



# TURISMO 2015

PÓLO DE COMPETITIVIDADE E TECNOLOGIA

## Programa de Ação



## Introdução

A consecução dos objectivos de desenvolvimento do turismo português, expressos no Plano Estratégico Nacional do Turismo, passa necessariamente por uma abordagem e actuação integrada nos factores que condicionam a sua evolução, por instrumentos de política pública coerentes, previsíveis e adaptados à estratégia aprovada e por um forte envolvimento dos actores económicos e sociais com incidência na área do turismo.

A avaliação do diagnóstico e das necessidades de qualificação, modernização e crescimento da actividade turística em Portugal, conduziu ao agrupamento de um conjunto relevante e representativo de parceiros, no sentido de articuladamente definirem as áreas e medidas de actuação prioritárias subjacentes a uma Estratégia de Eficiência Colectiva, na figura de Pólo de Competitividade e Tecnologia, identificarem os seus projectos âncora e complementares consolidados num Programa de Acção, e de forma pró-activa, proporem as iniciativas conducentes à sensibilização e mobilização das empresas para os novos desafios e os objectivos visados.

A constituição do Pólo de Competitividade e Tecnologia, Turismo 2015, e da parceria que o suporta, tem assim como objectivo essencial criar as condições necessárias para dar cumprimento às metas do Plano Estratégico Nacional do Turismo, garantindo um crescimento do turismo acima da média europeia e reforçando o contributo da actividade enquanto motor do desenvolvimento económico e social português.

Apesar da actual conjuntura económica internacional ser um elemento de perturbação no ritmo de crescimento do turismo à escala mundial, requerendo intervenções tácticas (curto prazo) de estímulo à procura e de redução dos custos dos factores de produção em sua resposta, os projectos preconizados no Programa de Acção do Pólo de Competitividade e Tecnologia, Turismo 2015, permanecem válidos e ajustados aos objectivos e à estratégia definida, assumindo-se como estruturantes a médio e longo prazo, para o consistente reforço da competitividade e do crescimento do turismo português.

Com efeito, o Turismo 2015 alicerça-se na inovação, na qualificação e na modernização das empresas como o motor da mudança, prevendo a criação de mecanismos de cooperação e de

funcionamento em rede, incluindo a participação activa de um novo centro de saber e de I&D, que dinamizará a produção, disseminação e transferência de conhecimento e tecnologia para as empresas que concorrem para a actividade turística, alargada a todo o território continental.

Na realidade, sendo a actividade turística constituída por uma “constelação” de sectores económicos, de delimitação difícil de estabelecer mas já de si interligados pela cadeia de valor do produto turístico, a parceria Turismo 2015 atribui particular importância à promoção do conhecimento científico e tecnológico no turismo, e respectivas áreas envolventes e correlacionadas, como a mais-valia indispensável para dar resposta aos desafios da competitividade, a par de um crescimento economicamente rentável e social e ambientalmente responsável.

Caso as empresas não se adaptem aos novos conhecimentos e tecnologias, ficarão progressivamente marginalizadas do mercado turístico visto que, do lado da procura, a disponibilização de novos meios de acesso directo aos produtos viabiliza novos comportamentos e exigências por parte do consumidor e novas formas de comercialização.

Assim sendo, as áreas potenciais de inovação que serão induzidas pelo Pólo de Competitividade e Tecnologia, Turismo 2015, serão:

- gestão turística;
- valorização dos produtos turísticos existentes;
- TIC e e-commerce;
- eficiência energética;
- ambiente;
- tecnologia de materiais.

Em relação ao impacto económico gerado pelo Turismo 2015, ainda não há dados suficientes que permitam rever, de modo fundamentado, as metas quantificadas apresentadas anteriormente. Com efeito, apesar de existirem indícios de desfasamento no cumprimento dos objectivos do lado da procura (fluxos de turistas e receitas), mantendo-se inalterados todos os restantes efeitos positivos sobre a dinâmica e a competitividade do sector, também se perspectiva, pela via estruturante que está a ser adoptada, que o ritmo de retoma possa ser mais acelerado na prossecução dos objectivos visados.

