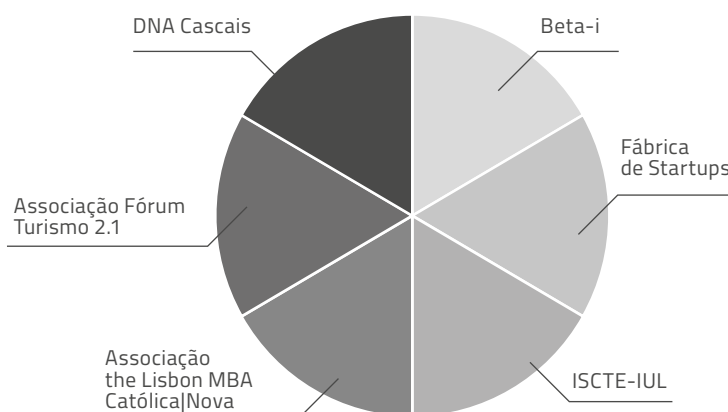
- Confederação do Turismo Português
- Entidades Regionais de Turismo
- Agências Regionais de Promoção Turística
- Instituto Nacional de Estatística
- Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
- Direção-Geral do Património Cultural
- Direção-Geral do Tesouro e Finanças

B) PARTICIPAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE PROJETOS ASSOCIATIVOS

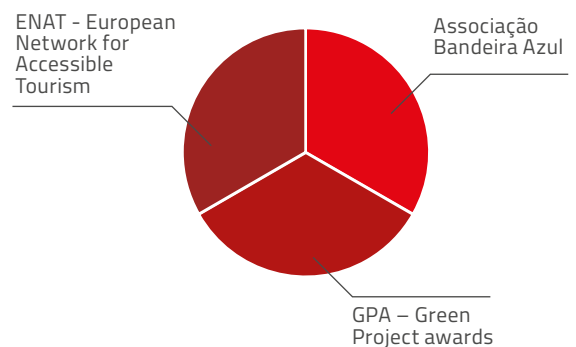
CONHECIMENTO E RELAÇÕES INSTITUCIONAIS



EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO



SUSTENTABILIDADE



Destaques:

- Assinatura de protocolo com a Câmara Municipal de Lisboa (CML) para a implementação do Centro Operacional Integrado de Lisboa
- Projeto *Smart Open* Lisboa, programa de aceleração e inovação de dados abertos com a MEO, Cisco, Beta-i e CML
- *The Lisbon MBA* no lançamento de uma competição internacional de digitalização de experiências de turistas em museus e monumentos.

RELAÇÃO COM STAKEHOLDERS NO DOMÍNIO DE ATUAÇÃO DAS EHT

- Implementação do Programa de formação Cabo Verde /Turismo de Portugal;
- Conceção de projeto de formação em Hospitalidade e Turismo para o Instituto de Formação Turística de Macau;
- Subcomissão para a Regulação e Fiscalização de Substância Lícitas;
- Fórum Álcool e Saúde (celebração de Protocolo com ANEBE – Associação Nacional de Bebidas Espirituosas);
- Conselho Setorial para a Qualificação – área turismo e lazer, ANQEP – Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional;
- Fórum Certificação do Instituto Português de Qualidade;
- Comissão Setorial para a Educação e Formação, Instituto Português da Qualidade;
- Conselhos Pedagógicos das EHT;
- Processo de Contratação de Formadores e Professores do Ministério da Educação;
- Parceria com o Instituto Superior de Educação e Ciências, com vista à realização de Pós-Graduação em Turismo de Cruzeiros;
- Protocolos com o ensino Superior, com vista a assegurar o prosseguimento de estudos dos alunos dos Cursos de Especialização Tecnológica;
- Fórum de Politécnicos realizado na Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril.

2.2 Auscultação a stakeholders

Processo de participação pública na Estratégia para o Turismo 2027

A Estratégia para o Turismo 2027 foi efetuada com base num processo participativo e aberto. O processo de participação pública foi dinamizado através de plataformas tecnológicas, focus group internacionais e Laboratórios Estratégicos de Turismo/ Sessões Públicas, tendo decorrido de 24 de maio de 2016 a 6 de janeiro de 2017.

A) PARTICIPAÇÃO ONLINE

Sob o mote «Quais os 5 principais desafios para o Turismo em Portugal nos próximos 10 anos?», incentivou-se a participação pública online através de:

- Website específico para a Estratégia Turismo 2027
- Documentos e de apresentações públicas
- Comunicação digital e redes sociais
- Reporte de atividades
- Questionário online

Principais Resultados

De acordo com as respostas, os 5 principais desafios identificados pelos participantes foram:

- Combate à Sazonalidade
- Valorização do Património e Cultura
- Desconcentração da Procura
- Qualificação e valorização dos Recursos Humanos
- Estímulo à Inovação e ao Empreendedorismo

B) FOCUS GROUP

Realizaram-se focus group e reuniões bilaterais em alguns dos principais mercados emissores com o objetivo de auscultar quem comercializa e comunica a oferta turística portuguesa.

Estas reuniões decorreram em 5 mercados estratégicos – Espanha, França, Alemanha, Reino Unido e Brasil, envolvendo mais de 80 participantes.



Mais Positivo

- Autenticidade com modernidade e preservação do Destino
- Pessoas / Hospitalidade
- Segurança
- História e Cultura
- Surpreende – supera expectativas
- Diversidade de oferta – liberdade para viajar
- Aumento das acessibilidades aéreas
- Relação preço/qualidade de serviço
- Informações e condições de mobilidade para visitação do país

Aspetos a Melhorar

- Estruturação do produto
- Experiência – especialmente em época baixa
- Ligações aéreas ao longo de todo o ano
- Falta de Recursos Humanos qualificados em áreas específicas (ex: línguas, turismo ativo)
- Informação sobre o que existe em Portugal
- Notoriedade – destino ainda pouco conhecido além da oferta de sol e praia
- Promoção mais eficaz e dirigida aos mercados
- Coordenação entre regiões turísticas

C) LETS – LABORATÓRIOS ESTRATÉGICOS DE TURISMO/SESSÕES PÚBLICAS

Os LETS decorreram em todas as regiões do país, com o objetivo de:

- Obter contributos e recomendações;
- Debater as prioridades estratégicas para o turismo regional e nacional.



Estas sessões envolveram mais de 1400 participantes.

Inquérito a colaboradores

No início de 2017, o Turismo de Portugal levou a cabo uma auscultação de colaboradores em matéria de sustentabilidade. O processo de auscultação contou com uma amostra inicial de 570 colaboradores, dos quais se obteve um total de 309 respostas.

A auscultação incidiu sobre 2 áreas principais:

- Visão de Sustentabilidade;
- Temas Relevantes e Performance de Sustentabilidade.

Esta auscultação permitiu aferir as expectativas dos colaboradores relativamente ao Turismo de Portugal, nesta matéria, a sua perceção face ao desempenho nos temas considerados relevantes, as suas sugestões de oportunidades de melhoria e as ações que poderá desenvolver no âmbito do Ano Internacional para o Turismo Sustentável para o Desenvolvimento.

Estes resultados serviram de base para a definição da Estratégia de Sustentabilidade do Turismo de Portugal, bem como, para a definição da estrutura do presente documento, ao mesmo tempo que permitem a identificação de oportunidades de melhoria na gestão dos temas de sustentabilidade.

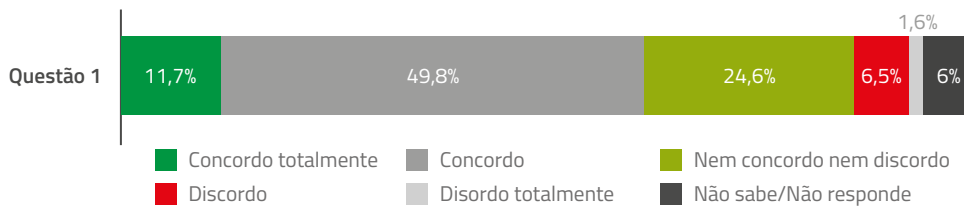


Área de análise

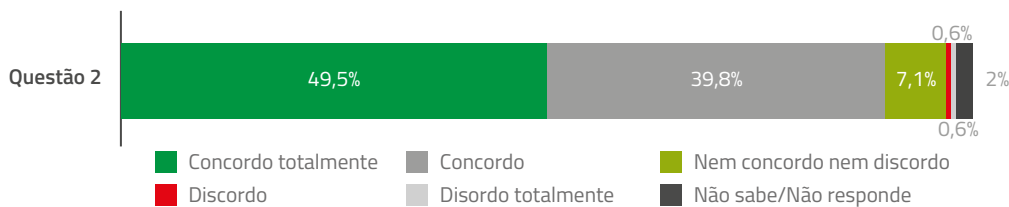
Resultados

1. Visão de Sustentabilidade

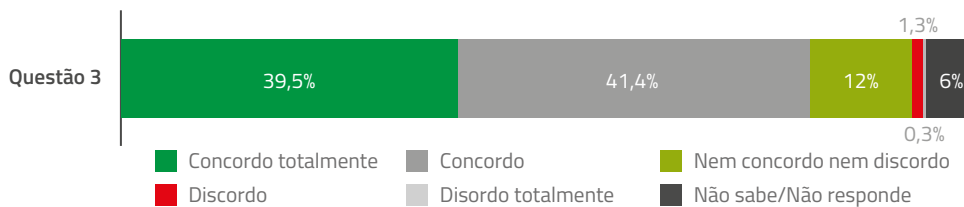
Mais de metade dos colaboradores auscultados (61,5%) considera o Turismo de Portugal uma organização ativa no âmbito das questões de sustentabilidade e que apresenta uma visão clara das suas responsabilidades económicas, ambientais e sociais.



A maioria dos colaboradores auscultados (89,3%) considera que o desenvolvimento de uma oferta de turismo sustentável, nas componentes ambientais e sociais, poderá constituir um fator diferenciador para o Turismo de Portugal.

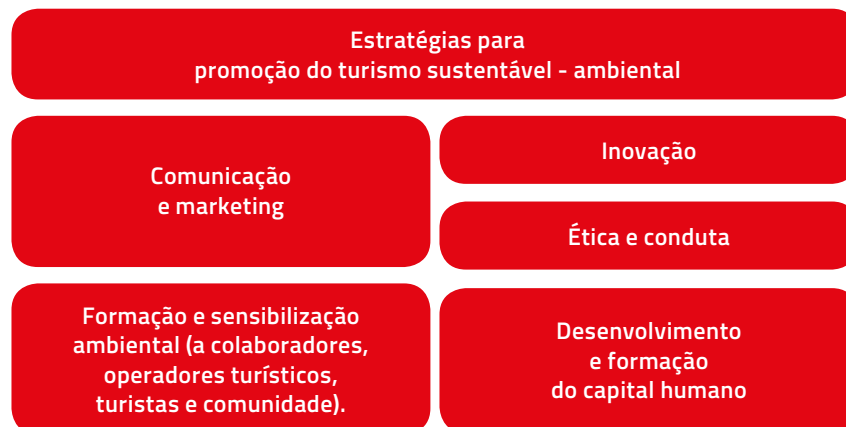


A maioria dos colaboradores auscultados (80,9%) considera que o desempenho de sustentabilidade do Turismo de Portugal contribui para a reputação da Organização, sendo que 39,5% considera que contribui muito.



2. Temas Relevantes

Os resultados da auscultação permitem a identificação dos temas mais relevantes para os colaboradores



3. Promoção do destino Portugal

3.1 Estratégia de marketing

O Turismo de Portugal promove o destino Portugal, através do portal oficial do destino Portugal, das Agências Regionais de Promoção Turística e das Feiras de Turismo. Com o mesmo propósito são levadas a cabo campanhas nacionais e internacionais e é dado apoio financeiro a projetos que contribuem para a promoção do destino. Com o mesmo objetivo o destino é, ainda, promovido na imprensa estrangeira.

Portal oficial de promoção do destino Portugal: Visitportugal

O Visitportugal é o *website* oficial de promoção turística do destino Portugal desenvolvido pelo Turismo de Portugal.



**SAIBA
MAIS**

Para saber mais sobre a promoção do destino Portugal, consulte o portal oficial de promoção [aqui](#).



ARPTs – Agências Regionais de Promoção Turística

Para a promoção regional externa, estão designadas 7 ARPTs, que articulam entre si e o Turismo de Portugal, a execução dos Planos Regionais de Promoção Turística, os quais integram um subplano de comercialização e vendas das empresas. Correspondem às Áreas Promocionais Porto e Norte, Centro de Portugal, Lisboa, Alentejo, Algarve, Madeira e Açores.



**SAIBA
MAIS**

Para saber mais sobre as ARPTs, consulte [aqui](#).

Em 2016, os apoios financeiros para a promoção externa regional atingiram um total de 12,1 milhões de euros.

Feiras de Turismo

O Turismo de Portugal é a entidade responsável pela coordenação e organização da presença de Portugal nas feiras internacionais de turismo.



**SAIBA
MAIS**

Para saber mais sobre as feiras internacionais de turismo, consulte [aqui](#).

REALIZAÇÃO DE CAMPANHAS DE PROMOÇÃO DO DESTINO PORTUGAL (2016)

Campanhas nacionais

Ponha Portugal no Mapa

Campanha de mobilização dos portugueses para partilharem o melhor de Portugal e serem parte ativa na promoção do país.



**SAIBA
MAIS**

Para saber mais,
consulte [aqui](#).



2.901 planos submetidos pelos participantes na campanha
224 planos adquiridos pelo Turismo de Portugal
32 novos filmes produzidos

Images of Portugal

Banco de imagens sobre Portugal



**SAIBA
MAIS**

Para saber mais,
consulte [aqui](#).



Portugal, land of the Oceans, of Poets and Advenures is now at your fingertips in this free photo gallery!

Start travelling through images of deeper experiences and deeper emotions and pick your favourites in low, med or high res.

Campanhas internacionais

Campanha internacional de publicidade em meios digitais (Google Search, Google Display Network, Youtube, Facebook), realizada em 13 mercados: Alemanha, Brasil, Dinamarca, Espanha, França, Holanda, Irlanda, Itália, Polónia, Reino Unido, Rússia, Suécia, Estados Unidos da América

951.680.794 Impressões dos anúncios

(vezes que uma criatividade – vídeo, texto ou imagem – é mostrado a um utilizador)

8.904.866 Cliques nos anúncios

(quantidade de vezes que, após ver uma criatividade o utilizador demonstrou interesse em saber mais tendo sido redirecionado para um site ou rede social do VisitPortugal)

49.200.011 Visualizações de vídeos

(quantidade de vezes que um vídeo foi visualizado por um utilizador como resultado da campanha)

Para além das campanhas acima referidas, o Turismo de Portugal, realizou as seguintes ações:

- Programa de captação de congressos internacionais e eventos corporativos;
- Alargamento do calendário de provas internacionais de surf ao longo do ano, tendo Portugal passado a ser o único país a ter todas as provas do WSL – World Surf League

Apoio financeiro a projetos que contribuem para a promoção internacional de Portugal

Em 2016 foi concedido apoio financeiro à realização de:

- Eventos desportivos realizados em território nacional – golfe, surf, vela e hipismo;
- Projetos que, de forma pontual e tática, completam a estratégia de comunicação do Destino em mercados de aposta – Alemanha, Espanha e Brasil;
- Um filme de animação «Fátima», da autoria e responsabilidade de uma empresa portuguesa, que com uma abordagem inédita procura assinalar o centenário das aparições de Fátima.

Promoção do destino Portugal na imprensa estrangeira

O Turismo de Portugal aposta na dinamização e organização de Visitas de Imprensa a Portugal e na produção de conteúdos para divulgação nos mercados internacionais. Estes conteúdos são também disponibilizados no Portal Online dedicado aos media.

A monitorização e análise dos resultados é elaborada com base em palavras-chave, estrategicamente selecionadas, e abrange as referências na imprensa escrita, televisão, rádio e internet de 15 mercados internacionais.



Para conhecer o Portal Online dedicado aos media, consulte [aqui](#).

13 Apoios concedidos do RegFin no valor total de 3,78M€.

1.215 press trips realizadas, que envolveram 2165 participantes

16.011 referências ao destino Portugal

Projetos “especiais” realizados em 2016 para promoção do destino Portugal

Realização de micro-site com sugestões de visita para os participantes do *Web Summit* e live streaming da conferência;
Realização de conteúdos para uma campanha específica de divulgação do destino.

3.2 Promoção da acessibilidade aérea

Um dos recursos mais importantes na construção dos produtos é a garantia da acessibilidade (sobretudo aérea) que permita o acesso aos principais mercados, nomeadamente de mercados estratégicos para o Turismo em Portugal. Com efeito, em 2016, foram levadas a cabo algumas iniciativas para promover a acessibilidade aérea.

Novas rotas aéreas

Em 2016, surgiram 64 novas operações aéreas, especialmente, ligações a novos destinos e alargamento de operações a todo o ano, nomeadamente:

- Para Lisboa, destaque para as novas rotas anuais para Birmingham, Atenas e Nova Iorque e as novas operações para Lyon e Nantes, Munique, Londres e Manchester, Zurique, Amesterdão, Bucareste, São Paulo e Boston;
- Para o Porto, destaque para a nova rota de Varsóvia a operar todo o ano e para as rotas de Munique, Liverpool, Budapeste e Dublin com início no inverno. Relativamente a novas operações a realizar anualmente realce para Zurique, Londres e Amesterdão;
- Para Faro, destino com maior aumento de operações, realce para as novas rotas anuais para Lyon, Paris e Toulouse e Viena e novas operações para Manchester e Munique e Copenhaga;
- No Funchal, destaque para a nova rota de Basel a operar no inverno e para as novas operações de Colónia, Frankfurt e Nuremberga.

Apoio a rotas

Easyjet	Apoio 1 rota da Suíça – Funchal
Ryanair	Apoio a 4 novas rotas e 1 aumento frequência para Faro do Reino Unido e Alemanha
Wizz Air	Apoio a 1 rota para Faro, 1 rota para Lisboa e 2 rotas para Porto, da Polónia e Hungria
TAP	Apoio a 2 rotas dos EUA – Lisboa
Jet2	Apoio de reforço de operação de bases do Reino Unido – Faro
TUI UK	Apoio a 3 operações do Reino Unido – Faro
Solresor	Apoio a 6 operações da Escandinávia – Faro

Ações e campanhas de promoção com TO's (*Tour Operators* – Operadores Turísticos) e OTA's (*Online Travel Agencies* – Operadores Turísticos Online)

Em 2016 foram, ainda, desenvolvidas várias ações e campanhas de promoção com TO's e OTA's, com destaque para as seguintes:

França	Ação de promoção para Agências de Viagens AV's - concurso de vendas
Reino Unido	Ações de promoção com Associações de TO's independentes (122 membros AITO – Association of Independent Tour Operators)
Canadá	Campanhas de promoção com 7 TO's e ações promoção/road shows com 4 TO's
China	Campanhas de promoção conjuntas com 14 TO's e plano de ações promoção online
Brasil	Campanha promoção destino com TO's e OTA's
Israel	Campanha promoção com 5 TO's
Expedia	Campanha promoção do destino em 4 mercados
eDreams	Campanha promoção do destino em 5 mercados
Thomas Cook	Evento promocional Algarve

Ações de formação para TO's e AV's

Em 2016, foram, ainda ministradas ações de formação na Alemanha, que contaram com 450 AV's e 3 TO's e na Irlanda, para 100 TO's e AV's.

4. Apoio às empresas e ao investimento

4.1 Assessoria à gestão e capacitação das empresas

Em 2016, o Turismo de Portugal continuou a efetuar o acompanhamento à gestão das empresas que tem em carteira, com o grande objetivo de contribuir para uma gestão do negócio mais eficiente e para um maior equilíbrio financeiro, criando, assim, condições para concluírem e estabilizarem novos planos de pagamentos com os seus credores, incluindo o Turismo de Portugal.

A “Capacitação Empresarial” tem vindo a ser uma prioridade desenvolvida pelo Instituto, nomeadamente, através da realização de *workshops* temáticos e ações/sessões formativas de curta duração com o objetivo de dotar os representantes de micro e pequenas empresas de melhores competências técnicas de gestão que lhes permitam melhorar a competitividade das suas empresas. Neste âmbito, foram realizados seguintes *workshops* e ações/sessões formativas:

Tema	Indicadores
<i>Workshops</i> : «Como Gerir Melhor o Preço do Meu Hotel: a importância das variáveis na determinação do preço de venda»	14 <i>Workshops</i>
Ação de Formação piloto: “ <i>Revenue Management</i> ”	28 Horas, distribuídas por 4 dias
Sessões de formação no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira	5 Sessões

A articulação com os parceiros continua a ser crucial, pelo que o Turismo de Portugal mantém os contactos estreitos com as Associações Empresarias e com os organismos públicos e privados (Entidades Regionais de Turismo, Agências Regionais de Promoção Turística, IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação, I.P., Supervisores Financeiros, Banca). Esta articulação concretiza-se na partilha de informação e na organização conjunta de ações de capacitação empresarial.

Empresas do Turismo distinguidas como PME Líder e PME Excelência

No âmbito do Programa FINCRESCCE foram atribuídos os estatutos de PME Líder e PME Excelência às empresas que, pelas suas qualidades de desempenho e perfil de risco, se posicionam como motor da economia nacional em diferentes setores de atividade.