Neste quadro, os impactos previstos para o Pólo de Competitividade e Tecnologia, Turismo 2015, mantêm-se inalterados e são:

- o sector do turismo deverá atingir um peso relativo de 15% do PIB no horizonte de 2015;
- o número de turistas deverá crescer para 20 milhões até 2015;
- o volume de receitas do turismo deverá retomar o padrão de crescimento, ultrapassando o patamar dos 15 mil milhões de euros em 2015;
- o número de camas turísticas deverá crescer em cerca de 90.000 até 2015 (para atingir 326.000 camas no Continente português);
- em termos regionais, o Alentejo, Lisboa e o Algarve deverão ser as regiões de maior crescimento absoluto em número de camas;
- as empresas turísticas deverão ser capazes de incorporar cada vez maior tecnologia e actuar sobre os factores dinâmicos de competitividade, designadamente através de melhor interface com o SCT;
- os níveis de qualificação médios da mão-de-obra nas empresas do turismo deverão subir até 2015;
- a percentagem de mão de obra empregada em hotéis e similares com curso superior deverá atingir 9%, em 2015;
- a oferta turística deverá atingir padrões de maior qualidade de serviço e ajustar-se melhor aos produtos turísticos de vocação estratégica regional nas áreas em que se localizam.

## PROGRAMA DE ACÇÃO

A operacionalização da estratégia definida para o Pólo de Competitividade e Tecnologia, Turismo 2015, tem naturalmente que ser articulada com os instrumentos previstos no QREN - sua tipologia, natureza, estrutura e regras de financiamento - bem como com a organização dos programas operacionais que a poderão apoiar.

Tendo em mente os objectivos a atingir e a forma como a estratégia se deverá desenvolver no terreno, face à diversidade e elevado número de actores públicos e privados que nela intervirão, o Programa de Acção - instrumento operacional daquela estratégia - foi estruturado em três eixos de actuação, a saber:

- 1) Estímulo à competitividade das empresas;
- 2) Desenvolvimento selectivo da oferta turística;
- 3) Reforço da atractividade do destino Portugal.

Trata-se de um programa integrado que abarca as diversas prioridades e dimensões estratégicas previstas no Pólo de Competitividade e Tecnologia, Turismo 2015, cujo racional é o seguinte:

- Um primeiro conjunto de acções visa melhorar os factores de competitividade das empresas, estimulando a utilização de modernas formas de gestão turística e melhor acesso à informação e, simultaneamente, conduzindo a ganhos de eficiência e de qualidade.

Trata-se de uma intervenção de carácter horizontal, não directamente condicionado pela localização geográfica das empresas, considerada fundamental para que as empresas possam enfrentar, com sucesso, os desafios do futuro.

Incluem-se aqui questões cruciais para a actividade, como sejam o reforço da incorporação de tecnologia, inovação e qualidade na gestão, nos processos e nos produtos, mas também as medidas de redução dos custos de contexto por parte da Administração, de forma a facilitar a actividade empresarial e a simplificar as relações com o Estado.

- Um segundo conjunto de acções, virado para o desenvolvimento da oferta turística e, particularmente, para o alojamento e os equipamentos de animação, orientado por fortes critérios de selectividade e pelas matrizes produto/região e pólo/produto que norteiam o Plano Estratégico Nacional do Turismo, vão ao encontro da necessidade de uma maior concentração e eficácia dos incentivos à oferta em função das potencialidades e da especialização do território em termos de produtos turísticos.
- Um terceiro grupo de acções visa promover a procura, estimulando a atracção do destino Portugal e das suas marcas regionais junto dos mercados emissores estrangeiros, assumindo-se como actuação chave face aos objectivos em matéria de crescimento, num contexto de crescente concorrência internacional nesta área.