Foram distinguidas 528 empresas do Turismo com o Estatuto PME Líder, das quais 206 receberam o Estatuto de PME Excelência por apresentarem os melhores desempenhos económico-financeiros e de gestão do ano de 2015.

O Turismo tem uma quota de 12% do universo Excelência, sendo um dos setores que regista um crescimento em todos os indicadores de desempenho, num ano.

4.2 Linhas de apoio

Instrumentos financeiros específicos para o turismo, com prazos e condições adaptadas ao investimento turístico:

Instrumentos financeiros específicos para o turismo	Objetivo	Destaques 2016
Programa Valorizar – Programa de Apoio à Valorização e Qualificação do Destino (criado em outubro de 2016):	Apoiar o investimento na qualificação do destino turístico Portugal.	
a) Linha de Apoio à Valorização Turística do Interior	Apoiar o investimento a iniciativas/projetos com interesse para o turismo, que promovam a coesão económica e social do território.	
b) Linha de Apoio ao Turismo Acessível	Apoiar o financiamento de projetos de empresas e de entidades públicas para adaptações físicas e de serviço, de modo a tornarem a oferta turística acessível a todos (prevê apoio financeiro de 90% do investimento até ao limite de 200 mil euros por projeto).	No último trimestre de 2016 entraram 40 candidaturas no âmbito das Linhas do Turismo Acessível e Wi-Fi, sendo que a decisão sobre as mesmas só ocorreu em 2017
c) Linha de apoio a projetos Wifi em Centros Históricos	Apoiar o financiamento de projetos promovidos por Câmaras Municipais e Entidades Regionais de Turismo (prevê limite máximo de incentivo de €50.000 por projeto, com apoio até 90% das despesas elegíveis).	
Linha de Qualificação da Oferta 2016 (criado em março de 2016, em parceria com 12 instituições de crédito)	Proporcionar às empresas do setor do turismo melhores condições no acesso ao financiamento a médio e longo prazo de projetos de investimento, que se traduzam, sobretudo, na criação de empreendimentos turísticos inovadores, na requalificação de empreendimentos turísticos, assim como no desenvolvimento de projetos na área da animação turística e da restauração.	Das 55 candidaturas aprovadas, concretizou-se o apoio a 33 projetos de requalificação (maioritariamente (21) de estabelecimentos hoteleiros) e a 5 projetos de animação turística
Portugal 2020	O acordo de parceria entre Portugal e a Comissão Europeia reúne 5 fundos estruturais e de investimento, nos quais se definem os princípios de programação que consagram a política de desenvolvimento económico, social e territorial para promover, em Portugal, entre 2014 e 2020. Existem assim Objetivos Temáticos para estimular o crescimento e a criação de Emprego, as intervenções necessárias para os concretizar e as realizações e os resultados esperados com estes financiamentos.	Passou-se de 1 projeto pago em 2015 para 74 em 2016

4.3 Financiamentos às empresas

Durante o ano de 2016 entraram 652 candidaturas, no âmbito dos instrumentos de apoio financeiro geridos pelo Turismo de Portugal, I.P., incluindo no âmbito do Portugal 2020, e subsequente seleção dos projetos de investimento a apoiar em linha com as prioridades definidas para o setor. Dessas foram aprovadas, nesse ano, 203 candidaturas, cujos projetos correspondem a um investimento de 317 milhões de euros e a um incentivo associado de 178 milhões de euros.

Dos 203 projetos aprovados, 125 foram no âmbito dos sistemas de incentivos do Portugal 2020, com um investimento de 191 milhões de euros e um incentivo alocado de 125 milhões de euros.

Os restantes 78 projetos selecionados, 55 foram no âmbito da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta, 7 no âmbito do REGFIN, 1 no âmbito da Portaria 384/02, 10 no âmbito dos Planos de Obra e 5 no âmbito da Iniciativa Jessica.

Ainda no âmbito do regime geral de financiamentos do Turismo de Portugal I. P., e tendo em conta as competências de cada área de negócio, foram apoiados 44 projetos no valor total de 20 milhões de euros.

Com os apoios concedidos durante o ano de 2016 foi possível apoiar um conjunto diversificado de investimentos, reforçando-se a seletividade nos projetos de criação de empreendimentos turísticos e focando-se o apoio nos projetos de requalificação de empreendimentos turísticos que foram apresentados. Do mesmo modo, continuou-se a insistir no apoio ao desenvolvimento de atividades de animação turística.

Durante o ano de 2016, foram instruídos 512 pedidos de pagamento de incentivo, dos quais resultou o pagamento de um incentivo financeiro/financiamento na ordem dos 68,1 milhões de euros.

Em 2016 verificou-se uma redução dos apoios financeiros concedidos, traduzido em transferências para os beneficiários, em particular para as empresas, dado que foi um ano de transição, designadamente pelo encerramento do QREN e ao mesmo tempo por se tratar do primeiro ano completo de execução do Portugal 2020.



5. Inovação e transformação digital

5.1 Programas de empreendedorismo

A inovação é um elemento fundamental para a competitividade do setor do turismo em Portugal. Neste quadro, o Governo definiu o empreendedorismo como uma das prioridades em termos de política setorial, com o objetivo de promover Portugal com destino moderno e inovador, capaz de atrair investimento, talento e visitantes internacionais.

O Turismo de Portugal lançou o programa “Turismo 4.0”, enquanto programa integrado de estímulo da inovação no setor do turismo e enquanto veículo para potenciar Portugal como um *hub* global de inovação no Turismo, promovendo um ecossistema de cooperação tecnológica e empresarial.

Este programa, para além do apoio à participação em feiras internacionais de turismo, envolveu os seguintes programas:

<p>“Tourism Creative Factory”</p>	<p>Programa de atração e formação de empreendedores integrados na Rede de Escolas de Hotelaria do Turismo de Portugal, I.P. assente num modelo baseado num concurso de ideias para desenvolvimento de competências, incubação e aceleração de projetos</p>
<p>“Open Kitchen Labs”</p>	<p>Programa que pretende dar apoio a empreendedores, sendo que as EHT disponibilizam as suas instalações e equipamentos para a realização de testes e ensaios que os empreendedores necessitem de fazer, na fase que antecede a decisão de investimento e criação do negócio ou lançamento de novos produtos.</p>
<p>“FIT – Fostering Innovation in Tourism” (através da implementação de um protocolo com 24 incubadoras de turismo)</p>	<p>Programa que permitiu criar uma rede nacional de incubadoras e desenvolver, no final de 2016, uma proposta de captação de programas de aceleração com impacto em todo o território nacional.</p>
<p>“+Património +Turismo” (em conjunto com a Portugal Ventures)</p>	<p>Programa que pretende estimular o aparecimento de startups e de novos negócios, nomeadamente de base local ou regional, associados ao turismo e à valorização do património cultural e natural do país. Em resultado deste programa foram criadas 5 startups.</p> <p>Com a criação da Linha e Apoio à Qualificação da Oferta, e com a disponibilização de uma linha específica para projetos de empreendedorismo, criou-se condições para o desenvolvimento de 15 startups.</p>
<p>Programas: “Discoveries”, “Lisbon Challenge”, “Tourism Innovation Competition”, “Beta-Start”.</p>	<p>50% das Equipas integradas nos programas eram portuguesas; 60 Equipas tinham projetos de Turismo abrangidas; 21 Empresas criadas em resultado de programas de aceleração.</p>

O desenvolvimento destes programas permite incrementar o foco do sistema educativo no empreendedorismo e criar uma rede de incubadoras para o setor.

No âmbito destes programas, a mentoria constitui um fator crítico para o desenvolvimento de ideias e modelos de negócio de *startups*, contribuindo para o sucesso daquelas iniciativas e reforço do empreendedorismo. Com efeito, foi criada uma rede de mentores, que garante às *startups* a aconselhamento ao desenvolvimento dos seus negócios.

Para além destes programas, foram, ainda, dinamizados eventos, nacionais e internacionais, associados ao ecossistema do empreendedorismo. Neste âmbito foram realizadas duas sessões do *Tourism Day*, para além da realização do *Websummit*, enquanto megaevento neste domínio. As EHT realizaram, ainda, a quarta edição das “Jornadas de Empreendedorismo Turístico – Encontra o teu Negócio”, iniciativa que convida à participação dos empreendedores e futuros empreendedores a um dia de reflexão, partilha e *networking*, dando palco a alguns dos projetos de empresas, quer no setor empresarial quer no meio académico.

5.2 Transformação digital

Linha de Apoio a Projetos *Wifi* em Centros Históricos: 1 milhão de Euros para projetos promovidos por Câmaras Municipais e Entidades Regionais de Turismo

O Governo anunciou o projeto Portugal *Wifi* como ambição de disponibilizar nos centros históricos de Portugal acesso *Wifi* gratuito a turistas (e a residentes), de modo a que possam ter acesso a conteúdos sobre o destino e a maximizar a sua experiência no território. No âmbito do Valorizar – Programa de Apoio à Valorização e Qualificação do Destino, foi criada, em 2016, a Linha de Apoio a Projetos *Wifi* em Centros Históricos, que tem como objetivo apoiar o investimento em projetos de disponibilização de acesso *Wifi* nos centros históricos e em zonas de afluência de turistas, maximizando assim a experiência em Portugal, promovendo dessa forma a gestão inteligente dos destinos e posicionando o turismo como líder no desenvolvimento de *smart destinations*, estimulando as empresas a inovar na relação com o cliente.

Esta linha tem um limite máximo de incentivo de €50.000 por projeto, com apoio até 90% do investimento, encontrando-se aberta até final de 2017.



Para conhecer as Linhas de Apoio, no âmbito do Programa Valorizar, **consulte aqui**.

Projeto Piloto *Wifi* em Centros Históricos (Elvas)

A disponibilização de dados que os acessos *Wifi* permite representa um importante ativo para o desenvolvimento de novas ideias de negócio para as empresas, representando um outro campo de aposta do Governo. Como se disse, o fomento do empreendedorismo e da inovação constitui uma área prioritária de atuação do Turismo de Portugal, seja por via do financiamento, da dinamização do ecossistema empreendedor, seja pelo desenvolvimento de projetos de exploração de novas fontes de geração de conhecimento, indispensável para promover a competitividade de Portugal como destino.

É neste contexto que, em 2016, surgiu o presente projeto-piloto, com o objetivo de testar e desenvolver um sistema capaz de fornecer métricas de acessos e utilização de rede *Wifi* por parte de turistas, em zonas delimitadas dos centros urbanos, concretamente aquelas com maior relevância turística.

Este projeto-piloto, disponível por um período de 24 meses, permite testar o sistema de acesso, a sua utilização, a plataforma de monitorização, bem como as métricas de análise a utilizar nas fases subsequentes do projeto. Este projeto-piloto serviu de base ao lançamento da linha de apoio financeiro dedicada à expansão do modelo de acesso *Wifi* a turistas nos centros históricos do nosso país.

Plataformas digitais

TravelBI

De forma a dar resposta às necessidades de melhorar a produção e disseminação de informação e conhecimento sobre a atividade turística em Portugal, identificadas no âmbito de um estudo de definição do um sistema de business intelligence do Turismo de Portugal, foi desenvolvido, em 2016, um novo portal de gestão do conhecimento, com os seguintes objetivos:

- Promover a segmentação e disponibilização de informação junto dos diversos *stakeholders*, em função das suas necessidades específicas;
- Aumentar o retorno e impacto da disponibilização da informação;
- Promover a interatividade na exploração de dados, indicadores e estatísticas;
- Reduzir o esforço produção e preparação de dados;
- Disponibilizar a informação em multiplataforma, desktop ou mobile.

Em 2016 foi ainda implementado um sistema de *business intelligence* (BI) interno, que permite a integração de informação produzida pelos diversos sistemas de informação do Turismo de Portugal, bem como de informação produzida por parceiros. Este sistema permitiu a criação de diversos modelos de análise de informação e indicadores para suporte à gestão eficaz de informação de negócio.

SIGTur (Sistema de Informação Geográfica do Turismo)

Constituindo o turismo uma atividade com forte expressão territorial, a concretização de uma política de desenvolvimento sustentado para o setor exige o conhecimento permanente e atualizado da espacialização da oferta turística, quer em termos de empreendimentos turísticos existentes, quer em termos de compromissos já assumidos, ou mesmo intenções concretas de investimento, bem como de equipamentos e infraestruturas de interesse para o turismo.

Neste sentido, em 2016 deu-se início ao desenvolvimento de uma nova aplicação – SIGTur – proporcionando um leque alargado de funcionalidades aos utilizadores. Ficará disponível ao público através do portal do Turismo de Portugal em 2017.



Exemplo de aplicação do SIGTur ao concelho de Lisboa.

SIGUT – Sistema de Gestão da Utilidade Turística

Em linha com o programa SIMPLEX de simplificação e digitalização da Administração Pública, o Turismo de Portugal, começou, em 2016, a desenvolver uma aplicação eletrónica que tem como destinatários os proprietários e exploradores de empreendimentos de carácter turístico, através da qual estes poderão formular os pedidos de utilidade turística.



Esta iniciativa visa, no âmbito dos procedimentos da utilidade turística, obter ganhos em termos de simplificação, padronização, celeridade e de redução do consumo de papel (estima-se uma redução na ordem dos 80%).

Para além do desenvolvimento destas plataformas, foram, ainda, estabelecidas parcerias, com a Câmara Municipal de Lisboa (CML) e com o Centro Operacional Integrado de Lisboa (COI), com o objetivo de partilhar a informação relevante para o funcionamento do COI na cidade de Lisboa, numa lógica de política de dados abertos que envolve a colaboração no Portal de dados Abertos da Cidade de Lisboa (LISBOA ABERTA). Foi, ainda, assinado o acordo de cooperação para o programa de aceleração e inovação de dados abertos, com CML+ AIEL (Associação para a Inovação e Empreendedorismo de Lisboa) + MEO+ Cisco+ Beta-i.

6. Formação e qualificação

6.1 Atividade escolar

No quadro das atribuições cometidas ao Turismo de Portugal, o Instituto, através da Direção de Formação, tem as seguintes competências: Incentivar e desenvolver a política de formação e qualificação de recursos humanos do turismo, e a respetiva investigação técnico –pedagógica, bem como coordenar, executar e reconhecer os cursos e as ações de formação profissional para essa área, além de certificar a aptidão profissional para o exercício das profissões turísticas.

Para o efeito, o Turismo de Portugal dispõe de uma rede de 12 escolas: Douro-Lamego, Viana do Castelo, Porto, Coimbra, Oeste, Estoril, Lisboa, Setúbal, Portalegre, Faro, Portimão e Vila Real de Santo António.



Sistema de Garantia da Qualidade

Implementação do Sistema de Garantia da Qualidade da Formação, em alinhamento com o Quadro EQAVET – Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para o Ensino e a Formação Profissionais – nas 10 escolas que desenvolvem cursos de nível 4 (9º ano). A implementação do projeto implicou o desenvolvimento das seguintes ações:

- Definição do modelo de implementação;
- Constituição do grupo de acompanhamento da qualidade;
- Conceção do documento-base e plano de ação;
- Recolha de informação para indicadores de Qualidade;
- Lançamento de questionário a Empregadores;
- Participação no painel da Qualidade da ANQEP – Agência Nacional para a Qualificação.

Comunicação e instrumentos de captação de alunos

As EHT divulgam e reforçam a imagem das escolas:

- Enriquecimento contínuo do website;
- Presença forte nas redes sociais;
- Disponibilização de suportes de informação (folhetos/ or up/logotipos/merchandising e outros materiais) de apoio aos eventos, participação nas feiras, etc.;
- Divulgação de vídeos alusivos à oferta formativa das escolas;
- Representação institucional em Certames de Formação, de Hotelaria e Restauração e Concursos de profissões, tais como:
 - Participação na Bolsa de Turismo de Lisboa;
 - Apoio nas feiras internacionais (FITUR – Feira Internacional de Turismo, ITB – Feira de Turismo de Berlim, IMEX Frankfurt, WTM – *World Travel Market Latin America*);
 - Participação na FUTURALIA e na QUALIFICA;
 - Participação na feira *Study Albroad*;
 - Participação no Concurso "*Illy Caffé – Maestros del Espresso Junior*", em Espanha;
 - Participação na Taça Europeia Georges Baptiste em Paris;
 - Participação no Congresso da Associação Europeia de Escolas de Hotelaria e Turismo, realizado em Cervia-Itália;
 - Participação no *24 Christmas in Europe*, no Luxemburgo;
 - Realização dos Concursos Interescolas na EHT de Setúbal

Portal Escolas – <http://escolas.turismodeportugal.pt/>

Com vista à uniformização e desmaterialização de processos e gestão da atividade pedagógica e financeira das escolas, foram desenvolvidas as seguintes atividades no Portal:

- Gestão e acompanhamento dos processos técnico-pedagógicos da formação;
- Monitorização do sistema de gestão escolar e interação com o SICGeT – Sistema Integrado de Monitorização Online;
- Conceção de novas funcionalidades;
- Gestão da Bolsa de Formadores;
- Gestão central do processo de candidaturas e seleção dos alunos.



O Portal Escolas é a maior plataforma do Turismo de Portugal, com mais de 25.000 utilizadores registados (alunos; ex-alunos; formadores candidatos a formadores; outros colaboradores EHT).

6.1.1 Formação inicial

A formação inicial diz respeito à formação ministrada pelas EHT aos alunos que, após o processo de recrutamento e seleção, se encontrem nas seguintes condições: tenham efetuado a matrícula para a frequência de um curso de formação inicial ministrado pelo Turismo de Portugal, I.P.; Cursos de Nível IV: Operações Turísticas e Hoteleiras, Técnicas de Serviço em Restauração e Bebidas e Técnicas de Cozinha e Pastelaria.

Ano Letivo 2015/2016	140 Turmas	3.030 Alunos	2.774 Candidatos
-----------------------------	-------------------	---------------------	-------------------------

Cursos de Formação Inicial

Modalidade	NQP - Nível de Qualificação Profissional	Cursos	
Cursos de Especialização Tecnológica	5	Gestão e Produção de Cozinha <i>Culinary Arts</i> Gestão e Produção de Pastelaria Gestão Hoteleira – Restauração e Bebidas <i>Food and Beverage Management</i> <i>Hospitality Operations Management</i> Gestão de Turismo Turismo de Ar Livre Turismo Cultural e do Património	<p>No âmbito da revisão curricular dos Cursos de Especialização Tecnológica foi realizada uma auscultação ao mercado, que envolveu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2 Sessões de <i>focus group/ workshops</i> (empresários, diretores de Recursos Humanos; <i>chefs</i>; ensino superior, associações profissionais e sindicatos; imprensa especializada); ▪ 6 Grupos de trabalho, envolvendo 66 participantes
Cursos de Dupla Certificação	4	Técnicas de Cozinha/Pastelaria Técnicas de Serviço de Restauração e Bebidas Operações Turísticas e Hoteleiras	
On-The-Job	4 5	Técnicas de Cozinha/Pastelaria Técnicas de Serviço de Restauração e Bebida	

Internacionalização da Formação

- **Programa ERASMUS+**: 24 estágios em 3 países europeus (Reino Unido, Itália e Suécia).
- **Programa de Estágios Internacionais financiados pelo Turismo de Portugal**: 19 estágios em 6 países Europeus.
- **Programa de Parceria com Northern Alberta Institute of Technology, do Canadá**: 6 estágios (alunos e professores).
- **Participação no Congresso da Associação Europeia EURHODIP, realizado em Telaviv- Israel**: 2 dirigentes e 1 aluno.
- **Participação no Seminar AEHT for Teachers and Diretors, realizado na Áustria**: 2 dirigentes.
- **Certames internacionais, no âmbito da participação do Turismo de Portugal** em certames de promoção fora do país: 24 estágios para alunos e 8 para formadores em 4 certames de 3 países europeus.
- **Celebração de Protocolo com o SEG – Swiss Education Group**, com vista a assegurar o prosseguimento de estudos dos alunos dos Cursos de Especialização

Inserção Profissional dos alunos da EHT - 2015:

- 529 Questionários recebidos: 55,4% taxa de respostas;
- 86,8% Taxa de atividade: 65,8% empregados e 21% prosseguimento de estudos;
- 89,7% Empregados no setor Turismo;
- 83% Colocados em menos de três meses.

6.1.2 Formação contínua para profissionais e público em geral

O Plano de Formação Contínua constitui um contributo para a formação e requalificação dos profissionais do setor do turismo e do público em geral, contribuindo para:

- (Re)Qualificar os profissionais do setor do turismo, por forma a reforçar e melhorar as competências pessoais e profissionais
- Qualificar os profissionais que interagem com o segmento do turismo, no desenvolvimento da sua atividade profissional;
- Promover a capacidade de inovação, gestão e modernização produtiva das empresas;
- Melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Através da realização da seguinte tipologia de cursos: Cursos de Formação por Catálogo; Formações Modulares Certificadas; Cursos de Formação à Medida e *Workshops*. Nas seguintes áreas: Direção e Gestão; Hotelaria; Turismo; F&B; *Soft Skills*, Línguas; *Senior Tourism Academy*.