Em cada um destes três eixos de actuação, a parceria Turismo 2015 considerou de forma integrada as actuações a desenvolver pelas empresas e as que competirão às entidades públicas: na realidade, em diversos domínios, a complementaridade entre as actuações públicas e privadas assume-se como crucial para se atingirem os objectivos visados.

Com efeito, ainda que as políticas públicas acabem por constituir o fio condutor da concretização do Pólo de Competitividade e Tecnologia – seja como incentivador de comportamentos inovadores por parte das empresas seja como promotor das suas próprias acções que viabilizam ou complementam actuações privadas – sem o forte envolvimento das empresas e das suas associações na concretização da estratégia, esta dificilmente será bem sucedida.

O Programa de Acção é, pois, constituído por uma diversidade de acções, envolvendo projectos âncora, sobretudo de iniciativa pública, mas também das associações parceiras de direito privado, e projectos complementares, de natureza privada e pública, cujas tipologias se encontram expressamente previstas no Enquadramento de Projectos Complementares anexo ao presente Programa de Acção e que servirão de base ao lançamento dos Avisos de Concursos dedicados ao Pólo de Competitividade e Tecnologia “Turismo 2015”.

Este último aspecto revela-se também crucial para a concretização dos resultados esperados, visto que, no entender da parceria Turismo 2015, os instrumentos do QREN de apoio directo às empresas têm âmbito muito geral e adaptam-se mal a um modelo de incentivo que privilegia a concentração dos recursos e dos projectos em determinados produtos e espaços e sub-espacos

regionais, definidos em função da estratégia, na linha das orientações do Plano Estratégico Nacional do Turismo.

A aplicação das matrizes produto/região, válidas unicamente para este sector de actividade, exige ajustamentos em relação ao modelo "mainstream" dos sistemas de incentivos e implica uma política de comunicação aos agentes do turismo que transmita garantia de estabilidade dos instrumentos ao longo dos próximos anos - só neste contexto será possível esperar uma adesão real e sustentada dos diferentes "players" à actual Estratégia de Eficiência Colectiva.

Tendo em conta as matrizes acima referidas, o ajustamento do Sistema de Incentivos à Inovação deverá ser efectuado de forma a restringir o acesso a determinadas tipologias de projectos em cada espaço territorial, com condições de acesso e conceitos definidores do investimento que variarão de acordo com a região e pólo em que se situam (situação de partida em termos de oferta e objectivos visados).

Também o calendário plurianual de lançamento dos avisos de concurso terá que ser definido à partida e ter em conta questões de oportunidade e de sinergia, designadamente no que respeita aos pólos de desenvolvimento turístico.

De notar neste contexto que, de acordo com o disposto nas portarias que criaram os actuais sistemas de incentivos, se prevê um acréscimo de apoio de 10 pontos percentuais no caso de investimentos que se insiram no âmbito de uma Estratégia de Eficiência Colectiva.

Trata-se de um instrumento operacional importante para diferenciar regional ou tematicamente as actuações públicas de apoio directo ao investimento nas empresas.

Neste quadro, os pólos de desenvolvimento turístico são naturais candidatos a uma diferenciação positiva em matéria de incentivos, ou seja, deverá ser-lhes atribuído o máximo apoio possível.

Identificam-se de seguida, para cada um dos três eixos de actuação do Programa de Acção, as acções a desenvolver:

## 1. Estímulo à competitividade das empresas

### 1.1 Projectos âncora



- Centro de Investigação e Formação Avançada de Portimão
- Reestruturação e alargamento da rede das Escolas de Hotelaria e Turismo
- Certificação da formação (parceria com EH Lausanne)
- Registo nacional de turismo
- Rede de cooperação em matéria de I&D no turismo
- Sistema de qualidade para o turismo