Projetos Realizados:

- Desenvolvimento de novas Ofertas Formativas para Públicos Indiferenciados e Profissionais do setor e definição do regime de autofinanciamento
- Conceção e lançamento do Projeto *Senior Tourism Academy*, dirigido a públicos seniores
- Conceção do Projeto de Informação ao Turista "*I Speak Tourism*"
- Desenvolvimento do Projeto de capacitação de empresas turísticas: *Cycling & Walking*; Golfe
- Realização de 3 ações do curso de formação à medida em Turismo Acessível Turismo para Todos, dirigidos a profissionais de informação turística
- Monitorização do plano de formação contínua para ativos do setor e outros públicos

6.1.3 Formação e avaliação de formadores

As EHT realizam, ainda, formação e avaliação de formadores. Neste âmbito, foram realizadas as seguintes iniciativas:

- Curso em *Coaching* para Formadores da rede de Escolas – 40 formadores;
- *Workshops* (2) para Formadores na área dos alergénicos alimentares, em parceria com a Associação Portuguesa dos Celíacos – 39 formadores;
- Academia de Formação de Formadores (2015), aberta a todos os formadores de Turismo e Hotelaria no território nacional – 82 formadores do Turismo de Portugal e 6 fora da rede e 30 oradores convidados.

6.1.4 Certificação da aptidão profissional para o exercício das profissões turísticas

Uma das competências das EHT passa por certificar a aptidão profissional para o exercício das profissões turísticas. Neste âmbito, foi desenvolvido um processo de Certificação da profissão regulamentada de Pagadores de Banca de Casino, através de:

- Organização de provas,
- Presidência de júri;
- Emissão de certificados profissionais.

299 Certificados Profissionais de Banca nos Casinos Emitidos	8 Provas de Avaliação Final de Banca nos Casinos	11 Pareceres Emitidos Cursos Técnicos Superiores Profissionais
---	---	---

B

Oferta e promoção
de turismo sustentável



B

Oferta e promoção de turismo sustentável

1. Turismo Ambiental e de Natureza

Indicadores Turismo Ambiental	Fonte	2014	2015	2016
N.º de estabelecimentos reconhecidos pelo ICNF (Instituto da Conservação da natureza e das Florestas) como Turismo de Natureza	RNET	100	120	130
N.º de empresas de animação turística com atividades reconhecidas de Turismo de Natureza	RNAAT	484	675	690
N.º de praias, portos e marinas com bandeira azul	APA e ABAE	315	299	314

De acordo com um inquérito efetuado pelo Turismo de Portugal às Marinas e Portos de Recreio, 52% tinham algum tipo de certificação ambiental, sendo a certificação mais comum o Galardão Bandeira Azul.

Portuguese Trails

O Turismo de Portugal criou a marca *Portuguese Trails* com o objetivo de comunicar internacionalmente as atividades de Turismo de Natureza. Numa primeira fase, a marca focou-se no *Cycling & Walking* e teve como região piloto, o Algarve. Relacionado com este programa foram apoiados financeiramente pelo Turismo de Portugal, através do seu Regulamento de Financiamentos, 3 projetos num total de 32.874€.



Programa para o desenvolvimento do *Cycling & Walking* no Algarve 2016-2019

Tendo presente o impacte da sazonalidade na competitividade global do destino Algarve e na rentabilidade das empresas turísticas instaladas, assiste-se à necessidade de se encontrarem formas de atração complementares (para além do golfe), para as épocas média/baixa, destacando-se o potencial dos segmentos *cycling e walking*.

Assim, em 2016 foi implementado o Programa para o Desenvolvimento do *Cycling & Walking* no Algarve 2016-2019 (região piloto), de forma a dar resposta as necessidades da procura turística e incrementar o número de turistas que viajam para o Algarve, fora da época alta com a motivação específica de caminhar ou andar de bicicleta.



Para saber mais sobre o "Projeto Portuguese Trails, consulte [aqui](#).

O Programa, que contou com 67 empresas das quais 42 com sede no Algarve, tem como objetivo posicionar Portugal como um destino de *Cycling e Walking* através da valorização dos traçados âncora nas regiões turísticas (com relevantes valores naturais e paisagísticos) e do apoio às empresas na estruturação do produto, promoção e comercialização, tendo em vista captar fluxos internacionais para regiões onde é necessário atenuar a sazonalidade e para regiões de interior.

Em 2016, no âmbito deste programa, foram, ainda, levadas a cabo as seguintes iniciativas:

- Desenvolvimento de conteúdos técnicos (requisitos para empresas bike e *walk friendly*; requisitos de caracterização dos percursos);
- Desenvolvimento da marca "*Portuguese Trails*" para comunicação internacional;
- Desenvolvimento de plataforma agregadora de serviços (2016-2018).



Para saber mais sobre o "Programa para o Desenvolvimento do Cycling & Walking no Algarve 2016-2019", consulte [aqui](#).

Guia orientador ciclismo e dinamização da atividade turística

Estando o desenvolvimento da economia portuguesa muito dependente da atividade turística, assente num setor que tem mostrado ser capaz de evoluir rapidamente, em termos quantitativos, mas também ao nível da diferenciação e segmentação de produtos destinados a potenciar a qualidade das experiências disponíveis num determinado território, o turismo com bicicleta é uma aposta segura e cada vez mais apetecível, considerando a relação custo-benefício que apresenta.

Tratando-se de uma área ainda relativamente pouco explorada, e dada a escassez de informação sistematizada disponível, a Federação Portuguesa de Ciclismo tentou responder ao desafio colocado pelo Turismo de Portugal com o a elaboração do Guia orientador ciclismo e dinamização da atividade turística, procurando contribuir para consolidar o tema, e apoiar os agentes e entidades que pretendam compreender este mercado, para nele intervir e fomentar o seu desenvolvimento, suscitando a necessidade de melhor o conhecer.



Para conhecer o "Guia orientador ciclismo e dinamização da atividade turística", consulte [aqui](#).

2. Turismo acessível

Indicadores Turismo Acessível	Fonte	2014	2015	2016
N.º de praias acessíveis	APA e ABAE	194	203	209
N.º estabelecimentos com quartos adaptados a cidadãos com mobilidade reduzida	RNET	1274	1567	1655
N.º de unidades de alojamento para cidadãos com mobilidade reduzida	RNET	1878	2285	2426



Programa "All for All – Portuguese Tourism"

O Turismo de Portugal lançou, em 2016, o programa "All for All – Portuguese Tourism" dirigido a todos os empresários do setor, tendo em vista a sua mobilização, numa atuação concertada de tornar acessível a oferta turística nacional.

A aposta na acessibilidade está diretamente associada ao propósito do país: "Receber Bem". Não se trata de responder a um mero nicho de mercado, mas sim preparar o país para poder fazer parte dos destinos escolhidos por turistas com necessidades específicas, os quais se estima que, em 2020, poderão representar 862 milhões de viagens na Europa.

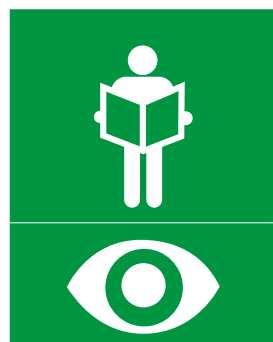
Saber acolher todos os turistas – famílias com crianças pequenas, seniores ou pessoas com algum tipo de incapacidade, ainda que temporária – é, por isso, uma importante oportunidade de negócio e uma vantagem competitiva para Portugal.

Em 2016, e no âmbito do Programa foram levadas a cabo as seguintes iniciativas:

- Disponibilização de canal dedicado "All for All", com conteúdos técnicos e suportes audiovisuais;
- Disponibilização de conteúdos sobre oferta acessível no visitportugal.com;
- Envolvimento na parceria com o Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P. (INR) e a Agência Portuguesa do Ambiente (APA), no que diz respeito ao Programa Praia Acessível.



Para saber mais sobre o program "All for All – Portuguese Tourism", consulte [aqui](#).



Ações de Formação em Turismo Acessível

55 Formandos de Câmaras Municipais, Postos de Turismo, Entidade Regional de Turismo e Estabelecimentos de Ensino Superior.

Formadores das EHT;

Empresários turísticos (agências de viagens, animação turística e alojamento rural) e Estudantes

Visualizações dos conteúdos "All for All" (website e redes sociais institucionais)
3.330 (set-dez 2016)

Manual de Gestão de destinos turísticos acessíveis

O Turismo de Portugal, em 2016, elaborou o Manual de Gestão de Destinos Turísticos Acessíveis, produzido em parceria com a ENAT (*European Network for Accessible Tourism*), que visa apoiar os gestores turísticos a trabalhar o tema da Acessibilidade na estratégia de desenvolvimento dos seus destinos, acrescentando assim uma nova dimensão competitiva à sua oferta.



Para conhecer o Manual de Gestão Destinos Turísticos Acessíveis, consulte [aqui](#).

Linha de Apoio Turismo Acessível: 5 Milhões de Euros para projetos privados e públicos

No âmbito do Programa Valorizar – Programa de Apoio à Valorização e Qualificação do Destino, foi criada, em 2016, uma Linha de apoio ao financiamento de projetos de empresas (empreendimentos turísticos, restaurantes, animação turística, agências de viagem) e de entidades públicas (municípios, entidades regionais de turismo, gestores de museus e monumentos) para adaptações físicas e de serviço, de modo a tornarem a oferta turística acessível a todos. O apoio financeiro é de 90% do investimento, até ao limite de 200 mil euros por projeto, e a apresentação de candidaturas decorre até 31 de dezembro de 2017

3. Valorização da oferta e do património

Linha de Apoio à Valorização Turística do Interior: €10 Milhões de Euros para projetos privados e públicos

No âmbito do Valorizar – Programa de Apoio à Valorização e Qualificação do Destino, foi criada, em 2016, uma Linha de Apoio à Valorização Turística do Interior, que tem como principal objetivo o apoio ao investimento a iniciativas/projetos com interesse para o turismo, que promovam a coesão económica e social do território.

O apoio financeiro é de 90% do investimento até ao limite de 150 mil euros, para as empresas e de 400 mil euros no caso das demais entidades, incluindo as de natureza privada sem fins lucrativos. A apresentação de candidaturas decorre até 31 de dezembro de 2017.

Série III dos Roteiros Turísticos do Património Mundial em Portugal

O Turismo de Portugal editou, em 2016, em parceria com a Porto Editora, a série III dos Roteiros Turísticos do Património Mundial, que propõem ao visitante reviver e visitar estes quatro sítios Património Mundial de Portugal situados nas regiões de Lisboa e Alentejo.

Esta série é constituída por três roteiros, disponibilizados em português, inglês e espanhol, que proporcionam diferentes itinerários temáticos em cada um destes 4 Sítios Património Mundial. Esta edição, que se destina também aos operadores turísticos, tem por objetivo potenciar turisticamente os sítios classificados pela UNESCO, incentivando a estada turística nesses territórios.



Para conhecer as Linhas de Apoio, no âmbito do Programa Valorizar, consulte [aqui](#).

Entre outubro e dezembro de 2016 entraram 12 candidaturas à linha de apoio Turismo Acessível.



Para saber mais sobre a "Série III dos Roteiros Turísticos do Património Mundial em Portugal", consulte [aqui](#).

App com conteúdos sobre o Património Mundial

Com base nos conteúdos da Coleção dos Roteiros Turísticos do Património Mundial, o Turismo de Portugal estabeleceu uma parceria com a startup portuguesa iClio S. A. | JiTT.travel para disponibilização de apps JiTTTravel dedicadas ao Património Mundial.



Para descarregar a app gratuita, clique [aqui](#).

Projeto REVIVE

Tendo em vista a recuperação e valorização do património cultural e histórico e a sua transformação num ativo económico do país, o Governo lançou o projeto “REVIVE” que abre o património ao investimento privado para desenvolvimento de projetos turísticos, através da realização de concursos públicos.



Pretende-se, com este projeto, promover e agilizar os processos de rentabilização e preservação de património público que se encontra devoluto, tornando-o apto para afetação a uma atividade económica com finalidade turística, gerar riqueza e postos de trabalho, promover o reforço da atratividade de destinos regionais, a desconcentração da procura e o desenvolvimento de várias regiões do país.



Para saber mais sobre o “Projeto Revive”, consulte [aqui](#).

O projeto é acompanhado por uma equipa composta por representantes da Direção-Geral do Património Cultural, da Direção-Geral do Tesouro e Finanças e do Turismo de Portugal, contando ainda com o envolvimento dos Municípios de localização dos imóveis, assegurando-se, através das condições dos concursos, a salvaguarda do património classificado e a adequação do tipo de exploração às necessidades de desenvolvimento de cada região.

Iniciativas para o futuro:

- Apostar na Valorização dos Caminhos da Fé – Fátima e Santiago, através da concertação com *stakeholders* nacionais e regionais em ações de valorização dos Caminhos de Fé.



C

As pessoas
no centro



C

As pessoas no centro

1. A equipa Turismo de Portugal

O Turismo de Portugal tem como visão proporcionar aos colaboradores comprometidos com a sua missão meios para encontrarem a felicidade com o seu trabalho e no seu trabalho.

Cientes de que na atividade turística o fator humano é fundamental, o Turismo de Portugal considera as pessoas como o seu ativo mais importante. Como tal, preocupa-se com a capacitação, o clima organizacional e a valorização dos seus colaboradores. A imagem da marca Turismo de Portugal é forte e os candidatos referem-se ao Turismo de Portugal como uma organização moderna, flexível, estimulante, amigável, com várias áreas de negócio onde acreditam ser possível desenvolver competências. O Turismo de Portugal adotou algumas práticas relevantes para esta imagem institucional:

- Oferta interna de uma enorme diversidade de áreas de negócio;
- Fomento de iniciativas com marca Turismo de Portugal;
- Promoção da flexibilidade na organização e prestação de trabalho;
- Dinâmica de aposta na valorização e formação profissional e na formação e capacitação avançada;
- Iniciativas que contribuam para a saúde e bem-estar no Turismo de Portugal.

Em 2016, o Turismo de Portugal contava com 563 colaboradores, mais 2% do que em dezembro



De 2014 a 2016, a categoria profissional do Turismo de Portugal que emprega mais colaboradores é a de técnico superior, representando 37% dos colaboradores, no ano de reporte 2016.

Colaboradores por género e faixa etária (31 dezembro)		2014			2015			2016		
Total		<30	30-50	+50	<30	30-50	+50	<30	30-50	+50
Homens		0	116	83	0	118	85	4	125	83
Mulheres		1	231	110	1	235	112	0	230	121
Colaboradores, por faixa etária e categoria profissionais (31 dezembro)		2014			2015			2016		
		<30	30-50	+50	<30	30-50	+50	<30	30-50	+50
Dirigente		0	39	15	0	39	16	0	40	15
Técnico Superior		1	138	51	1	144	54	2	149	60
Assistente Técnico		0	73	62	0	70	63	0	66	63
Assistente Operacional		0	30	36	0	27	35	0	25	36
Inspetor		0	35	22	0	42	21	2	47	23
Informático		0	2	4	0	2	4	0	2	4
Professor		0	30	3	0	29	4	0	26	3
Carreiras não revistas ("Outro Pessoal")		0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fonte: Turismo de Portugal

Em 2016, tanto a Sede como o Serviço de Inspeção de Jogos registaram aumentos no número de colaboradores. Apenas se registaram decréscimos nas EHT. A Região onde trabalham mais colaboradores é a de Lisboa.

Colaboradores por localização e região (31 dezembro)		2014		2015		2016	
Colaboradores por localização							
Sede		244		245		256	
EHT		224		222		214	
Serviço de Inspeção de Jogos		73		84		93	
Colaboradores por região							
Norte		62		61		58	
Centro		49		50		50	
Lisboa		380		389		404	
Alentejo		6		7		8	
Algarve e Madeira		44		44		43	

Fonte: Turismo de Portugal



Os tipos de contrato existentes, em 2016, apresentam uma distribuição semelhante a 2015 e 2014, continuando o CTFP – Indeterminado, a ser o tipo de contrato mais representativo, com um peso de 63%.

Colaboradores por tipo de contrato e de emprego (31 de dezembro)	2014		2015		2016	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Colaboradores por tipo de contrato						
Cedência por Interesse Público	0	0	0	0	0	0
Comissão de Serviço	25	29	25	30	25	30
CTFP – Indeterminado	119	242	116	243	112	240
CTFP – Termo Resolutivo Certo	0	0	0	0	0	0
CTFP – Termo Resolutivo Incerto	1	5	5	8	9	13
Mobilidade Interna Intercarreiras	5	3	4	3	6	8
Mobilidade Interna na Categoria	13	42	12	42	13	37
Nomeação Definitiva	36	21	41	22	47	23
Colaboradores por tipo de emprego						
Em full-time	199	342	203	348	212	351
Em part-time						

Fonte: Turismo de Portugal

Relativamente a recrutamentos por mobilidade ao longo do ano de 2016, foram integrados, em regime de mobilidade interna 21 colaboradores e cedidos, neste mesmo regime, 6 trabalhadores a outros organismos.

A taxa de rotatividade em 2016 foi de 11% (+1% face a 2015).

A categoria profissional que registou maior número de entradas e saídas foi a de Técnico Superior.

Entradas e Saídas de colaboradores por faixa etária e género (31 de dezembro)	2014			2015			2016		
	<30	30-50	+50	<30	30-50	+50	<30	30-50	+50
Total	541			551			563		
Entradas	0	62	22	0	60	7	4	63	5
- Masculino	0	29	9	0	30	4	4	29	1
- Feminino	0	33	13	0	30	3	0	34	4
Saídas	0	56	46	0	41	16	0	44	16
- Masculino	0	22	18	0	22	8	0	15	10
- Feminino	0	34	28	0	19	8	0	29	6

Fonte: Turismo de Portugal

2. Gestão do talento

Da visão do Turismo de Portugal faz parte a certeza de que as organizações que possuem práticas de atração e retenção do talento conseguem um aumento da motivação da força de trabalho e, conseqüentemente, melhores resultados financeiros e operacionais. Como tal, o Turismo de Portugal levou a cabo várias ações que potenciam a atração e retenção do talento, nomeadamente:

a) Oferta interna de uma enorme diversidade de áreas de negócio

O Turismo de Portugal promove a possibilidade de desenvolvimento de competências dentro da organização, incentivado por um Programa anual de mobilidade interna, o CresceRH. Aqui, fomenta-se o desenvolvimento de novas competências e apoia-se os trabalhadores nos novos desafios internos por mudança de área funcional.

b) Fomento de iniciativas com marca Turismo de Portugal, tais como a participação no *Global Management Challenge*, no qual o Turismo de Portugal contou pela 1.ª vez, em 2016, com a presença de 2 equipas em competição.

c) Promoção da flexibilidade na organização e prestação de trabalho, através da disponibilização de ferramentas, nomeadamente, tecnológicas que facilitam o trabalho em qualquer lugar, bem como, a flexibilidade no horário de trabalho com a utilização de créditos de horas (ex. concessão de 1 dia por cada 7 horas a mais de trabalho/mês) e acesso a lugares de estacionamento propriedade do instituto por ordem de chegada.

d) Dinâmica de aposta na valorização e formação profissional e na formação e capacitação avançada, através de:

- Acesso ao financiamento parcial de mestrados, pós-graduações e doutoramentos em áreas de relevância para a atividade do Instituto;
- Promoção de projetos de capacitação internacional dos colaboradores em organismos e empresas do setor do Turismo no estrangeiro;
- Promoção de levantamento anual das situações dos trabalhadores recém-licenciados para progressão na carreira;
- Promoção de estágios: Profissionais (Programa de Estágios Profissionais da Administração Central - PEPAC e Programa de Estágios Profissionais do Turismo de Portugal) e Curriculares (estágios que se encontra expressamente incluído no plano de estudos de um curso, com carácter obrigatório ou como alternativa a seminário, trabalho de investigação ou outros de cariz idêntico);
- Formação.

**Em 2016, foram cofinanciados
2 Doutoramentos e 1 Mestrado.**

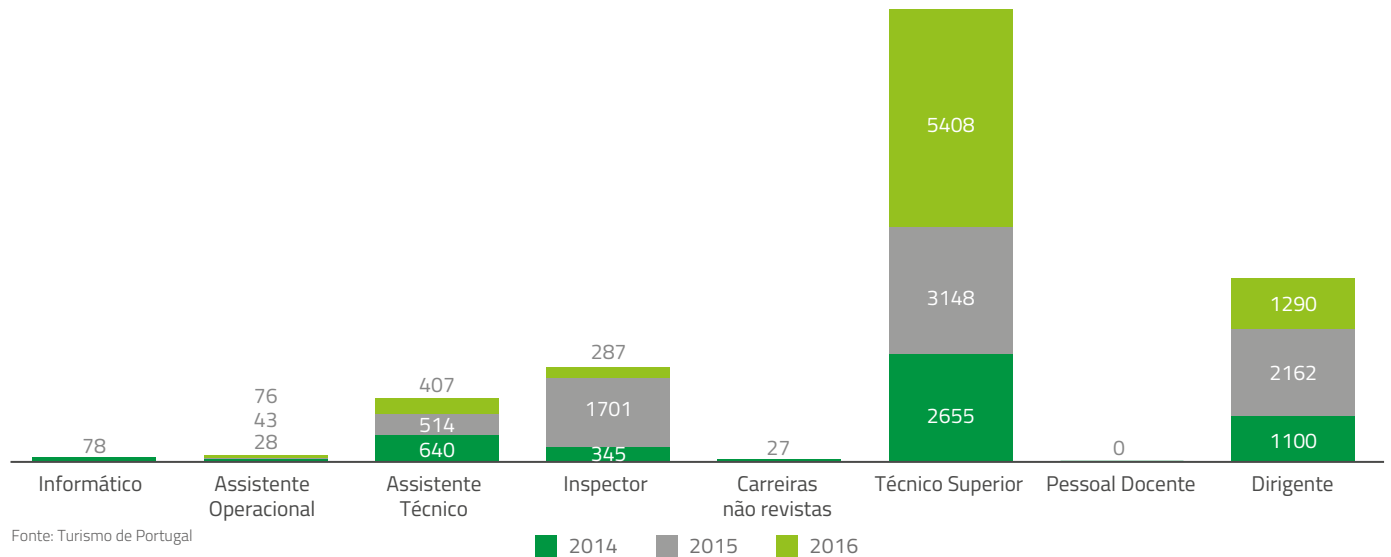
	2014	2015	2016
Estágios Profissionais	9	4	7
Estágios Curriculares	15	18	12

Fonte: Turismo de Portugal

Em 2015 e 2016, registaram-se aproximadamente o mesmo número horas de formação (7.581 em 2015 e 7.537 em 2016). Já no que respeita ao número de ações de formação, registaram-se menos 13 ações de formação, face a 2015 (94 ações de formação em 2015 e 81 em 2016). Em 2016, 307 colaboradores assistiram a ações de formação (mais 5 colaboradores do em 2015).