## 1.2 Projectos Complementares

- Projectos de investimento turístico na área das acções colectivas (Oferta formativa para as competências no turismo, Programas de intercâmbio e internacionalização, Programa de dinamização da inovação no turismo e Gestão dos destinos turísticos)
- Projectos de investimento turístico (tipologias) nas áreas da Qualificação e Internacionalização das PME e da Investigação e Desenvolvimento Tecnológico
- Projectos de qualificação de recursos humanos nas empresas (tipologias)
- Projectos de investimento infra-estrutural e qualificação do espaço público (tipologias)

## 2. Desenvolvimento selectivo da oferta turística - Projectos complementares

- Projectos de investimento turístico (tipologias) na área da Inovação
- Projectos de investimento turístico (tipologias) na área da Inovação Financeira

## 3. Reforço da atractividade do destino Portugal

### 3.1. Projectos âncora

## Campanha internacional de imagem de Portugal

### 3.2. Projectos Complementares

Projectos de investimento turístico (tipologias) na área das acções colectivas (Participação de Portugal em Feiras internacionais de turismo, Eventos de grande notoriedade e impacto mediático internacional, Promoção de destinos turísticos regionais e Informação e dinamização turística regional)

Os projectos que compõem o Programa de Acção do Pólo de Competitividade e Tecnologia, Turismo 2015, constituem um conjunto coerente que visa impulsionar e qualificar a oferta (não só os equipamentos mas sobretudo os comportamentos empresariais), criar as condições de suporte público directo e indirecto para tornar possível e estimular esses comportamentos e a adopção de boas práticas e, finalmente, actuar sobre a procura turística alargando o mercado e reforçando a rentabilidade das empresas.

Neste quadro importa evidenciar a importância dos sete projectos considerados âncora para a concretização da estratégia e consecução dos objectivos visados. A maioria desses projectos encontram-se inseridos no Eixo 1 do Programa de Acção e visam actuar directamente sobre os três factores chave da competitividade das empresas: investigação e desenvolvimento/ inovação, qualidade e formação. Também a questão da redução dos custos de contexto e da facilitação da vida das empresas na sua relação com o Estado dá origem a um projecto âncora inserido neste Eixo.

No Eixo 2, o objectivo é promover um desenvolvimento selectivo da oferta em termos territoriais (pólos de desenvolvimento turístico) e temáticos (produtos turísticos) pelo que os projectos complementares que o concretizam carecem, para o efeito, de Avisos de Concurso específicos, assim como o ajustamento de algumas das condições de elegibilidade e selecção dos mesmos, que garantam uma orientação da oferta – via novos investimentos – para as novas prioridades.

Esta componente do Programa de Acção é, sem dúvida, a que responde de forma mais directa ao novo figurino de desenvolvimento do turismo em Portugal, baseado nas matrizes produtos/territórios e condicionando os apoios à oferta a essa estratégia.

Sendo assim, é natural que os parceiros da Estratégia de Eficiência Colectiva que têm a seu cargo identificar e gerir os produtos turísticos de cada região – as Entidades Regionais de Turismo – prevejam, no quadro das suas actividades, acções específicas de informação e de mobilização dos empresários para que estes adiram ao novo modelo e compreendam as suas virtualidades.

Neste âmbito, a maior parte das Entidades Regionais de Turismo prevê criar, já em 2009, gabinetes de apoio ao empresário, que se possam constituir em centros difusores de informação para o investidor e catalizadores das iniciativas de investimento que se insiram na nova dinâmica de desenvolvimento, muito mais regida pelas potencialidades regionais.

O Pólo de Competitividade e Tecnologia, Turismo 2015, ao envolver directamente na concepção e implementação do Programa de Acção as Entidades Regionais do Turismo, vem não só atribuir um novo espaço de diálogo e de intervenção aos sectores turísticos regionais, mas sobretudo reconhecer que, sem eles e o seu empenho, o modelo de expansão e reestruturação da oferta assente nos produtos turísticos e nas vocações turísticas de cada território, de forma a criar novas oportunidades de negócio e a atingir novos segmentos de mercado, não pode ser bem sucedido.