A categoria profissional que registou um maior incremento no número de horas de formação em 2016 foi a correspondente aos colaboradores Técnicos Superiores, com um incremento de 2.260 horas de formação, face a 2015.

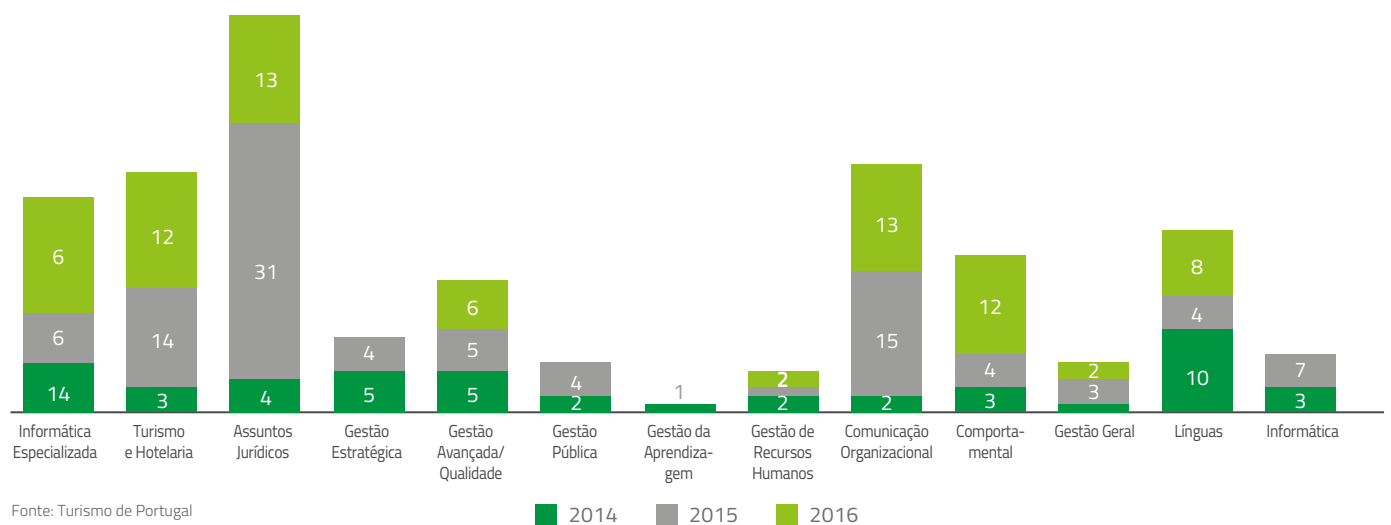
Número de horas de formação por categoria profissional



À semelhança de 2015, o Turismo de Portugal continuou a dar prioridade à formação nas seguintes áreas temáticas:

- Comunicação organizacional
- Assuntos Jurídicos
- Turismo e Hotelaria

Ações de formação por área temática



3. Saúde e bem-estar

Tendo como objetivo melhorar a qualidade de vida no trabalho e proporcionar bem-estar permanente no Turismo de Portugal, foram realizadas várias ações de promoção da saúde e bem-estar junto dos colaboradores da sede.

Iniciativas que contribuem para a saúde e bem-estar no Turismo de Portugal

Office Massage	Massagens	Participantes
15 Massagens por semana em 29 semanas	435	435
Workshops	Workshops	Participantes
Alimentação Saudável no local de trabalho	1	47
Gestão de Stress	3	43
Ginástica Laboral	3	36
<i>Mindfulness</i>	1	15
Parentalidade Positiva	1	37
Palestras motivacionais	Sessões	Participantes
<i>Happiness @ Work</i> : o melhor de todos para um todo melhor	1	50
Palestra: Adaptação e transformação – uma chave de crescimento	1	53
Total	11	281
Total de Participantes Plano saúde e bem-estar		716

Benefícios que promovem a saúde e bem-estar dos colaboradores

Em 2016, foi negociado o pacote de benefícios “colaborador Turismo de Portugal”, com um conjunto de parcerias com entidades externas privadas, proporcionando aos trabalhadores condições mais favoráveis no acesso a serviços, tendo sido dinamizados, durante o ano, protocolos anteriormente estabelecidos, mas também celebradas novas parcerias nomeadamente com ginásios (*Fitness Hut e Holmes Place*), clínicas dentárias (IMED), clínicas de massagens e fisioterapia (Catarina Amaro), farmácias (Farmácias GAP), centros de formação e ocupação de tempos livres de crianças e jovens (Rumos) e, na área da alimentação, promovendo a entrega de cabazes hortícolas e frutícolas nas instalações do Turismo de Portugal (Prove). Foram ainda promovidos sorteios para atribuição de bilhetes para festivais e concertos e realizadas visitas ao *atelier* da Joana Vasconcelos e ao Museu Nacional de Arte Antiga.

Saúde e Segurança no Trabalho

a) Saúde

Acidentes de trabalho

Em 2016, registaram-se 12 acidentes de trabalho, dos quais 7 com baixa, correspondendo a um total de 340 dias perdidos.

Número de acidentes de trabalho e número de dias perdidos por acidente de trabalho, por género	2014		2015		2016	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Número total de acidentes de trabalho	1	5	3	10	2	10
Número total de acidentes de trabalho com baixa	0	2	1	9	1	6
Número total de dias perdidos por acidente de trabalho e/ou doença profissional	0	70	15	161	124	216
Número total de doenças profissionais	0	0	0	0	0	0

Fonte: Turismo de Portugal

Dos 12 acidentes de trabalho registados, 7 tiveram lugar no local de trabalho e 5 *in itinere* (deslocação trabalho-casa).

Número de acidentes de trabalho e número de dias perdidos por acidente de trabalho – no local de trabalho e in itinere (2016)	No local de trabalho		In itinere	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Número total de acidentes de trabalho	2	5	0	5
Número total de acidentes de trabalho com baixa	1	4	0	2
Número de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano	124	197	0	19
Número de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos em anos anteriores	0	129	0	0

Fonte: Turismo de Portugal

Exames Médicos

Na área da Saúde, foi celebrado um contrato de prestação de serviços com a Atlanticare – Serviços de Saúde S.A. tendo, em 2016, sido realizados 173 exames periódicos e 5 exames ocasionais ou complementares a trabalhadores das diversas instalações do Turismo de Portugal.

b) Segurança

Na área da Segurança, foram operacionalizadas, em 2016, 12 visitas aos locais de trabalho compreendendo as seguintes instalações: Edifício Sede do Turismo de Portugal; EHT do Algarve; EHT de Portimão; EHT de Setúbal; EHT de Vila Real de Santo António; EHT do Oeste (Caldas da Rainha e Óbidos); EHT de Coimbra; EHT Douro – Lamego; EHT do Porto; EHT de Viana do Castelo; EHT de Lisboa e; Instalações na Póvoa de Santa Iria (Jogo Ilícito).

D

Promoção
e proteção ambiental



D

Promoção e proteção ambiental

1. Performance ambiental do Turismo de Portugal



Consumo de água

Em 2016, registou-se um aumento no consumo de água de 46% face a 2015, no edifício-sede.



Consumo de energia

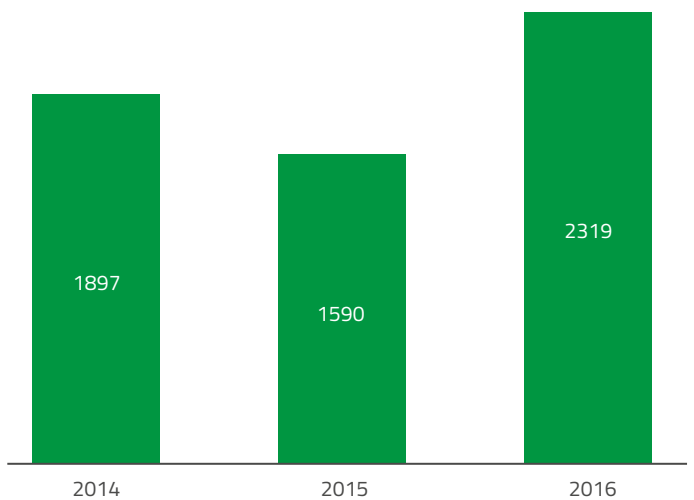
O consumo global de energia na Sede do Turismo de Portugal foi de 4.705 GJ em 2016. Este consumo refere-se ao consumo de gasóleo (em 2016 1.520 GJ) e de eletricidade (em 2016 3.185 GJ). O consumo global de energia aumentou aproximadamente 4% face a 2015, ficando o mesmo a dever-se, principalmente, ao aumento de cerca de 7% no consumo de eletricidade na Sede.



Eletricidade

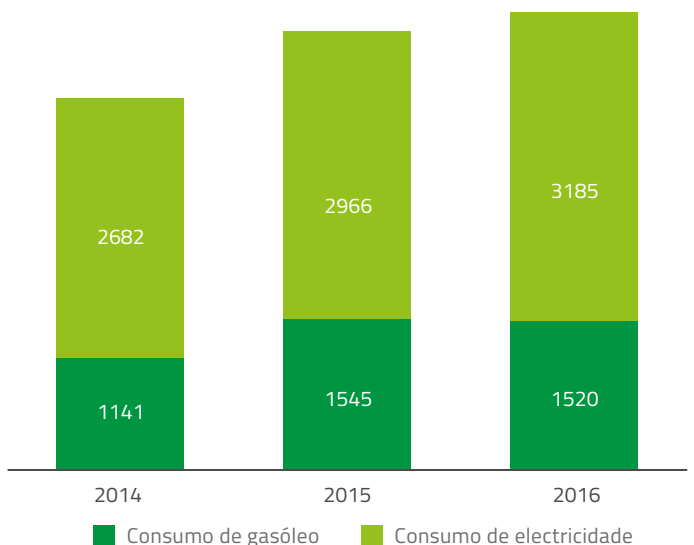
O consumo de eletricidade representa a maior parcela do consumo global de energia, com 3.185 GJ consumidos, em 2016, pela Sede. Face a 2015, o consumo global de eletricidade apresentou um aumento de aproximadamente 7%

Consumo total de água na Sede (m3)



Fonte: Turismo de Portugal

Consumo total de energia na Sede (GJ)



Fonte: Turismo de Portugal



Gasóleo

Ao analisar a evolução do consumo de combustíveis entre 2015 e 2016, conclui-se que o mesmo está em linha com o do ano passado, verificando-se uma diminuição marginal de 2%. Esta diminuição fica a dever-se a algumas iniciativas realizadas pelo Turismo de Portugal, na aquisição de novos veículos, que são selecionados atendendo aos seus fatores de emissão, e consumos de combustível. Neste âmbito, relembramos que, em 2011, o Turismo de Portugal concretizou o Plano de Eficiência Automóvel iniciado em 2010. Este plano levou ao abate das viaturas a gasolina, fazendo com que o Instituto passasse a dispor única e exclusivamente de viaturas a gasóleo, numa clara aposta na eficiência energética.



Emissões de Gases com Efeito Estufa (GEE)

As emissões de GEE da Sede do Turismo de Portugal decorreram do seu consumo de energia. Deste modo, as emissões diretas (Âmbito 1), resultantes do consumo de gasóleo, diminuem de forma direta à medida que o consumo deste combustível diminui. As emissões de GEE decorrentes do consumo de eletricidade, emissões indiretas (Âmbito 2) para além de serem influenciadas pelo consumo de energia, dependem igualmente das variações decorrentes do mix energético nacional. Face a 2015, as emissões da Sede do Turismo de Portugal aumentaram aproximadamente 7%.

Emissões de GEE (t CO ₂ e) da Sede		2014	2015	2016
Tipo de emissões	Fonte de energia			
Diretas (Âmbito 1)	Gasóleo	85	115	113
Indiretas (Âmbito 2)	Eletricidade	263	291	312
Total		348	406	425

Fonte: Turismo de Portugal



Consumo de materiais

O consumo de papel registou um valor semelhante em 2015 e 2016: 14,36 e 14,44 t respetivamente. Já no que se refere ao consumo de tinteiros e *toners*, verificou-se um aumento de cerca de 4% de 2015 para 2016.

Consumo total de materiais na Sede		2014	2015	2016
Consumo de papel (t)		3,47	14,36	14,44
Consumo de tinteiros e <i>toners</i> (unidade)		505	524	544

Fonte: Turismo de Portugal

Em geral, os aumentos verificados durante o ano de 2016 devem-se ao aumento de colaboradores que iniciaram funções durante o ano (+2,1%) e ao reajustamento das diversas unidades orgânicas em termos de localização, que obrigou a um reforço de colaboradores na sede do Turismo de Portugal. No caso da eletricidade, o aumento resultou também da reparação efetuada a uma das unidades do sistema AVAC da sede e de uma maior utilização dos equipamentos de climatização associada às condições climatéricas.

Com vista à diminuição do consumo de materiais, em 2016, foram implementadas as seguintes iniciativas:

- Aposta na promoção através de canais digitais;
- Distribuição de um total de 313 chávenas e canecas aos colaboradores da Sede, deixando de ser utilizados no local de trabalho copos e chávenas de plásticos, reduzindo, assim, o consumo de plástico no Instituto.

Iniciativas para o futuro:

- Contratação da certificação energética do edifício da Rua de Sol ao Rato e EHT de Viana do Castelo, Caldas da Rainha, Óbidos, Vila Real de Santo António e Portimão;
- Implementação ativa de uma gestão de resíduos ao nível da sua separação na sede do Turismo de Portugal;
- Implementação do “Papel Zero”: o projeto que pretende reduzir e, eventualmente, eliminar a utilização de papel nos órgãos da Administração Pública. O “Papel Zero” é um projeto-piloto que será realizado ao longo de 2017 para dar início à completa digitalização dos todos os processos e comunicações (a Secretaria-geral do Ministério da Justiça, a Direção-Geral do Ensino Superior e o Turismo de Portugal serão os primeiros a colocar em prática esta medida).

2. Performance ambiental das EHT



Consumo de água

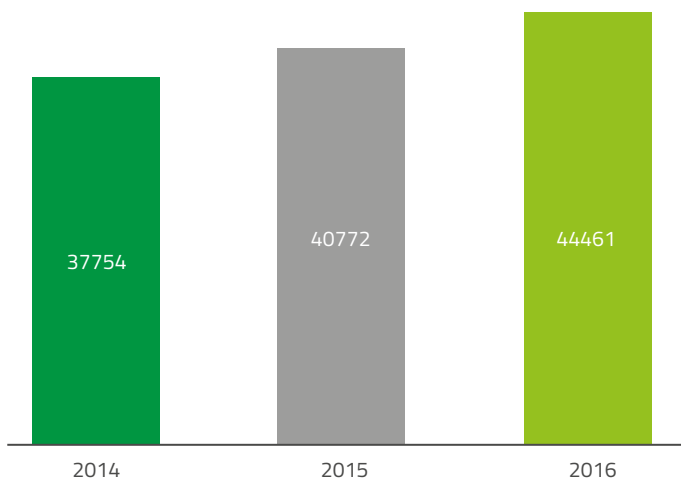
Em 2016, registou-se um aumento no consumo de água de 9% face a 2015. As escolas que mais contribuíram para este aumento foram: EHT Coimbra, EHT de Viana do Castelo e EHT Oeste Óbidos, com aumentos de 71%, 59% e 56% respetivamente.

Estes aumentos são fruto do crescimento do número de alunos que frequentam as escolas de hotelaria. Note-se que, entre 2014 e 2015, a EHT Coimbra registou um decréscimo de 13% no consumo de água, registando contudo um aumento em 2016.

Por outro lado, as EHT do Estoril e de Vila Real de Santo António registaram reduções de cerca de 40%, no consumo de água, em parte devido às ações de sensibilização para a redução do consumo de água e energia.

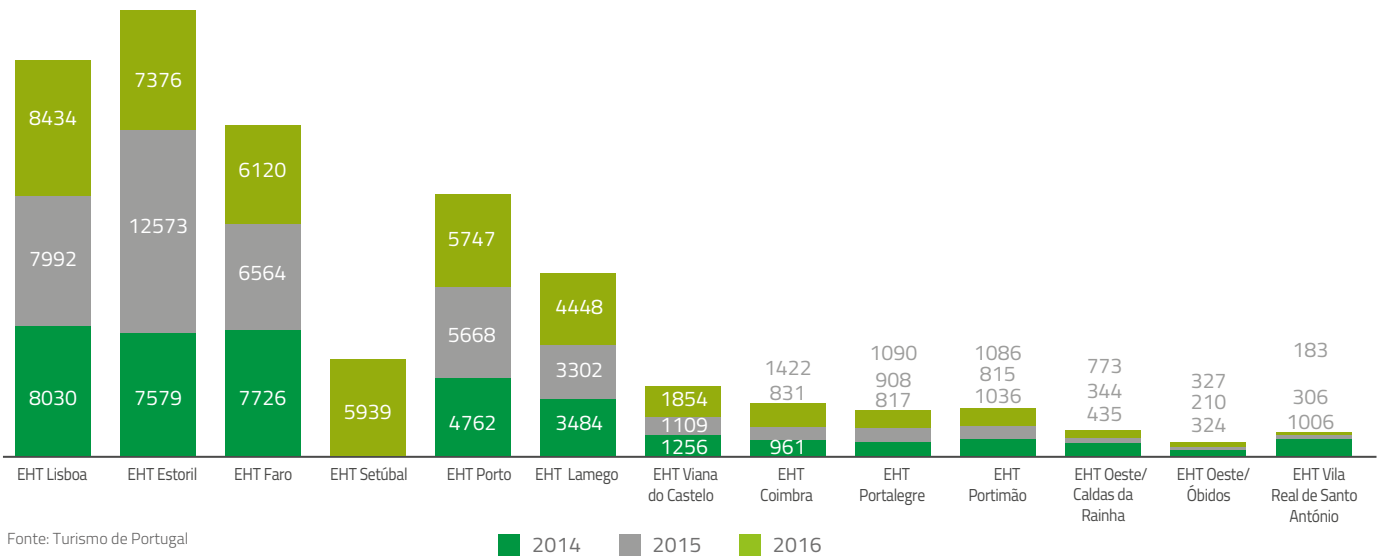
Em 2016 realizou-se, em Lisboa, III Encontro Ambiental da rede de EHT.

Consumo total de água nas EHT (m3)



Fonte: Turismo de Portugal

Consumo de água por EHT (m3)

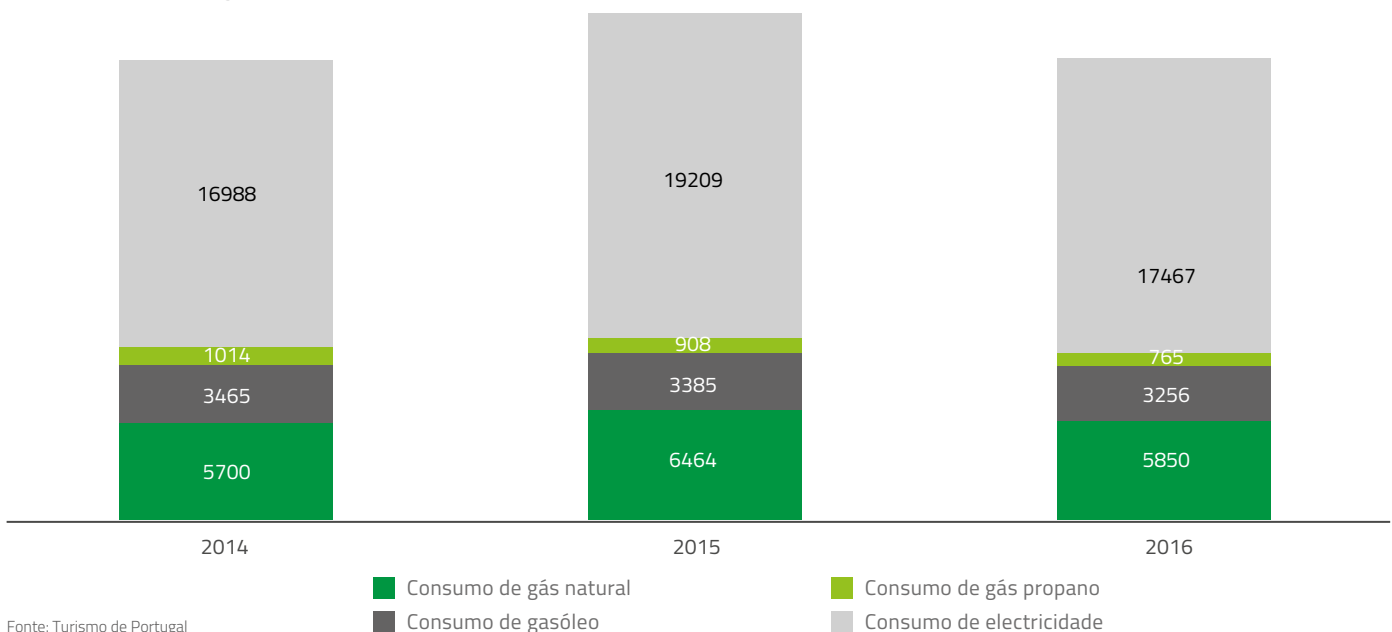


Consumo de energia

O consumo global de energia nas EHT, em 2016, foi de 27.337 GJ em 2016. Este consumo refere-se ao consumo de gás natural (5.850 GJ), gás propano (3.256 GJ), gasóleo (765 GJ) e eletricidade 17.467 GJ.

O consumo global de energia diminuiu, aproximadamente, 9% face a 2016, tendo-se registado as seguintes reduções nos consumos: gás natural (10%); gás propano (4%); gasóleo (15%) e eletricidade (9%).

Consumo total de energia nas EHT (GJ)





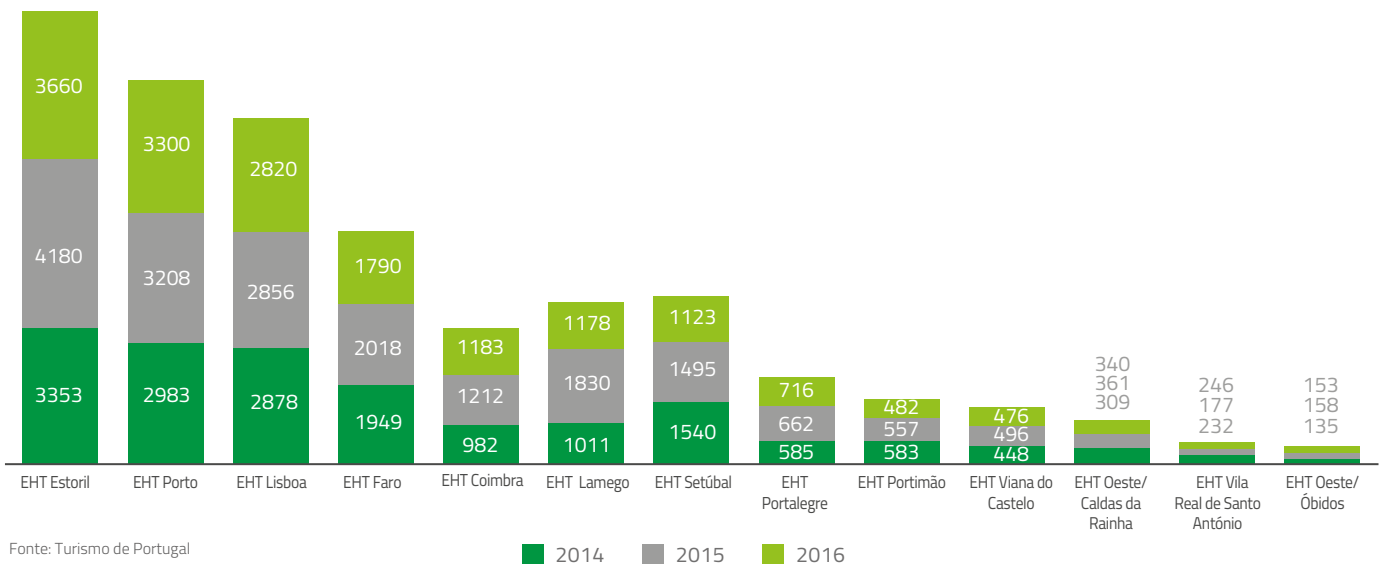
Eletricidade

O consumo de eletricidade representa a maior parcela do consumo global de energia das EHT, com 17.467 GJ consumidos em 2016. Face a 2015, o consumo global de eletricidade apresentou uma redução de aproximadamente 9%, por um lado devido a ações de sensibilização para a redução dos consumos e, por outro, devido à implementação de ações específicas como é o caso da aquisição dos painéis solares térmicos e fotovoltaicos.

As EHT que, em 2016, mais contribuíram para a redução do consumo de eletricidade foram a de Lamego e a de Setúbal, com reduções de 36% e 25%, respetivamente.

Na EHT de Setúbal foram adquiridos painéis solares térmicos e fotovoltaicos, o mesmo se passou em Faro e Coimbra, sendo que nestes casos a redução do consumo de eletricidade registou os seguintes valores (11,32% e 2,40%). Também em Setúbal, foi implementado um sistema que permite separar os consumos referente à escola e ao hotel.

Consumo de eletricidade por EHT (GJ)



Através do programa de empreendedorismo *Smart Open Lisboa*, a *startup* eKonesksa desenvolveu um projeto piloto nas EHT de Lisboa e Setúbal para monitorização do sistema de consumo de energia. Com a implementação deste sistema foi possível separar os consumos referentes à escola e ao hotel de aplicação, que eram efetuados com o mesmo contador e otimizar o arranque do AVAC (aquecimento, ventilação e ar condicionado) para horas em que o consumo de energia era mais barato, possibilitando uma redução do consumo



Gasóleo

Ao analisar a evolução do consumo de combustíveis entre 2015 e 2016, verifica-se uma redução de 15%. Esta diminuição fica a dever-se a algumas iniciativas levadas a cabo pelo Turismo de Portugal, nomeadamente, aquando da aquisição de novos veículos, as viaturas são escolhidas atendendo aos fatores de emissão e, consequentemente, aos consumos de combustível.



Gás natural e gás propano

Relativamente ao consumo de gás natural e de gás propano, a evolução do consumo destes combustíveis nas EHT apresentou uma redução de 10% e uma redução de 4% respetivamente, face a 2015.

A redução do consumo de gás natural ficou a dever-se maioritariamente à redução do consumo registado na EHT de Portimão (34%) e Setúbal (35%). Por outro lado, registaram-se aumentos significativos na EHT de Vila Real de Santo António (118%), na EHT de Coimbra (57%) e na EHT de Viana do Castelo (46%).

Relativamente ao gás propano, este só é consumido pelas EHT de Faro, Estoril e Lamego. A EHT do Estoril registou uma redução muito significativa no seu consumo: 44%, que em parte contribuiu para a redução no consumo total, a par com a redução de 7% registada na EHT de Lamego.

Consumo total de gás natural e gás propano nas EHT	2014	2015	2016
Gás natural (m ³)	148.293	168.153	152.176
Gás propano (kg)	71.519	69.869	67.198

Fonte: Turismo de Portugal



Emissões de Gases com Efeito Estufa (GEE)

As emissões de GEE das EHT decorreram dos seus consumos de energia.

Deste modo, as emissões diretas (Âmbito 1), resultantes do consumo de gás natural, gás propano e gasóleo, diminuem de forma direta à medida que os consumos destes combustíveis diminuem tendo-se registados as seguintes reduções, respetivamente: 10%; 4%; 15%.

As emissões de GEE decorrentes do consumo de eletricidade, emissões indiretas (Âmbito 2), para além de serem influenciadas pelo consumo de energia, dependem igualmente das variações decorrentes do mix energético nacional. Face a 2015, as emissões das EHT diminuíram aproximadamente 9%.

Emissões de GEE (t CO ₂ e) das EHT		2014	2015	2016
Tipo de emissões	Fonte de energia			
Diretas (Âmbito 1)	Gás natural	323	366	331
	Gás propano	220	215	207
Indiretas (Âmbito 1)	Gasóleo	75	67	57
	Eletricidade	1.664	1.882	1.711
Total		2.282	2.530	2.306

Fonte: Turismo de Portugal



Gestão de resíduos

As EHT produzem uma grande diversidade de resíduos, que são alvo de tratamento e valorização de acordo com as boas práticas de gestão de resíduos. Em 2016, as EHT procederam à gestão de resíduos ao nível dos óleos alimentares e desperdícios alimentares.

3. Performance ambiental do setor



Consumo de energia

Em 2015, com exceção das agências de viagem, operadores turísticos e outros serviços de reservas e atividades relacionadas(1), todas as atividades registaram aumentos no consumo de energia, embora pouco expressivos. Considerando as principais atividades analisadas, verificou-se um aumento de 5% no consumo total de energia, relativamente ao ano de 2014 (últimos dados disponíveis). De salientar que o aumento verificado ficou abaixo do aumento de dormidas nos estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos turísticos (+6,5%), em parte devido à grande aderência dos estabelecimentos à implementação de medidas de uso eficiente na utilização da energia elétrica (ver desempenho ambiental do alojamento em Portugal | 2016).

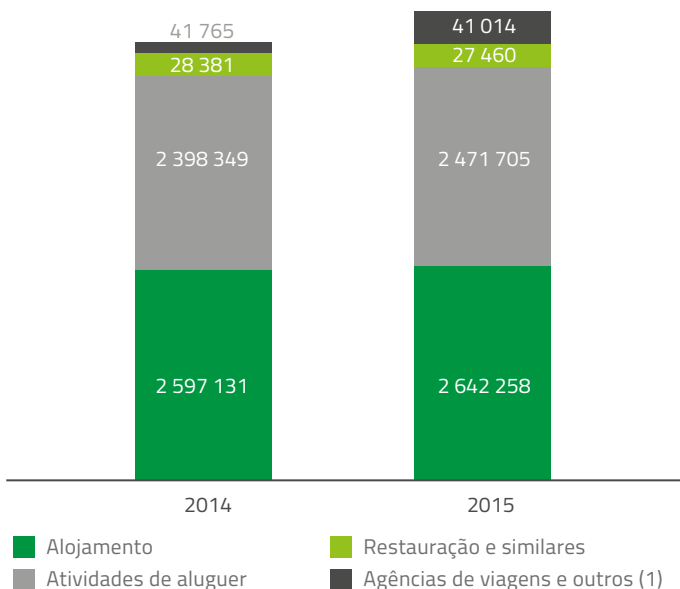
Nas atividades analisadas, os setores com maior representatividade são o do Alojamento e da Restauração, representando 53% e 45% do consumo, respetivamente.



Eletricidade

Relativamente aos tipos de energia, à semelhança de 2014, também em 2015, a energia mais consumida, tanto no Alojamento como na Restauração é a energia indireta (eletricidade), representando cerca de 61% e 67% do consumo total destes setores. No que respeita à evolução, verifica-se um aumento marginal no período de 2014 a 2015.

Consumo total de eletricidade nas atividades características do turismo (GJ)



Fonte: Turismo de Portugal

(1) Inclui operadores turísticos e outros serviços de reservas e atividades relacionadas



Gás natural, gás butano, gás propano e outros

Analisando os consumos de energia direta (combustíveis), verifica-se que esta é a energia menos consumida pelas atividades características do turismo, representando 37% no Alojamento e 32% na Restauração, no que se refere ao consumo total destes setores. O Alojamento é também o principal responsável, apresentando cerca de 56% do consumo total das atividades características do turismo, em 2015, seguido da Restauração com 40%. Verifica-se, em 2015, um aumento de 9% do consumo global de energia direta das atividades características do setor, sobretudo influenciada por um aumento de 17% das Atividades de aluguer e de 10% no Alojamento. A restauração registou um aumento de 12%, resultado do aumento do consumo de gás natural.

Consumo total de energia direta por Setor (GJ)												
Setor	Gás Natural		Gás Butano		Gás Propano		Outros		Gasóleo colorido		Total	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Alojamento	787.037	860.068	13.602	21.874	740.743	743.074	0	69.550	11.569	15.125	1.552.950	1.709.689
Restauração e similares	930.852	937.279	12.082	48.395	198.555	240.590	2.880		9.024	9.571	1.153.394	1.235.836
Atividades de aluguer	87.271	103.598			1.840	966					89.111	104.564
Agências de viagem e outros(1)	2.963	3.212			690	46					3.653	3.258
Total	1.808.123	1.904.157	25.684	70.268	941.827	984.676	2.880	69.550	20.593	24.696	2.799.108	3.053.348

Fonte: DGEC





Emissões de Gases com Efeito Estufa (GEE)

O setor do Turismo contribui para as emissões de GEE através, sobretudo, das viagens aéreas realizadas pelos turistas e das deslocações rodoviárias efetuadas. Outra parte das emissões decorre do consumo de energia direta, nomeadamente, gás natural, gás propano e também do consumo de eletricidade.

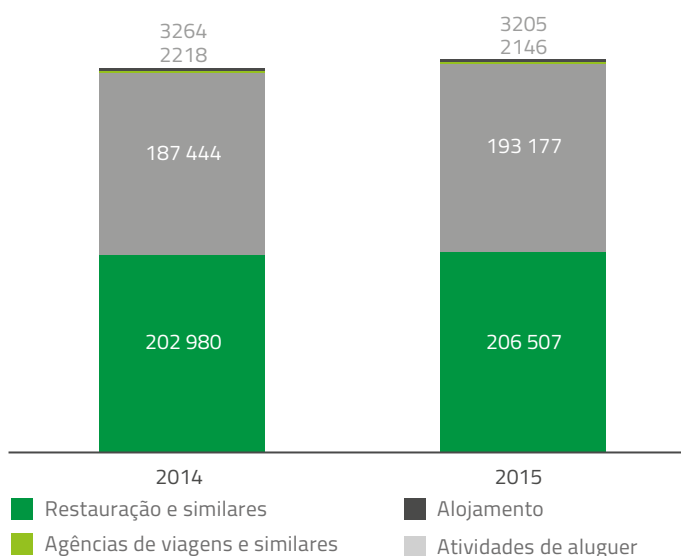
Verifica-se, relativamente às emissões decorrentes do consumo de energia direta (âmbito 1) que se registou um aumento de cerca de 10% face a 2014 em resultado do aumento do consumo de energia, registado, sobretudo nas Atividades de aluguer e no Alojamento.

Relativamente às emissões decorrentes do consumo de eletricidade (âmbito 2), verifica-se um aumento marginal de 2% resultante do aumento também marginal do consumo de eletricidade.

De referir que nesta análise não está contemplada uma grande porção das emissões de CO₂ associadas às deslocações dos turistas, sobretudo via transportes aéreos. É expectável, que a entrada do setor da aviação no mercado regulado de CO₂ venha acelerar o progresso tecnológico e de infraestruturas necessário à redução das emissões e ao aumento da eficiência dos transportes aéreos.

Já na deslocação dos turistas em Portugal, de destacar a crescente utilização do comboio como meio de transporte de lazer. A CP – Comboios de Portugal, tem vindo a desenvolver pacotes turísticos e a associar-se a vários parceiros e entidades no sentido de promover o comboio como meio de transporte para determinados eventos e a criar rotas turísticas temáticas com base neste meio de transporte.

Emissões decorrentes do consumo de eletricidade
(t CO₂e) (Âmbito 2)



Fonte: Turismo de Portugal

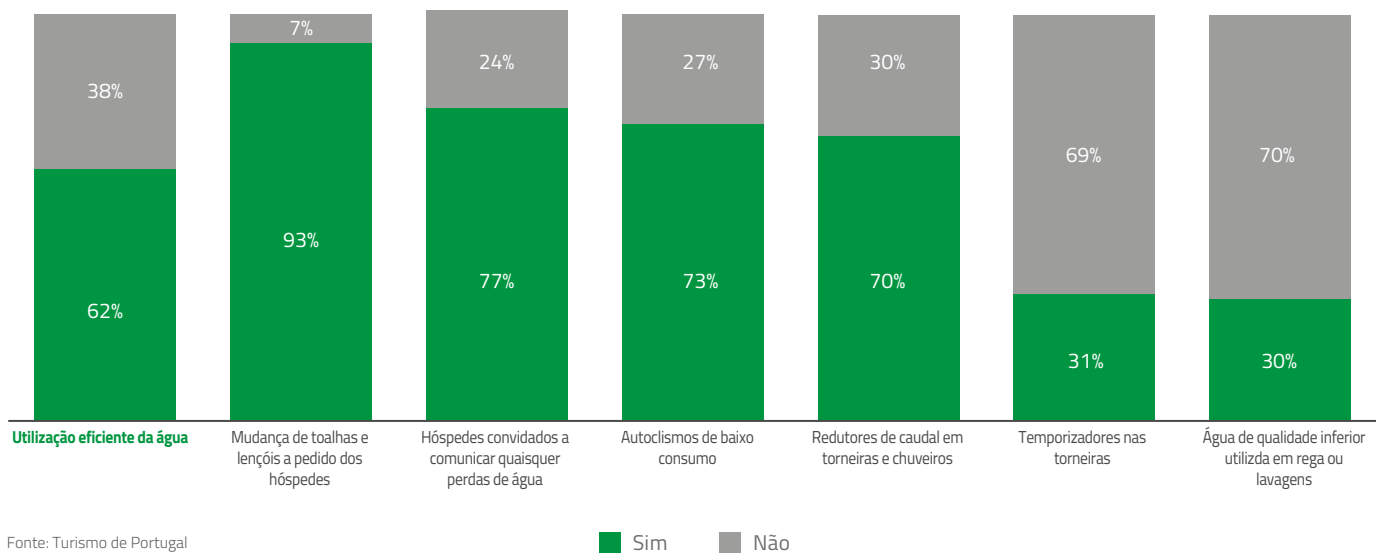
Desempenho Ambiental do Alojamento em Portugal | 2016 – Boas Práticas nos Estabelecimentos Hoteleiros, Aldeamentos e Apartamentos Turísticos

Em 2016, segundo o inquérito “Impacte Ambiental e Responsabilidade Social dos Empreendimentos Turísticos” realizado pelo Turismo de Portugal, gerir de forma racional os recursos energéticos é uma preocupação que envolve cerca de 62% das unidades turísticas existentes em Portugal, o que representa um crescimento de 4 p.p. face a 2015.



Utilização eficiente da água

Gerir racionalmente o recurso água é uma prática seguida por 62% das unidades hoteleiras em Portugal

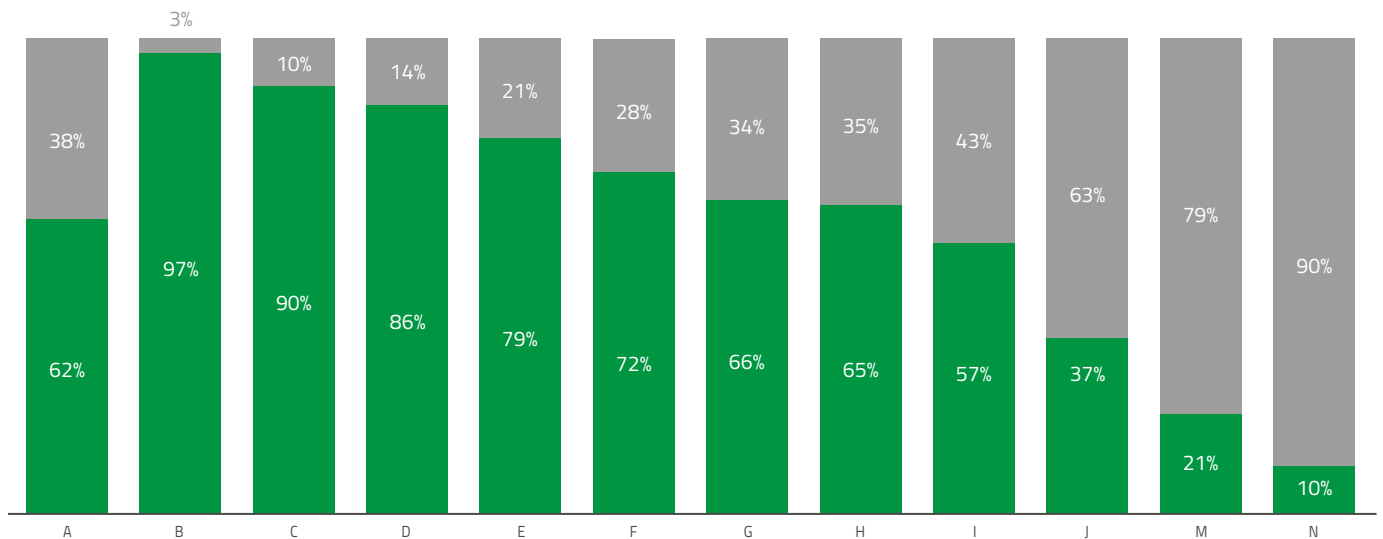


- 77% das unidades hoteleiras solicita aos hóspedes que comuniquem perdas de água (+ 6p.p. face a 2013).
- 73% dos estabelecimentos utiliza autoclismos de baixo consumo e 70% utiliza redutores de caudal em torneiras e chuveiros, sendo estes os **sistemas mais utilizados**.
- 30% das unidades hoteleiras utiliza a água de qualidade inferior em regas ou lavagens – ex.: água da chuva ou proveniente de ETAR própria) (+19p.p. face a 2012), sendo esta a **prática menos utilizada**.