Finalmente, o Eixo 3 integra os projectos e medidas de fomento e dinamização da procura, sobretudo de origem estrangeira, e inclui como projecto âncora a Campanha Internacional de Imagem de Portugal, que anualmente estrutura e dá coerência a todas as despesas de investimento em matéria de promoção e às actuações dos diversos agentes envolvidos, designadamente as Agências Regionais de Promoção Turística.

## PROJECTOS ÂNCORA

### FICHAS

#### I

#### Designação do Projecto:

#### **CENTRO DE INVESTIGAÇÃO E FORMAÇÃO AVANÇADA EM TURISMO (CIFAT)**



**Área geográfica de intervenção:**

Portimão

**Período previsível de realização:**

Dezembro de 2008 – Dezembro de 2009.

**Entidade coordenadora:**

Nome: Hospitality Management Institute

NIF: 508 666 244

Concelho da sede: Lisboa

**Entidades parceiras:**

Nome	NIF	Concelho da sede
Turismo de Portugal, I.P.	508 666 236	Lisboa
Confederação do Turismo Português (CTP)	503 449 997	Lisboa

**Entidades beneficiárias:**

Nome: Hospitality Management Institute

NIF: 508 666 244

Concelho da sede: Lisboa

**Objecto do projecto:**

O projecto visa criar um Centro de Competências na área do Turismo, capaz de produzir conhecimento, de estabelecer uma rede de cooperação com a comunidade científica e as empresas e de ministrar cursos de formação pós-graduada dirigida a executivos.

O Centro de Competências terá dois pólos complementares – o de Lisboa (Estoril) e o de Portimão<sup>1</sup>.

## Descrição do projecto:

O Centro de Investigação e Formação Avançada de Portimão será um Centro de Competências na área do Turismo que, de acordo com os objectivos fixados nos estatutos pelo conselho de fundadores da Associação HMI - Hospitality Management Institute Portugal, será capaz de produzir e disseminar conhecimento e de estabelecer uma rede de cooperação entre a comunidade científica e as empresas em três vectores de actuação:

- Educação avançada para dirigentes e executivos: a oferta educativa será diversa mas sempre com relevância e interesse para a indústria, centrando-se em: (i) especializações de duração anual com possibilidade de transferência de créditos para programas de pós-graduação conducentes a graus nas universidades parceiras - Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE), Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril (E.S.H.T.E.) e Universidade do Algarve (UAL); (ii) cursos modulares de duração semanal nos períodos de pouca actividade (época baixa); (iii) *workshops*, seminários, conferências temáticas e outros programas de curta duração; (iv) formação específica feita à medida de cada empresa.

Os temas planeados englobam:

- Compreensão das tendências actuais da indústria e dos negócios que dizem respeito ao sector;
- Desenvolvimento das aptidões do gestor no sentido da criação de valor;
- Liderança e gestão do talento;
- Gestão em tempo de crise e mudança;
- Estratégia, finanças e marketing;
- Desenvolvimento sustentado global e organizacional;

---

<sup>1</sup> Embora no presente Programa de Acção apenas esteja contabilizado o custo do Centro de Portimão, dado que já se encontra assegurado o financiamento do pólo do Estoril.

- Novas tecnologias e gestão organizacional.
- Investigação: a globalização, a actual crise económica mundial, e a exigência de inserção das novas tecnologias na gestão são factores que trazem desafios e oportunidades ao mundo académico no âmbito do turismo e hospitalidade.

O Centro de Investigação e Formação Avançada de Portimão facilitará o diálogo entre investigadores e a indústria a fim de se unirem esforços para se determinarem os meios mais adequados a lidar com a realidade de cada empresa.

Alguns temas chave são:

- a. Comportamento organizacional e desenvolvimento das pessoas na indústria;
  - b. Novas tecnologias de apoio à pesquisa de mercado, às vendas e ao marketing;
  - c. Processo de decisão financeiro e o seu papel na criação de valor;
  - d. Sustentabilidade organizacional.
- Divulgação do conhecimento: actividade complementar dos vectores acima enunciados, a divulgação do conhecimento realça a produtividade, a rentabilidade e as eficiências dentro da indústria.