Utilização eficiente de energia

Gerir de forma responsável os recursos energéticos é um compromisso assumido por 62% dos empreendimentos. Globalmente, tem-se assistido a uma subida gradual em algumas das práticas, nomeadamente:



A - Utilização eficiente da energia

B - Utilização de lâmpadas economizadoras de energia

C - Sistema de climatização com intensidade regulável pelo cliente

D - Garantir que os equipamentos não necessários são desligados

E - Isolamento térmico e acústico das janelas e estanquicidade da caixilharia

F - Sistema de iluminação acionado com cartão

G - Equipamentos elétricos de classe A ou superiores

H - Sensores automáticos no sistema de iluminação das áreas públicas

I - Realização periódica de auditoria energética feita por técnico credenciado

J - Painéis solares térmicos para aquecimento de água

M - Sistema automático para desligar o ar condicionado quando as janelas forem abertas

N - Painéis solares fotovoltaicos para produção de energia

■ Sim
■ Não

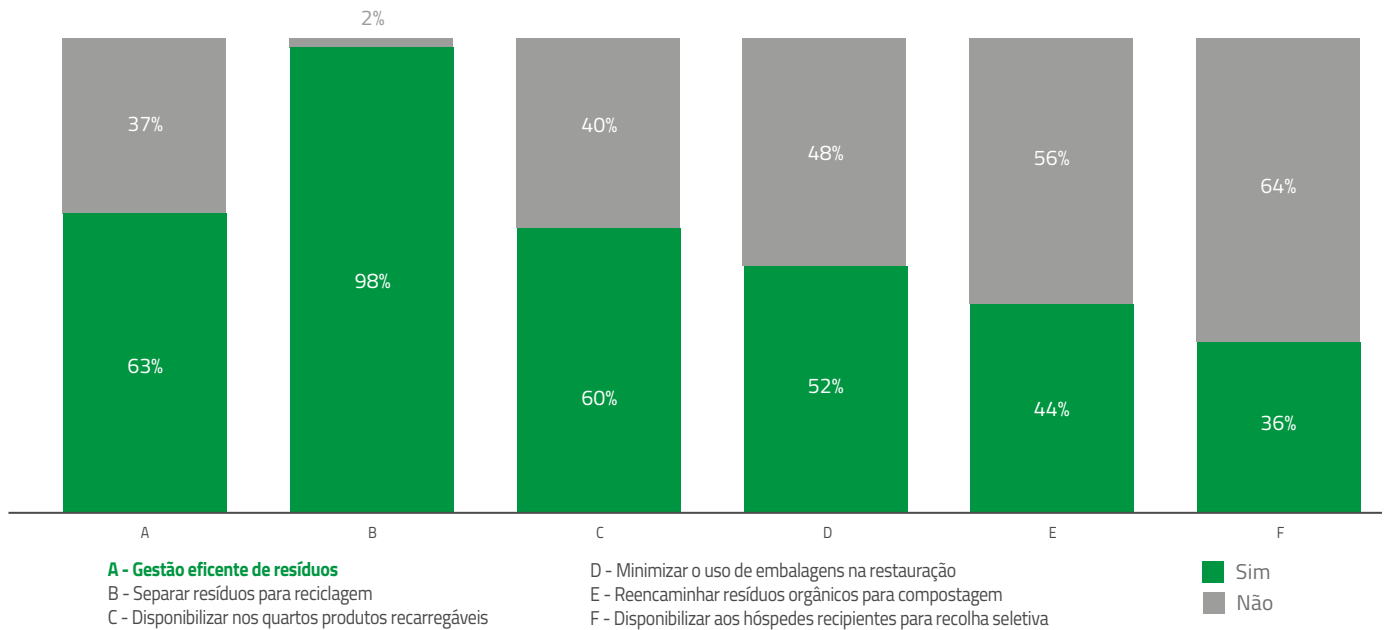
- 90% das unidades hoteleiras utiliza sistemas de climatização, sendo esta **uma das práticas mais seguidas** (já em 2013 era 86%).
- 79% dos estabelecimentos utiliza isolamento térmico e acústico das janelas e estanquicidade da caixilharia (70% em 2012).
- 57% das unidades hoteleiras realiza auditorias energéticas feitas por técnicos credenciados (45% em 2013).





Gestão de resíduos

63% das unidades hoteleiras assumem gerir de forma eficiente os resíduos.

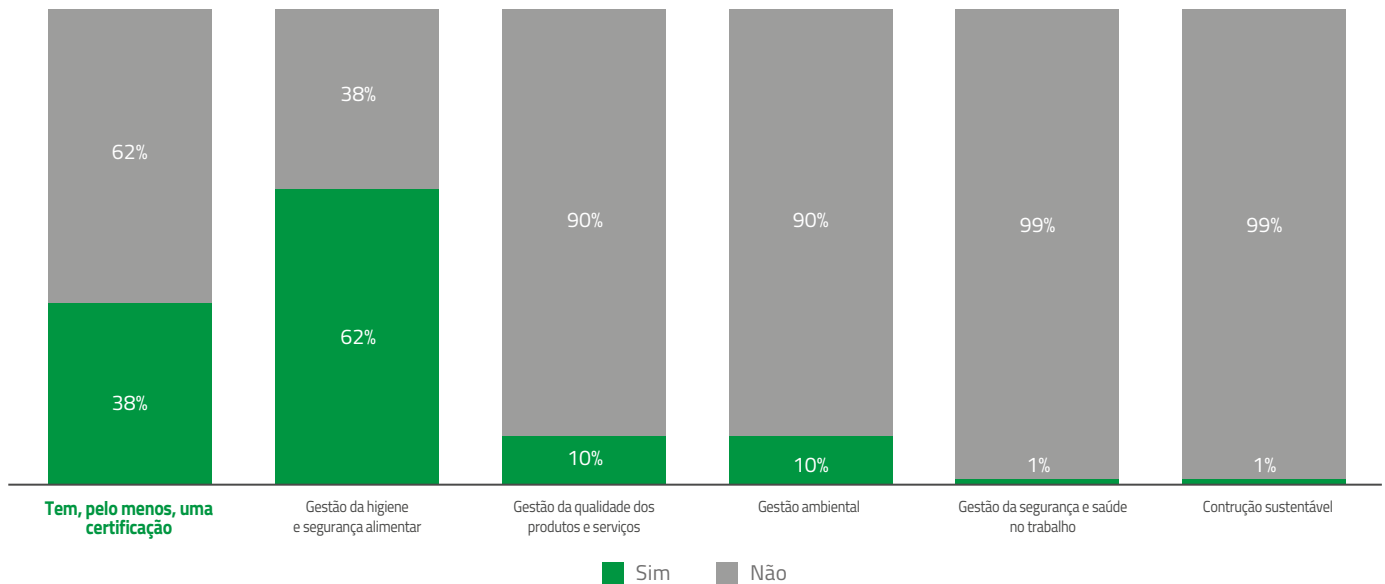


- 98% das unidades hoteleiras separa os vários tipos de resíduos – sendo já uma **prática habitual**.
- 52% dos estabelecimentos reduz ao mínimo a utilização de embalagens na restauração (43% em 2012), e 44% envia os resíduos orgânicos das cozinhas e da jardinagem para compostagem.
- 60% das unidades hoteleiras disponibilizar nos quartos produtos recarregáveis e 36% recipientes para recolha seletiva.



Certificação

Em Portugal, 38% das unidades hoteleiras têm, pelo menos, uma certificação.



- Aumento expressivo dos estabelecimentos que detêm certificação relativa à higiene e segurança alimentar (62% das unidades hoteleiras em 2016, que representaram +27 p.p. de crescimento nos últimos 6 anos).
- Nível idêntico de adesão para quem possui, pelo menos, uma certificação na área da qualidade dos produtos e serviços e na área do ambiente. 10% dos estabelecimentos possui, pelo menos, uma certificação nestas duas áreas.
- Certificações no âmbito da segurança e saúde no trabalho e na construção sustentável são ainda escassas nas unidades hoteleiras em Portugal. Apenas 1% dos estabelecimentos têm, pelo menos, uma certificação nestas áreas.



4. Envolvimento em iniciativas ambientais

Participação em prémios e programas que promovem a sustentabilidade no turismo

Prémios/Programas	Quem é responsável?	Qual o objetivo?	Qual o papel do Turismo de Portugal?	Quais os principais resultados em 2016?
Participação no Green Project Awards 2016 (reconhecimento de boas práticas)	GCI (consultora de <i>public engagement</i>) em parceria com a Agência Portuguesa do Ambiente e a Quercus – Associação Nacional de Conservação da Natureza.	Reconhecer boas práticas em projetos que promovam o desenvolvimento sustentável, com uma periodicidade anual.	Júri e coordenador da categoria Agricultura, Mar e Turismo.	Das 15 candidaturas avaliadas, 6 chegaram à lista de finalistas, com 1 vencedor e 2 menções honrosas.
Participação no Programa “Green Key” (galardão internacional)	<i>Foundation for Enviromental Education</i> (FEE), sediada na Dinamarca e que, em Portugal, é coordenada pela ABAE – Associação Bandeira Azul da Europa.	Promover o Turismo Sustentável em Portugal, através do reconhecimento de estabelecimentos turísticos, alojamento local, parques de campismo e restaurantes que implementem boas práticas ambientais e sociais, valorizando a gestão ambiental e promovendo a educação ambiental para a sustentabilidade.	Integra a Comissão Nacional do Programa.	Foram galardoados 68 empreendimentos, englobando 45 hotéis e hotéis apartamento, 10 estabelecimentos de turismo no espaço rural, 2 parques de campismo e caravanismo, 4 restaurantes e 7 estabelecimentos de alojamento local. A Madeira dispôs de mais unidades galardoadas (26 empreendimentos, correspondentes a 38%), seguida do Porto e Norte com 11 estabelecimentos (16%).
Participação no Programa ECOXXI (programa de educação para a sustentabilidade)	ABAE – Associação Bandeira Azul da Europa.	Reconhecer boas práticas em projetos que identifiquem e reconheçam boas práticas de sustentabilidade dos municípios, valorizando, entre outros aspetos, a educação no sentido da sustentabilidade e a qualidade ambiental. promovam o desenvolvimento sustentável, com uma periodicidade anual.	Integra a Comissão Nacional do Programa e lidera o júri especializado do indicador 21 – Turismo Sustentável (análise das candidaturas com base em critérios de desempenho turístico, valorização do património natural e cultural e iniciativas desenvolvidas).	Candidataram-se 46 municípios, tendo no indicador 21 – Turismo Sustentável, sido apurados como os municípios mais pontuados, Cascais, Mafra e Tavira.

Participação em grupos de trabalho

Grupos de trabalho	Qual o papel do Turismo de Portugal?
Participação no grupo internacional da ISO/TC 228 sobre <i>Sustainable Tourism</i> – WG 13	<ul style="list-style-type: none"> Acompanhamento dos trabalhos internacionais do WG 13 sobre <i>Sustainable tourism</i>.
Participação no grupo internacional da ISO/TC 228 sobre <i>Adventure tourism</i> – <i>Sustainability good practice</i>	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento, em cooperação com o Brasil, dos trabalhos sobre <i>Adventure Tourism Sustainability good practices</i>, iniciativa da responsabilidade de Portugal, no âmbito do WG 7 sobre <i>Adventure tourism</i>.
Acompanhamento PSOEM (Plano de Situação relativo ao Ordenamento do Espaço Marítimo)	<ul style="list-style-type: none"> Acompanhamento do PSOEM, instrumento de desenvolvimento económico, social e ambiental, de consolidação jurídica e de afirmação geopolítica de Portugal na bacia do Atlântico e cujos princípios são a sustentabilidade ambiental dos oceanos, a precaução, a subsidiariedade, a coesão territorial, a participação e simplicidade de perceção, a gestão adaptativa e compatibilização de usos e atividades e de políticas e instrumentos de ordenamento.
Participação nos trabalhos do grupo TOUERM – <i>Tourism and environment reporting mechanism</i> , no âmbito da EIONET (<i>European Environment Information and Observation Network</i>)	<ul style="list-style-type: none"> Participação nas reuniões internacionais e através de contributos e pareceres, em parceria com a APA (Agência Portuguesa do Ambiente), no âmbito dos grupos de trabalho da EIONET sobre TOUERM – <i>Tourism and environment reporting mechanism</i>.
Participação nos trabalhos no âmbito da ENAAC (Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas)	<ul style="list-style-type: none"> Coordenação do subgrupo do Turismo, no âmbito dos trabalhos do Grupo ECON (Economia) da ENAAC (Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas), e, em particular, o Projeto AdaPT AC sobre a adaptação às alterações climáticas no setor do turismo.
Assegura a presidência da Comissão Técnica de Qualidade CT 144-Serviços Turísticos	<ul style="list-style-type: none"> Coordenação e dinamização da atividade da comissão; Representação de Portugal nas reuniões plenárias da ISSO /TC228 – <i>Tourism and Related Services</i> e nas reuniões dos respetivos grupos de trabalho; Participação de Portugal em todas as votações e pareceres intermédios sobre normas de qualidade no âmbito dos respetivos grupos de trabalho; Representação de Portugal no CEN (<i>European Committee for Standardization</i>); Implementação de todas as deliberações da CT 144

Outros grupos de trabalho acompanhados pelo Turismo de Portugal:

- Comité *Suivi 5+5*
- Comité Nacional do Programa *Man & Biosphere* da UNESCO
- Coligação para o Crescimento Verde
- Comissão Nacional de Coordenação de Combate à Desertificação
- Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género - Grupo de Trabalho
- Entidade Nacional da Reserva Agrícola Nacional
- Conselho Nacional da Água
- Conselhos de Região Hidrográfica do Norte, Centro, Tejo, Alentejo e Algarve
- Norma ISO relativa ao Turismo Acessível (Acompanhamento Internacional da Norma)
- Norma Portuguesa sobre Turismo acessível – NP 4523 (Desenvolvimento dos trabalhos necessários para a alteração da Norma)

Iniciativas para o futuro:

- Celebração do Ano Internacional de Turismo Sustentável para o Desenvolvimento, em associação com a Organização Mundial de Turismo;
- Promoção, em conjunto com o *Green Project Awards*, da Conferência de Turismo Sustentável;
- Apoio à emissão de 16 programas “Minuto Verde Escapadinhas”, entre junho e setembro de 2017, totalmente dedicados ao turismo sustentável.

A vibrant red door with a stone frame is the central focus, set against a wall of blue and white. The door has a classic panel design and is flanked by rough-hewn stone pillars. To the left, a papyrus plant grows in a planter. To the right, a small green plant is visible near a window with a green curtain. The scene is brightly lit, suggesting a sunny day. The text 'E' is positioned at the top left, and 'Envolvimento com a comunidade' is written across the middle of the image.

E





Envolvimento
com a comunidade

E

Envolvimento com a comunidade

1. Parcerias e investimento na comunidade das EHT

A responsabilidade e/ou sustentabilidade social e ambiental é um compromisso voluntário das EHT, com o desenvolvimento da sociedade e a preservação do meio ambiente, conscientes de que estarão a contribuir para a construção do carácter das futuras gerações e de uma sociedade mais justa.

1.414	7.677	4.130	27
Ações de responsabilidade social desenvolvidas pelas EHT	Pessoas alocadas às ações de responsabilidade social nas EHT	Horas em ações de responsabilidade social nas EHT	Ações contínuas ao longo do ano letivo (EHT)
			

Durante o ano de 2016, as EHT desenvolveram iniciativas dinamizadas pelos alunos com o intuito de reforçar o apoio concedido às comunidades locais, entre as quais:

Projetos de RSA (Responsabilidade Social e Ambiental)

Estes projetos pretendem direcionar a ação de toda a comunidade envolvida para um desenvolvimento socialmente consciente. Tendo por objetivo melhorar o bem comum, as iniciativas desenvolvidas pelos alunos estão direcionadas para abranger diferentes necessidades da comunidade envolvente e foram instruídas no sentido de se segmentarem em diferentes temáticas socio-ambientalmente responsáveis, nomeadamente na:

- Promoção de hábitos de vida saudável;
- Recolha de bens e géneros alimentares;
- Redução de consumos;
- Angariação de receitas para solidariedade social;
- Conferências, palestras, *workshops* e Empreendedorismo.

50 Instituições de carácter social apoiadas, num total de 339 projetos realizados

De entre os 339 projetos de RSA realizados, destacam-se, na área ambiental, os Fóruns e Encontros Ambientais; a Limpeza de Matas e Florestas; a Monitorização de Consumos; as Brigadas Verdes; *Earth Hour* e Zero Desperdício. Na área social podemos destacar todas as iniciativas e de Recolha de Bens e Angariação de Receitas através de quaisquer ações produzidas e materializadas pelos alunos das Escolas do Turismo de Portugal; Rastreios de Saúde e Bem-Estar e Iniciativas para a promoção de Igualdade de Género e Cidadania.

Programa Eco-Escolas – Programa internacional da “Foundation for Environmental Education”

Este programa visa encorajar ações e reconhecer o trabalho de qualidade desenvolvido pelas EHT, no âmbito da Educação Ambiental para a Sustentabilidade. O programa é coordenado a nível internacional, nacional, regional e de escola, o que permite a confluência para objetivos, metodologias e critérios comuns que respeitam a especificidade de cada EHT relativamente aos seus alunos e a características do meio envolvente.

Foram inscritas 8 EHT, no Eco-Escolas 2015-2016: Setúbal, Estoril; Lisboa; Oeste; Coimbra, Douro-Lamego, Portalegre e Porto.

Para além destas iniciativas, as EHT realizaram as seguintes iniciativas, que reforçam a sua atuação na comunidade escolar:

- Realização com o Instituto Português do Sangue de uma campanha de Recolha de sangue;
- Colaboração no Projeto Brendait – rede Regional de Turismo Acessível e Inclusivo na região do Centro, através da EHT de Coimbra;
- Lançamento do Projeto Escolas Solidárias, da Fundação EDP junto das EHT: 2 escolas participantes;

Bandeira Verde atribuída a 7 EHT: Setúbal, Estoril; Lisboa; Oeste; Coimbra, Douro-Lamego e Portalegre

2. Team building de carácter social e voluntariado no Turismo de Portugal

Team building de carácter social

Foi desenvolvido um evento de *team building* de carácter social, criando um momento que potencia o desenvolvimento de uma atitude de cooperação, bem como, desenvolver a capacidade de se superarem em equipa. Aliado a estes objetivos pretendeu-se ainda contribuir para uma causa, através do apoio à Obra do Padre Gregório.

Programa de voluntariado

Em 2016, o Turismo de Portugal, com o intuito de assumir um papel cada vez mais responsável perante a sociedade, deu continuidade ao programa de voluntariado iniciado em 2010. Este programa foi criado com o objetivo de sensibilizar os colaboradores para as carências sociais e ao mesmo tempo fomentar o espírito de equipa.

A participação dos colaboradores neste programa é efetuada através da disponibilização de horas de trabalho, tendo cada trabalhador direito a usufruir de três horas e meia por mês de dispensa de trabalho para atividades de voluntariado a efetuar junto de diversas instituições.

Outras iniciativas

Foi realizada, ainda, na sede uma iniciativa conjunta entre o Turismo de Portugal e o Instituto Português do Sangue uma campanha de Recolha de sangue.

227 colaboradores envolvidos do Turismo de Portugal da sede e rede escolar.

F

Cooperação para o desenvolvimento



F

Cooperação para o desenvolvimento

1. Cooperação

No âmbito da sua atividade, o Turismo de Portugal desenvolve uma vasta atividade de cooperação internacional, representando os interesses do Turismo no relacionamento bilateral e nas organizações internacionais. Assegura as relações a nível comunitário e internacional na sua área de atividade e propõe à tutela os representantes da área do turismo em organismos externos e encontra-se representado em quase todos os *fora* internacional de turismo.

1.1 Cooperação Multilateral

O Turismo de Portugal estabelece relações de cooperação com:

Qual o papel do Turismo de Portugal?

O Comité de Turismo da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), a estrutura de desenvolvimento de estudos e investigação na vertente económica do Turismo

- Portugal é membro do Comité de Turismo desde a sua origem, participando, através do Turismo de Portugal nas suas reuniões, bem como noutras iniciativas, no contexto da sua atividade.
- Portugal é *vice chair* do *Bureau*.

A *European Travel Commission (ETC)*, a associação europeia dos organismos nacionais de promoção turística

- Turismo de Portugal participa nos órgãos sociais da organização, no *Marketing Group (MKG)* com a produção de conteúdos sobre Portugal para o portal *visiteurope*; na área de R&D faz parte do *Market Intelligence Committe (MIC)* e do *Market Intelligence Group (MIG)* acompanhando o respetivo programa de trabalho anual.

A Unidade de Turismo da Comissão Europeia, a estrutura interna de promoção do diálogo com os representantes do setor do turismo

Em 1986 foi criado o Comité Consultivo de Turismo (TAC – *Tourism Advisory Committee*), cujo papel é facilitar a troca de informação, consulta e cooperação entre as Administrações Nacionais de Turismo dos Estados Membros

- Turismo de Portugal representa Portugal no Comité Consultivo, que é composto por representantes das Administrações Nacionais de Turismo de 28 Estados Membros, que contribuem com informação sobre medidas de políticas de turismo desenvolvidas a nível nacional (o Comité reúne pelo menos duas vezes por ano).

A Organização Mundial do Turismo (OMT), a agência das Nações Unidas para as questões do setor do turismo

- Portugal é Membro Efetivo desde 1976 e é representado pelo Turismo de Portugal por inerência das suas atribuições que, neste contexto, acompanha a agenda internacional para o setor;
- Portugal tem 1 membro associado e 13 membros afiliados. A Madeira, representada pela Secretaria Regional da Economia, Turismo e Cultura, é Membro Associado, desde 1995.
- Na 21.ª Sessão da Assembleia-Geral da OMT (Colômbia, setembro de 2015) Portugal foi eleito para membro do Conselho Executivo da Organização Mundial do Turismo (mandato 2015-2019).

Atividades CPLP – Comunidade dos Países de Língua Portuguesa

A CPLP é o fórum multilateral privilegiado para o aprofundamento da amizade mútua e da cooperação entre os seus membros Angola, Brasil, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Guiné-Equatorial, Moçambique, Portugal, São Tomé e Príncipe e Timor-Leste. Compreende uma população superior a 230 milhões de habitantes e tem uma área total de 10.742.000 km² e tem como objetivo a concertação político diplomática entre seus estados membros, nomeadamente para o reforço da sua presença no cenário internacional, a cooperação em todos os domínios, inclusive o Turismo.

O Turismo de Portugal representa Portugal nas reuniões ministeriais de Turismo e assegura o cumprimento do Plano de Ação definido nas reuniões, que se realizam de dois em dois anos (a última realizou-se em 2015 em Timor-Leste).



O Turismo na CPLP

Em Junho de 1998, o Turismo começou a fazer parte das reuniões Ministeriais Setoriais, com periodicidade bianual. Após uma interrupção de 6 anos, as reuniões foram retomadas em 2004, por iniciativa de Portugal, através da realização em Lisboa da II Conferência dos Ministros de Turismo, que aprovou um Plano de Cooperação. A partir desta data, as Conferências têm vindo a realizar-se anualmente ou de dois em dois anos. A III Conferência teve lugar em Luanda, em 2005 e a IV Conferência em Lisboa, em 2007.

A V Conferência de Ministros de Turismo da CPLP realizou-se na Guiné-Bissau, em Agosto de 2008. Os Chefes das Delegações presentes ratificaram o Documento de Conclusões e um Plano de Ação Bienal. Foi criada uma Comissão Técnica, constituída pelos Pontos Focais do Turismo dos Países Membros, e responsável pelo acompanhamento e desenvolvimento das iniciativas no âmbito do Plano de Ação.

A VI Reunião de Ministros de Turismo da CPLP teve lugar em São Paulo, em Maio de 2010, tendo sido assinada a Declaração de São Paulo em que os estados membros reforçaram a importância das reuniões para o desenvolvimento da comunicação entre as partes e reconheceram a importância de regular e institucionalizar a Reunião de Ministros de Turismo da CPLP para que os debates neste âmbito sejam realizados em articulação com o Secretário Executivo e o Secretariado da CPLP, tendo sido aprovado o Regimento Interno da Reunião de Ministros de Turismo da CPLP.

Em março de 2013 realizou-se, em Moçambique, a VII Reunião de Ministros de Turismo da CPLP, onde foi aprovada a Declaração de Maputo, o Regimento Interno da Reunião de Ministros de Turismo da CPLP e o Plano de Ação 2013-2014.

Em Julho de 2015, realizou-se em Díli a VIII Reunião de Ministros de Turismo da CPLP, tendo sido assinada a Declaração de Díli e um Plano de Ação 2015-2017.

Ações da CPLP no domínio do Turismo

- Assinatura, em dezembro de 2013 de um Memorando de Entendimento entre a OMT e a CPLP que prevê a assessoria na elaboração do Plano Estratégico de Cooperação em Turismo da CPLP; a capacitação técnico-profissional na área das estatísticas, marketing, inspeção e fiscalização e empreendimentos turísticos, casinos e restauração e ainda a captação de recursos para financiamento de projetos no âmbito da CPLP.
- Criação de um Portal de Turismo no Site da CPLP, cujo objetivo é a dinamização de um canal com informações específicas de Turismo dos estados membros. Através deste Portal será possível a divulgação de informações corporativas e institucionais.



**SAIBA
MAIS**

Para conhecer o “Portal de Turismo” no website da CPLP, consulte [aqui](#).

1.2 Cooperação bilateral

No quadro do relacionamento bilateral, Portugal já celebrou um conjunto vasto de Acordos no domínio do Turismo com diversos Estados, que constituem os instrumentos que viabilizam a concretização de ações de cooperação em domínios específicos (promoção, formação, jogos, qualificação da oferta, cooperação institucional e investimento). Neste âmbito, o Turismo de Portugal participa nas Cimeiras, Comissões Mistas e Reuniões de Alto Nível realizadas no quadro da agenda externa do Estado Português. Nos últimos anos, pode destacar-se o desenvolvimento que tem sido dado à cooperação bilateral no domínio do Turismo, designadamente, com Espanha, China, Marrocos, Moçambique e Cabo Verde.

A atividade de cooperação bilateral foi bastante intensa, tendo sido assinados 5 novos instrumentos de cooperação:

- Protocolo de Cooperação no Domínio dos Jogos de Fortuna ou Azar – Assinatura de Protocolo entre o Turismo de Portugal e o Instituto de Supervisão de Jogos de Angola;
- Acordo de Cooperação Portugal – Guiné-Bissau – Assinatura de Acordo de Cooperação entre os dois países durante a Bolsa de Turismo de Lisboa 2016;
- Acordo de Cooperação na área da Formação com Cabo Verde;
- Acordo de cooperação genérico com a Costa do Marfim;
- Acordo de cooperação genérico com os Emirados Árabes Unidos.

Encontrando-se, ainda, em negociação cerca de 20 novos instrumentos, que permitirão enquadrar juridicamente as relações no domínio, fortalecer as relações de cooperação entre Portugal e um conjunto de mercados importantes para a captação de fluxos turísticos e para a internacionalização das empresas portuguesas e das EHT.



Ações de formação

Para além da negociação destes acordos a cooperação bilateral no domínio do Turismo, a atividade de cooperação do Turismo de Portugal com diversos países consubstancia-se noutras ações de cooperação, dos quais se destacam os seguintes:

1. Participação e articulação da informação nas Cimeiras e nas Comissões Mistas.
2. Criação e participação em grupos de trabalho de Turismo.
3. Troca de informações e de experiências.
4. Apoio logístico na organização de reuniões.
5. Organização de estágios no Turismo de Portugal envolvendo as diversas áreas de competência deste organismo.
6. Realização de reuniões com os responsáveis da área do turismo dos diversos países que têm interesse em cooperar com Portugal onde nos são apresentadas as necessidades nessa matéria.
7. Elaboração de propostas de planos de ação no domínio da formação nomeadamente a formação de formadores, a formação de dirigentes e a formação de técnicos.

No âmbito da cooperação bilateral, o Diretor da Associação Brasileira de Hotéis, Carlos Zuppo, efetuou um estágio de 5 dias, no Turismo de Portugal, que permitiu ter uma visão geral das várias áreas de negócio do Instituto.

Foram efetuadas reuniões com uma delegação do Ministério de Turismo de Angola, com vista à definição de um estágio em Portugal, na área de Estatísticas do Turismo. Para o efeito foram desenvolvidos contatos com o Instituto Nacional de Estatística, que se disponibilizou para assegurar parte do estágio. Ficou definido que o estágio seria efetuado em 2017.

Cimeira Ibero-Americana de Chefes de Estado e de Governo

A Cimeira Ibero-Americana de Chefes de Estado e de Governo é o espaço privilegiado de concertação que consiste numa reunião anual dos chefes de Estado e Governo dos Países da Ibero-América: Argentina, Bolívia, Brasil, Colômbia, Costa Rica, Cuba, Chile, Equador, El Salvador, Espanha, Guatemala, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Peru, Portugal, República Dominicana, Uruguai e Venezuela (todos desde 1991), e Andorra desde 2004. Os seus objetivos são a promoção da cooperação e o desenvolvimento entre os países ibero-americanos. As reuniões setoriais de Turismo realizam-se desde 2001 e são asseguradas pelo membro do Governo com a tutela sobre o Turismo. A última reunião foi a XI Conferência Ibero-americana de Ministros de Turismo (Assunção, Paraguai) em maio de 2011.

Grupo de Diálogo 5+5

Com os países do Mediterrâneo, Portugal é membro do Grupo de Diálogo 5+5. O Diálogo 5+5 é um processo de diálogo informal entre os dez países da Bacia do Mediterrâneo Ocidental: os 5 países do Sul da Europa (Espanha, França, Itália, Malta e Portugal) e os 5 países do Norte de África (Argélia, Líbia, Marrocos, Mauritânia e Tunísia). A primeira reunião do Diálogo 5+5 teve lugar em Roma, em 1990. O processo foi interrompido e só foi retomado em 2001, em Lisboa. A 4ª Reunião de Ministros de Turismo realizou-se em julho de 2016 em Casablanca e o tema foi "Turismo e Alterações Climáticas".

Notas Metodológicas

Indicadores Ambientais – Turismo de Portugal e EHT

Consumo de energia direta

Os consumos de gás natural, gás propano, gás butano e combustível automóvel nas atividades do Turismo de Portugal foram obtidos através do somatório de todas as faturas emitidas pelos fornecedores de energia. Os fatores de conversão de energia utilizados foram os seguintes:

Fatores de conversão por tipo de fonte de energia direta		
Combustível	Fator de Conversão	Fonte
Gasóleo	43,07 GJ/t	Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020)
Gás Natural	0,03844 GJ/Nm ³	Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020)
Gás Propano	48,45 GJ/t	Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020)

Consumo de energia indireta

Os consumos de energia indireta, resultantes da eletricidade consumida nas instalações do Turismo de Portugal, foram obtidos através do somatório das faturas emitidas pelo fornecedor de eletricidade. O fator utilizado foi de 3,6 GJ/MWh (Fonte: Agência Internacional de Energia).

Emissões de Gases com Efeito de Estufa

A estimativa das emissões de GEE afetas à atividade do Turismo de Portugal foram determinadas tendo em conta a metodologia definida pelo *GHG Protocol*, no que diz respeito às emissões de Âmbito 1 e 2.

Âmbito 1 – Emissões diretas decorrentes da atividade do Turismo de Portugal associadas essencialmente ao consumo de combustível da frota e de gás natural e propano nas escolas.

Âmbito 2 – Emissões indiretas associadas à produção de eletricidade consumida pelo Turismo de Portugal (Sede) e escolas.

Fatores de emissão de GEE por tipo de fonte				
Âmbito	Combustível/ eletricidade	Fator de emissão	Fontes	
Âmbito 1	Gasóleo	74,1 kg CO ₂ /GJ	Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020)	
		0,0006 kg CH ₄ /GJ		
		0,0006 kg N ₂ O /GJ		
	Gás Natural	56,6 kg CO ₂ /GJ		
		0,0012 kg CH ₄ /GJ		
		0,0014 kg N ₂ O /GJ		
Gás Propano	63,1 kg CO ₂ /GJ	Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020)		
	0,0025 kg CH ₄ /GJ			
	0,0014 kg N ₂ O /GJ			
Âmbito 2	Eletricidade 2014		316 g CO ₂ /kWh	Galp Power: http://www.galpennergia.com/PT/ProdutosServicos/Eletricidade-Gas-Natural-Livre/Centro-de-informacao/A-nossa-Energia/Paginas/Rotulagem_2014.aspx
	Eletricidade 2015		473 g CO ₂ /kWh	Galp Power: http://www.galpennergia.com/PT/ProdutosServicos/Eletricidade-Gas-Natural-Livre/Centro-de-informacao/A-nossa-Energia/Paginas/Rotulagem_2015.aspx
	Eletricidade 2016		353 g CO ₂ /kWh	Galp Power: http://www.galpennergia.com/PT/ProdutosServicos/Eletricidade-Gas-Natural-Livre/Centro-de-informacao/A-nossa-Energia/Paginas/Rotulagem_2016.aspx

Potencial Aquecimento Global (PAG) – Conversão de outros GEE para CO ₂		
GEE	PAG	Fontes
Dióxido de Carbono (CO ₂)	1	GHG Protocol – IPCC Fifth Assessment Report, 2014 (AR5)
Metano (CH ₄)	28	GHG Protocol – IPCC Fifth Assessment Report, 2014 (AR5)
Óxido nitroso (N ₂ O)	265	GHG Protocol – IPCC Fifth Assessment Report, 2014 (AR5)

(1) Por Potencial de Aquecimento Global entende-se o potencial de aquecimento climático de um gás com efeito de estufa por comparação com o do dióxido de carbono (CO₂) - <https://www.apambiente.pt/index.php?ref=17&subref=148&sub2ref=560>

Indicadores Ambientais – setor

Consumo de energia direta

Os consumos de gás natural, gás butano, gás propano e outros (*thick fuel oil*) e gasóleo colorido foram obtidos através da Direção Geral de Energia e Geologia (DGEG). Os fatores de conversão de energia utilizados foram os seguintes:

Fatores de conversão por tipo de fonte de energia direta		
Combustível	Fator de Conversão	Fonte
Gás Natural	2014: 0,037840 GJ/Nm ³ 2015: 0,038242 GJ/ Nm ³	DGEG – Maio 2017
Gás Butano	46,00 GJ/t	GEG – Maio 2017
Gás Propano	46,00 GJ/t	GEG – Maio 2017
Thick fuel oil	40,00 GJ/t	GEG – Maio 2017
Gasóleo colorido	40,00 GJ/t	GEG – Maio 2017

Consumo de energia indireta

Os consumos de energia indireta foram obtidos através da DGEG. O fator utilizado foi de 3,6 GJ /MWh (fonte: Agência Internacional de Energia).

Emissões de Gases com Efeito de Estufa

A estimativa das emissões de GEE afetas à atividade do Turismo de Portugal foram determinadas tendo em conta a metodologia definida pelo GHG Protocol, no que diz respeito às emissões de Âmbito 1 e 2.

Âmbito 1 – Emissões diretas decorrentes das atividades características do turismo associadas essencialmente ao consumo de gás natural, propano e butano, *thick fuel oil* e gasóleo colorido para aquecimento.

Âmbito 2 – Emissões indiretas associadas à produção de eletricidade consumida pelas atividades características do turismo.

Fatores de emissão de GEE por tipo de fonte			
Âmbito	Combustível/ eletricidade	Fator de emissão	Fontes
Âmbito 1	Gás Natural	56,6 kg CO ₂ /GJ	Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020)
		0,0012 kg CH ₄ /GJ	
		0,0014 kg N ₂ O /GJ	
	Gás Propano/Butano	63,1 kg CO ₂ /GJ	Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020)
		0,0025 kg CH ₄ /GJ	
		0,0014 kg N ₂ O /GJ	
	Outros	78,9 kg CO ₂ /GJ	Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020)
	Gasóleo colorido para aquecimento	74,1 kg CO ₂ /GJ	Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020)
		0,0006 kg CH ₄ /GJ	
0,0006 kg N ₂ O /GJ			
Âmbito 2	Eletricidade (2014-2015)	281 g CO ₂ /kWh	IEA – <i>International Energy Agency</i>

Potencial Aquecimento Global (PAG) – Conversão de outros GEE para CO ₂			
GEE	PAG	Fonte	
Dióxido de Carbono (CO ₂)	1	GHG Protocol – IPCC Fifth Assessment Report, 2014 (AR5)	
Metano (CH ₄)	28	GHG Protocol – IPCC Fifth Assessment Report, 2014 (AR5)	
Óxido nitroso (N ₂ O)	265	GHG Protocol – IPCC Fifth Assessment Report, 2014 (AR5)	

Tabela GRI para a Opção “De acordo” – CORE

GRI 102 – CONTEUDOS GERAIS		
Divulgações	Localização	Verificação
PERFIL ORGANIZACIONAL		
102-1	Nome da organização	Sobre este Relatório.
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	Modelo de Governo e de Sustentabilidade – Missão e Valores.
102-3	Localização da sede da organização	Turismo de Portugal, I.P. EDIFÍCIO-SEDE Rua Ivone Silva, Lote 6 1050-124 Lisboa.
102-4	Países em que a organização opera	O Instituto opera em Portugal.
102-5	Tipo e natureza jurídica da organização	Sobre este Relatório Modelo de Governo e de Sustentabilidade.
102-6	Mercados servidos	O Instituto opera principalmente no mercado português.
102-7	Dimensão da organização	Indicadores Destaque.
102-8	Número total de colaboradores, discriminados por contrato de trabalho e género	C. AS PESSOAS NO CENTRO – 1. A equipa Turismo de Portugal.
102-9	Cadeia de fornecedores da organização	Valor pago a Fornecedores de Bens e Serviços (Milhões €): 24,57 (2014); 31,69 (2015); 23,92 (2016).
102-10	Alterações significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação à dimensão, estrutura, participação acionista ou cadeia de fornecedores da organização	Não se registaram alterações significativas no decorrer do período coberto pelo relatório.
102-11	Explicação sobre como o princípio de precaução é tratado pela organização	Modelo de Governo e de Sustentabilidade.
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	F. COOPERAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO 1. Cooperação; 2. Atividades CPLP – Comunidade dos Países de Língua Portuguesa.
102-13	Lista das principais participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa	F. COOPERAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO 1. Cooperação; 2. Atividades CPLP – Comunidade dos Países de Língua Portuguesa.
ESTRATÉGIA		
102-14	Mensagem do Presidente	Mensagem do Presidente.
ÉTICA E INTEGRIDADE		
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	Ética e conduta.
GOVERNANCE		
102-18	Estrutura de governo da organizações, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado	Modelo de Governo e de Sustentabilidade – Órgãos de Gestão; Estrutura Orgânica.

ENVOLVIMENTO COM STAKEHOLDERS		
102-40	Lista de grupos de <i>stakeholders</i> da organização	2. Articulação com os <i>stakeholders</i> do setor – 2.1 Canais de diálogo com <i>stakeholders</i> . S/V
102-41	Porcentagem de colaboradores abrangidos por acordos de contratação coletiva	100% (vigora, para todos os colaboradores em funções públicas, o acordo coletivo de carreiras). S/V
102-42	Base para identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	2. Articulação com os <i>stakeholders</i> do setor – 2.1 Canais de diálogo com <i>stakeholders</i> . S/V
102-43	Abordagem adotada para envolvimento com os <i>stakeholders</i> , inclusive a frequência do envolvimento por tipo e por grupo	2. Articulação com os <i>stakeholders</i> do setor – 2.1 Canais de diálogo com <i>stakeholders</i> . S/V
102-44	Principais questões e preocupações apontadas pelos <i>stakeholders</i> como resultado do processo de envolvimento e as medidas adotadas pela organização no tratamento das mesmas	2. Articulação com os <i>stakeholders</i> do setor – 2.2 Auscultação a <i>stakeholders</i> . S/V
PRÁTICA DE REPORTE		
102-45	Totalidade das entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Sobre este Relatório. S/V
102-46	Processo adotado para definição do conteúdo do relatório e os limites dos tópicos	Sobre este Relatório. S/V
102-47	Tópicos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	Sobre este Relatório. S/V
102-48	Explicação da natureza e das consequências de qualquer reformulação de informações contidas em relatórios anteriores	Sobre este Relatório. S/V
102-49	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	Sobre este Relatório. S/V
102-50	Período coberto pelo relatório	Sobre este Relatório. S/V
102-51	Data do relatório anterior mais recente	Sobre este Relatório. S/V
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Anual S/V
102-53	Contatos para questões sobre o relatório ou os seus conteúdos	Sobre este Relatório. S/V
102-54	Declaração feita pela organização, se tiver preparado o relatório de acordo com os Standards da GRI e qual a opção escolhida	Este relatório foi preparado de acordo com os Standards da GRI: opção Essencial. S/V
102-55	Índice de conteúdo GRI	Presente tabela. S/V
102-56	Descrição da política e práticas correntes adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	Sobre este Relatório. S/V