Usará maioritariamente a Internet como tecnologia para fazer reunir e rever investigação e investigadores nos temas chave de pesquisa acima enunciados.

Em cada um destes temas, pretende-se criar uma base de dados actualizada que permita a criação de redes e a divulgação do conhecimento aprofundado e aplicado à indústria (p.ex. Think Tank), até agora fragmentado e disperso.

A divulgação irá, por um lado, despertar e promover a pesquisa que fará a ponte entre a teoria e prática (operação), com utilidade imediata para a indústria; por outro, apoiará a educação avançada do Hospitality Management Institute através de conferências, seminários, artigos e *newsletters* divulgados na internet; por fim, apoiará o desenvolvimento do ensino nomeadamente com plataformas *online* de conhecimento, p.ex. bibliotecas *online* ("e-libraries").

Pretende-se que a formação que o Centro de Investigação e Formação Avançada de Portimão seja um pólo de atracção de um grupo professores e especialistas nos referidos temas nacionais e internacionais e atrair participantes de todo o mundo – a língua de trabalho será maioritariamente o inglês.

Para além disso, o Hospitality Management Institute e os dois Centro de Investigação e Formação Avançada (Portimão e Lisboa/ Estoril), ao constituírem-se como núcleo central de coordenação do processo de produção, disseminação e transferência de tecnologia para as empresas, ficarão no topo da rede de cooperação em matéria de I&D no turismo, com um âmbito de actuação alargado a outras valências (ver ficha respectiva).

## **Fundamentação da relevância do projecto para o Cluster:**

Este Centro de Investigação regional de Portimão, juntamente com o previsto para Lisboa (Estoril), constituirá o núcleo duro da produção e dinamização das actividades de investigação e desenvolvimento na área do turismo, as quais envolvem não apenas os domínios económicos e sociais, mas igualmente questões tecnológicas ligadas à construção, poupança de energia, reutilização de águas residuais, ambiente, etc..

Trata-se de um projecto desenvolvido em parceria com o Turismo de Portugal, I.P. e a CTP, sendo o próprio HMI – Hospitality Management Institute uma parceria entre o Turismo de Portugal I.P. e três instituições do ensino superior (Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, a Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril e a Universidade do Algarve).

## **Identificação da natureza do projecto:**

Redes e infra-estruturas de apoio do Programa Operacional Regional do Algarve.

## **Identificação das actividades:**

O projecto consiste na construção das instalações e dotação de equipamentos para o Centro de Investigação e Formação Avançada em Turismo de Portimão.

## **Cronograma de realização das actividades:**

Construção e equipamento do Centro de Investigação de Portimão	01-03-2010	01-03-2011
--	------------	------------

**Plano de investimento:**

O investimento total estimado para este projecto é de 4 milhões de euros.

**Fontes de financiamento:**

O plano financeiro global deste investimento aponta para uma participação financeira do Hospitality Management Institute de 2 milhões de euros e de um co-financiamento do FEDER de 2 milhões de euros (taxa de co-financiamento prevista de 50%).

**Efeitos esperados do projecto:**

- Criação do Centro de Investigação e Formação Avançada em Turismo de Portimão;
- Dinamização da investigação em matérias de índole estratégica relacionadas com o exercício empresarial e/ou profissional da actividade turística;
- Oferta de formação avançada em turismo, formação pós-graduada, dirigida a executivos.

**Divulgação e disseminação dos resultados junto do agregado económico alvo:**

Programa de divulgação do próprio Hospitality Management Institute/ Centro de Investigação e Formação Avançada em Turismo de Portimão e iniciativas contempladas no plano de promoção e divulgação da parceria Turismo 2015.