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Divulgações e Formas de Gestão		Localização	Verificação																																																																																																									
GRI 200 – DIVULGAÇÕES ECONÓMICAS																																																																																																												
TÓPICO: GRI 201 – DESEMPENHO ECONÓMICO																																																																																																												
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Unidade</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Receita</td> <td>Milhões €</td> <td>262,67</td> <td>198,33</td> <td>208,75</td> </tr> <tr> <td>Utilização do Saldo de Gerência</td> <td>Milhões €</td> <td>16,66</td> <td>33,00</td> <td>60,50</td> </tr> <tr> <td>Receita do Jogo</td> <td>%</td> <td>36,44%</td> <td>46%</td> <td>66%</td> </tr> <tr> <td>Fundos Comunitários</td> <td>%</td> <td>33,17%</td> <td>18,66%</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>Reembolsos</td> <td>%</td> <td>13,80%</td> <td>14%</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>Outras Receitas</td> <td>%</td> <td>16,59%</td> <td>21%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Despesa</td> <td>Milhões €</td> <td>251,13</td> <td>226,37</td> <td>247,08</td> </tr> <tr> <td>Estrutura total</td> <td>Milhões €</td> <td>26,03</td> <td>24,87</td> <td>30,16</td> </tr> <tr> <td>Pessoal</td> <td>Milhões €</td> <td>16,95</td> <td>16,01</td> <td>21,38</td> </tr> <tr> <td>Outros C. Estrutura</td> <td>Milhões €</td> <td>9,07</td> <td>8,86</td> <td>8,78</td> </tr> <tr> <td>Contabilidade e Gestão Geral</td> <td>Milhões €</td> <td>7,13</td> <td>5,86</td> <td>5,63</td> </tr> <tr> <td>Tecnologias</td> <td>Milhões €</td> <td>0,65</td> <td>0,53</td> <td>1,08</td> </tr> <tr> <td>Imobilizado</td> <td>Milhões €</td> <td>0,74</td> <td>0,91</td> <td>1,50</td> </tr> <tr> <td>Jurídico</td> <td>Milhões €</td> <td>0,56</td> <td>1,56</td> <td>0,57</td> </tr> <tr> <td>Operacionais total</td> <td>Milhões €</td> <td>225,10</td> <td>201,50</td> <td>216,92</td> </tr> <tr> <td>Promoção</td> <td>Milhões €</td> <td>76,21</td> <td>82,41</td> <td>69,66</td> </tr> <tr> <td>Formação</td> <td>Milhões €</td> <td>6,63</td> <td>8,34</td> <td>6,80</td> </tr> <tr> <td>Investimento</td> <td>Milhões €</td> <td>138,54</td> <td>105,37</td> <td>79,34</td> </tr> <tr> <td>Investimentos Financeiros</td> <td>Milhões €</td> <td>1,72</td> <td>1,62</td> <td>52,54</td> </tr> <tr> <td>Outros C. Operacionais</td> <td>Milhões €</td> <td>2,01</td> <td>3,76</td> <td>8,58</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	Unidade	2014	2015	2016	Receita	Milhões €	262,67	198,33	208,75	Utilização do Saldo de Gerência	Milhões €	16,66	33,00	60,50	Receita do Jogo	%	36,44%	46%	66%	Fundos Comunitários	%	33,17%	18,66%	13%	Reembolsos	%	13,80%	14%	17%	Outras Receitas	%	16,59%	21%	4%	Despesa	Milhões €	251,13	226,37	247,08	Estrutura total	Milhões €	26,03	24,87	30,16	Pessoal	Milhões €	16,95	16,01	21,38	Outros C. Estrutura	Milhões €	9,07	8,86	8,78	Contabilidade e Gestão Geral	Milhões €	7,13	5,86	5,63	Tecnologias	Milhões €	0,65	0,53	1,08	Imobilizado	Milhões €	0,74	0,91	1,50	Jurídico	Milhões €	0,56	1,56	0,57	Operacionais total	Milhões €	225,10	201,50	216,92	Promoção	Milhões €	76,21	82,41	69,66	Formação	Milhões €	6,63	8,34	6,80	Investimento	Milhões €	138,54	105,37	79,34	Investimentos Financeiros	Milhões €	1,72	1,62	52,54	Outros C. Operacionais	Milhões €	2,01	3,76	8,58	S/V
Indicador	Unidade	2014	2015	2016																																																																																																								
Receita	Milhões €	262,67	198,33	208,75																																																																																																								
Utilização do Saldo de Gerência	Milhões €	16,66	33,00	60,50																																																																																																								
Receita do Jogo	%	36,44%	46%	66%																																																																																																								
Fundos Comunitários	%	33,17%	18,66%	13%																																																																																																								
Reembolsos	%	13,80%	14%	17%																																																																																																								
Outras Receitas	%	16,59%	21%	4%																																																																																																								
Despesa	Milhões €	251,13	226,37	247,08																																																																																																								
Estrutura total	Milhões €	26,03	24,87	30,16																																																																																																								
Pessoal	Milhões €	16,95	16,01	21,38																																																																																																								
Outros C. Estrutura	Milhões €	9,07	8,86	8,78																																																																																																								
Contabilidade e Gestão Geral	Milhões €	7,13	5,86	5,63																																																																																																								
Tecnologias	Milhões €	0,65	0,53	1,08																																																																																																								
Imobilizado	Milhões €	0,74	0,91	1,50																																																																																																								
Jurídico	Milhões €	0,56	1,56	0,57																																																																																																								
Operacionais total	Milhões €	225,10	201,50	216,92																																																																																																								
Promoção	Milhões €	76,21	82,41	69,66																																																																																																								
Formação	Milhões €	6,63	8,34	6,80																																																																																																								
Investimento	Milhões €	138,54	105,37	79,34																																																																																																								
Investimentos Financeiros	Milhões €	1,72	1,62	52,54																																																																																																								
Outros C. Operacionais	Milhões €	2,01	3,76	8,58																																																																																																								
TÓPICO MATERIAL: GRI 203 – IMPACTES ECONÓMICOS INDIRECTOS																																																																																																												
Formas de Gestão		<p>103-1 – Os temas materiais do Turismo de Portugal tiveram como base o cruzamento dos resultados da auscultação de <i>stakeholders</i> com a perspetiva interna da Instituição. Com relação direta com os Impactes Económicos Indiretos, o tema “Condições de acessibilidade, mobilidade no destino e qualidade de vida dos residentes” foi considerado um tema de materialidade elevada (ver matriz de materialidade – Sobre este Relatório).</p> <p>103-2 – Sendo o Turismo de Portugal um Instituto Público entende-se que todos os investimentos realizados ao longo dos anos (Promoção, Investimento, Inovação e Formação) visam essencialmente o benefício público (ver capítulos A. DESENVOLVIMENTO E DESEMPENHO DO SETOR: 3. Promoção do destino Portugal; 4. Apoio às empresas e ao investimento; 5. Inovação e transformação digital; 6. Formação e qualificação).</p> <p>103-3 – O Turismo de Portugal realiza a medição e monitorização dos indicadores associados a este aspeto e reporta-os neste Relatório (ver capítulos A. DESENVOLVIMENTO E DESEMPENHO DO SETOR: 3. Promoção do destino Portugal; 4. Apoio às empresas e ao investimento; 5. Inovação e transformação digital; 6. Formação e qualificação).</p>	S/V																																																																																																									
203-1	Desenvolvimento e impacte de investimentos em infraestruturas e serviços fornecidos, essencialmente para benefício público	<p>Sendo o Turismo de Portugal um Instituto Público, entende-se que todos os investimentos realizados (Promoção, Investimento, Inovação e Formação) visam essencialmente o benefício público.</p> <p>A. DESENVOLVIMENTO E DESEMPENHO DO SETOR: 3. Promoção do destino Portugal 4. Apoio às empresas e ao investimento 5. Inovação e transformação digital 6. Formação e qualificação.</p>	S/V																																																																																																									
TÓPICO MATERIAL: GRI 205 - COMBATE À CORRUPÇÃO																																																																																																												
Formas de Gestão		<p>103-1 – Os temas materiais do Turismo de Portugal tiveram como base o cruzamento dos resultados da auscultação de stakeholders com a perspetiva interna da Instituição. Com relação direta com o Combate à Corrupção, o tema “Ética e Conduta” foi considerado um tema de materialidade elevada (ver matriz de materialidade – Sobre este Relatório).</p> <p>103-2 – O Turismo de Portugal tem promovido várias iniciativas relacionadas com o Combate à Corrupção (ver capítulo Ética e Conduta).</p> <p>103-3 – O Turismo de Portugal realiza a medição e monitorização dos indicadores associados a este aspeto e reporta-os neste Relatório (ver capítulo Ética e Conduta).</p>	S/V																																																																																																									

TÓPICO MATERIAL: GRI 205 - COMBATE À CORRUPÇÃO			
205-1	Percentagem e número total de unidades de negócio analisadas relativamente a riscos associados com corrupção	Todas as unidades orgânicas que têm riscos identificados no Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas foram analisadas.	S/V
205-2	Percentagem de colaboradores formados nas políticas e procedimentos de anticorrupção da organização	Todos os dirigentes da Sede e Escolas. Gestão do Risco - Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do Turismo de Portugal.	S/V
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não foram identificados, em 2016, quaisquer casos de corrupção.	S/V
GRI 300 - DIVULGAÇÕES AMBIENTAIS			
TÓPICO: GRI 301 - MATERIAIS			
301-1	Materiais utilizados, por peso ou volume	D. PROMOÇÃO E PROTEÇÃO AMBIENTAL - 1. Performance ambiental do Turismo de Portugal – Consumo de materiais.	S/V
TÓPICO: GRI 302 - ENERGIA			
302-1	Consumo de energia dentro da organização	D. PROMOÇÃO E PROTEÇÃO AMBIENTAL - 1. Performance ambiental do Turismo de Portugal – Consumo de energia.	S/V
TÓPICO: GRI 303 - ÁGUA			
303-1	Consumo total de água, por fonte	D. PROMOÇÃO E PROTEÇÃO AMBIENTAL - 1. Performance ambiental do Turismo de Portugal – Consumo de água.	S/V
TÓPICO MATERIAL: GRI 304 - BIODIVERSIDADE			
Formas de Gestão		<p>103-1 – Os temas materiais do Turismo de Portugal tiveram como base o cruzamento dos resultados da auscultação de stakeholders com a perspetiva interna da Instituição. Com relação direta com a Biodiversidade, o tema “Promoção de recursos naturais/preservação do território e da biodiversidade” foi considerado um tema de materialidade elevada (ver matriz de materialidade – Sobre este Relatório).</p> <p>103-2 – As atividades o Turismo de Portugal estão localizadas em zonas urbanas ou urbanizadas sem impactes ambientais diretos na biodiversidade. Contudo, o Turismo de Portugal desenvolve esforços para promover o Turismo ambiental, que tem em linha de conta a preservação do território e da biodiversidade. Para saber o que o Instituto desenvolve neste âmbito, ver capítulo B. OFERTA E PROMOÇÃO DE TURISMO SUSTENTÁVEL - 1. Turismo ambiental.</p> <p>103-3 – No seguimento da resposta ao ponto 103-2, o Turismo de Portugal não realiza a medição e monitorização dos indicadores associados a este aspeto. Para conhecer os principais indicadores de Turismo Ambiental (setor), ver capítulo B. OFERTA E PROMOÇÃO DE TURISMO SUSTENTÁVEL - 1. Turismo ambiental.</p>	S/V
304-1	Unidades operacionais próprias, arrendadas ou geridas, no interior ou adjacente a, áreas protegidas e áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas	As atividades o Turismo de Portugal estão localizadas em zonas urbanas ou urbanizadas sem impactes ambientais diretos na biodiversidade. Contudo, o Turismo de Portugal desenvolve esforços para promover o Turismo ambiental, que tem em linha de conta a preservação do território e da biodiversidade. Para conhecer o que o Instituto desenvolve neste âmbito e os principais indicadores de Turismo ambiental (setor), ver capítulo B. OFERTA E PROMOÇÃO DE TURISMO SUSTENTÁVEL - 1. Turismo ambiental.	S/V
304-2	Impactes significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade		S/V
304-3	Habitats protegidos ou recuperados		S/V
304-3	Número de espécies, na Lista Vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com habitats em áreas afetadas por operações		S/V

TÓPICO: GRI 305 - EMISSÕES																																																																		
305-1	Emissões diretas de GEE (Âmbito 1)	D. PROMOÇÃO E PROTEÇÃO AMBIENTAL - 1. Performance ambiental do Turismo de Portugal – Emissões de Gases com Efeito Estufa (GEE).	S/V																																																															
305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	D. PROMOÇÃO E PROTEÇÃO AMBIENTAL - 1. Performance ambiental do Turismo de Portugal – Emissões de Gases com Efeito Estufa (GEE).	S/V																																																															
TÓPICO: GRI 306 - EFLUENTES E RESÍDUOS																																																																		
306-2	Quantidade total de resíduos, por tipo e método de tratamento	Foram produzidos 5.936 kg de resíduos elétricos e eletrónicos, relativos a máquinas de jogos ilegais apreendidas.																																																																
GRI 400 - DIVULGAÇÕES SOCIAIS																																																																		
TÓPICO: GRI 401 - EMPREGO																																																																		
401-1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região	C. AS PESSOAS NO CENTRO - 1. A equipa Turismo de Portugal.	S/V																																																															
401-2	Benefícios para colaboradores, a tempo integral, que não são atribuídos a colaboradores temporários ou a tempo parcial	C. AS PESSOAS NO CENTRO – 3. Saúde e bem-estar.	S/V																																																															
TÓPICO: GRI 403 - SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL																																																																		
403-2	Rátios de acidentes, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho, por região e género	C. AS PESSOAS NO CENTRO – 3. Saúde e bem-estar.	S/V																																																															
TÓPICO MATERIAL: GRI 404 - FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO																																																																		
Formas de Gestão		<p>103-1 – Os temas materiais do Turismo de Portugal tiveram como base o cruzamento dos resultados da auscultação de stakeholders com a perspetiva interna da Instituição. Com relação direta com a Formação e Educação, o tema “Desenvolvimento e formação do capital humano” foi considerado um tema de materialidade elevada (ver matriz de materialidade – Sobre este Relatório).</p> <p>103-2 – O Turismo de Portugal tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas relacionadas com a formação e educação (ver capítulo C. AS PESSOAS NO CENTRO – 2. Gestão do talento).</p> <p>103-3 – O Turismo de Portugal realiza a medição e monitorização dos indicadores associados a este aspeto e reporta-os neste Relatório (ver capítulo C. AS PESSOAS NO CENTRO – 2. Gestão do talento).</p>	S/V																																																															
404-1	Média de horas de formação anual por colaborador, género e categoria profissional	C. AS PESSOAS NO CENTRO – 2. Gestão do talento.	S/V																																																															
404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade	C. AS PESSOAS NO CENTRO – 2. Gestão do talento.	S/V																																																															
404-3	Percentagem de colaboradores que recebem avaliação periódica de desempenho e de progressão de carreira, por género	100% dos colaboradores recebem análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira ao abrigo do SIADAP. http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/turismodeportugal/QuemSomos/Pages/SIADAP.aspx .	S/V																																																															
TÓPICO: GRI 405 - DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES																																																																		
405-1	Mão-de-obra por género, faixa etária e outros indicadores de diversidade	<p>C. AS PESSOAS NO CENTRO - 1. A equipa Turismo de Portugal</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Colaboradores portadores de deficiência física, por género (nº)</th> <th>M</th> <th>F</th> <th>M</th> <th>F</th> <th>M</th> <th>F</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dirigente</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Técnico Superior</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>6</td> <td>3</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Assistente Técnico</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Assistente Operacional</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Inspetor</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Informático</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Professor</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Carreiras não revistas ("Outro Pessoal")</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Colaboradores portadores de deficiência física, por género (nº)	M	F	M	F	M	F	Dirigente	1	1	1	2	1	2	Técnico Superior	3	4	2	6	3	6	Assistente Técnico	0	3	0	3	0	3	Assistente Operacional	3	0	3	0	3	0	Inspetor	1	0	1	0	1	1	Informático	0	0	0	0	0	0	Professor	0	0	1	0	0	0	Carreiras não revistas ("Outro Pessoal")							S/V
Colaboradores portadores de deficiência física, por género (nº)	M	F	M	F	M	F																																																												
Dirigente	1	1	1	2	1	2																																																												
Técnico Superior	3	4	2	6	3	6																																																												
Assistente Técnico	0	3	0	3	0	3																																																												
Assistente Operacional	3	0	3	0	3	0																																																												
Inspetor	1	0	1	0	1	1																																																												
Informático	0	0	0	0	0	0																																																												
Professor	0	0	1	0	0	0																																																												
Carreiras não revistas ("Outro Pessoal")																																																																		

TÓPICO MATERIAL: GRI 413 - COMUNIDADES LOCAIS			
Formas de Gestão		<p>103-1 – Os temas materiais do Turismo de Portugal tiveram como base o cruzamento dos resultados da auscultação de stakeholders com a perspetiva interna da Instituição. Com relação direta com as Comunidades Locais, o tema “Condições de acessibilidade, mobilidade no destino e qualidade de vida dos residentes” foi considerado um tema de materialidade elevada (ver matriz de materialidade – Sobre este Relatório).</p> <p>103-2 – Os principais impactos diretos nas comunidades estão associados às EHT (ver capítulos A. DESENVOLVIMENTO E DESEMPENHO DO SETOR: 6. Formação e 1ualificação e E. ENVOLVIMENTO COM A COMUNIDADE).</p> <p>103-3 – O Turismo de Portugal realiza a medição e monitorização dos indicadores associados a este aspeto e reporta-os neste Relatório (ver capítulos A. DESENVOLVIMENTO E DESEMPENHO DO SETOR: 6. Formação e qualificação e E. ENVOLVIMENTO COM A COMUNIDADE).</p>	S/V
413-1	Natureza, âmbito e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactes das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída	A. DESENVOLVIMENTO E DESEMPENHO DO SETOR: 6. Formação e qualificação E. ENVOLVIMENTO COM A COMUNIDADE.	S/V
413-2	Operações com impacte negativo significativo, real ou potencial, nas comunidades locais	A. DESENVOLVIMENTO E DESEMPENHO DO SETOR: 6. Formação e qualificação E. ENVOLVIMENTO COM A COMUNIDADE.	
TÓPICO MATERIAL: GRI 417 - MARKETING E ROTULAGEM			
Formas de Gestão		<p>103-1 – Os temas materiais do Turismo de Portugal tiveram como base o cruzamento dos resultados da auscultação de stakeholders com a perspetiva interna da Instituição. Com relação direta com o Marketing e a Rotulagem, o tema “Notoriedade, comunicação e marketing, conhecimento e informação” e “Promoção e estruturação da oferta e do produto” foi considerado de materialidade elevada (ver matriz de materialidade - Sobre este Relatório).</p> <p>103-2 – O Turismo de Portugal tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas relacionadas com Notoriedade, comunicação e marketing, conhecimento e informação e com a Promoção e estruturação da oferta e do produto (ver capítulos: A. DESENVOLVIMENTO E DESEMPENHO DO SETOR - 2. Articulação com os stakeholders do setor; 3. Promoção do destino Portugal B. OFERTA E PROMOÇÃO DE TURISMO SUSTENTÁVEL).</p> <p>103-3 – O Turismo de Portugal realiza a medição e monitorização dos indicadores associados a este aspeto e reporta-os neste Relatório (ver capítulos: A. DESENVOLVIMENTO E DESEMPENHO DO SETOR - 2. Articulação com os stakeholders do setor; 3. Promoção do destino Portugal B. OFERTA E PROMOÇÃO DE TURISMO SUSTENTÁVEL).</p>	S/V

TÓPICO: GRI 305 - EMISSÕES			
417-1	Tipo de informação dos produtos e serviços requeridos pelos procedimentos, e percentagem de produtos e serviços sujeitos a tais requisitos de informação	Não aplicável.	S/V
417-3	Programas para adesão a leis, padrões e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínios	O Turismo de Portugal subscreeve o Código Mundial de Ética do Turismo/Artigo 6º Transparência de informação e empresa.	S/V
Indicadores Setoriais para Agências Públicas			
PERFIL DA ORGANIZAÇÃO			
PA1	Descrição do relacionamento da agência com outros governos ou entidades públicas e a sua posição atual nas estruturas governamentais	F. COOPERAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO.	S/V
POLÍTICAS PÚBLICAS E MEDIDAS DE IMPLEMENTAÇÃO			
PA2	Definição de desenvolvimento sustentável utilizado pela agência pública e identificação de quaisquer declarações ou princípios adotados para orientar as políticas de desenvolvimento sustentável	Gestão de Sustentabilidade 2. Articulação com os <i>stakeholders</i> do setor.	S/V
PA3	Identificação dos aspetos sobre os quais a organização estabeleceu as suas políticas de desenvolvimento sustentável	Sobre este Relatório Gestão de Sustentabilidade.	S/V
PA4	Identificação dos objetivos definidos pela agência pública para cada um dos aspetos enumerados no indicador PA3	Gestão de Sustentabilidade.	S/V
PA5	Descrição do processo a partir do qual os aspetos e objetivos definidos nos indicadores PA 3 e PA 4 foram definidos	Gestão de Sustentabilidade 2. Articulação com os <i>stakeholders</i> do setor.	S/V
PA6	Descrição para cada um dos objetivos definidos em PA 4 de: medidas a implementar; resultados das avaliações sobre a eficácia das medidas antes da sua implementação; estado, objetivo e indicadores chave para monitorização do progresso das medidas implementadas; descrição de progressos no período de referência incluindo os resultados dos indicadores chave; ações destinadas a garantir a melhoria contínua no sentido de atingir os objetivos definidos pela agência pública e metas de avaliação para o período de pós implementação; metas para o futuro	Gestão de Sustentabilidade.	S/V
PA7	Descrição do papel dos stakeholders e do seu envolvimento para cumprimento das medidas enumeradas no indicador PA 6	Gestão de Sustentabilidade 2. Articulação com os <i>stakeholders</i> do setor.	S/V
DESPESAS			
PA8	Despesas brutas discriminadas por tipo de pagamento	Ver resposta aos indicadores 102-09 e GRI 201 - DESEMPENHO ECONÓMICO na presente Tabela.	S/V
PA9	Despesas brutas discriminadas por classificação financeira	Ver resposta aos indicadores 102-09 e GRI 201 - DESEMPENHO ECONÓMICO na presente Tabela.	S/V
PA11	Descrição dos princípios de sustentabilidade abrangidos na política de aquisição da agência pública	Resolução do Conselho de Ministros nº 38/2016, de 29 de julho, que define a Estratégia Nacional para as Compras Públicas Ecológicas 2020 (ENCPE 2020).	S/V

Anexos

Organograma do Turismo de Portugal

Lei Orgânica: Decreto-Lei n.º 129/2012
Estatutos: Portaria n.º 384/2015
Estrutura: Deliberação n.º 9361/2015