## II

### **Designação do Projecto:**

**REESTRUTURAÇÃO E ALARGAMENTO DA REDE DE ESCOLAS DE HOTELARIA E  
TURISMO**

### **Área geográfica de intervenção:**

Porto, Viana do Castelo, Sta Maria da Feira, Lamego, Mirandela, Coimbra, Fundão, Oeste (Caldas da Rainha e Óbidos), Lisboa, Estoril, Setúbal, Portalegre, Santarém, Faro, Portimão, Vila Real de Sto. António e Beiras

### **Período previsível de realização:**

Dezembro 2007 – Dezembro 2012

### **Entidade coordenadora:**

Nome: Turismo de Portugal, I.P.

NIF: 508 666 236

Concelho da sede: Lisboa

Notas: (i) dado que a Rede de Escolas de Hotelaria e Turismo fazem parte integrante do Turismo de Portugal, I.P. naturalmente que o promotor será esta entidade; (ii) as vantagens da inserção deste projecto no Programa da Acção do Pólo de Competitividade e Tecnologia, Turismo 2015, têm a ver com a capacidade de intervenção dos parceiros nas opções feitas e a fazer em matéria de espaços de formação, suas características, localização e cobertura espacial; (iii) também o conteúdo formativo que será ministrado na rede de Escolas de Hotelaria e Turismo será objecto de consulta aos parceiros, que assim garantirão a sua adequabilidade às necessidades da procura por parte das empresas.

### **Entidades parceiras:**

Não aplicável

## Entidades beneficiárias:

Nome: Turismo de Portugal, I.P.

NIF: 508 666 236

Concelho da sede: Lisboa

## Objecto do projecto:

Dotar a rede escolar de tecnologia de ponta em matéria de informação e comunicação, nomeadamente dotar as Escolas de Hotelaria e Turismo de sistemas de gestão, de sistema de banda larga e de Kit's tecnológicos, compostos por quadros interactivos, videoprojectores e computadores, assim como permitir a ligação em rede de bibliotecas.

Modernizar e reforçar a oferta formativa através da construção ou ampliação de instalações para as Escolas de Hotelaria e Turismo, acompanhando o desenvolvimento territorial da actividade turística e as suas novas centralidades, nomeadamente no Porto, Santa Maria da Feira, Portimão, Santarém e Beiras.

A Escola das Beiras será nova enquanto nas restantes se trata de novas instalações para Escolas de Hotelaria e Turismo já existentes, através de construção nova ou de adaptação de edifícios existentes.

## Descrição do projecto:

Pretende-se assegurar uma cobertura equilibrada da oferta formativa em zonas de vocação turística e modernizar as estruturas físicas mais desgastadas de forma a garantir que as Escolas de Hotelaria e Turismo suportem adequadamente - em quantidade e em qualidade - o *upgrade* de formação desejável para a actividade turística.

É objectivo do Pólo de Competitividade e Tecnologia, Turismo 2015, reforçar o peso dos cursos de especialização tecnológica no conjunto da mão-de-obra empregue no sector, sendo certo que a prioridade dada à qualidade exigirá recursos humanos mais qualificados e adaptados às novas necessidades.

Com este objectivo, preconiza-se a abertura das novas instalações das Escolas de Hotelaria e Turismo do Porto em 2009, de Santa Maria da Feira em 2010, de Portimão em 2011 e as Escolas de Hotelaria e Turismo das Beiras e de Santarém em 2012.

Face a estas ampliações e à construção da nova Escola de Hotelaria e Turismo das Beiras, a capacidade da oferta da rede em formação inicial deverá crescer em 1.400 alunos (de notar que a taxa de ocupação da rede é já neste momento superior a 70%).

Pretende-se, assim, por recurso a diferentes tipologias de intervenção, promover um projecto de investimento que redesenha e qualifica a oferta formativa do Turismo de Portugal, I.P., designadamente:

- O restauro, adaptação e eventual ampliação de património do Estado, de valor histórico, para substituição das Escolas de Hotelaria e Turismo de Porto, Portimão e Santarém;
- A construção de edifício novo para substituição da Escola de Hotelaria e Turismo de Santa Maria da Feira;
- A implementação da nova Escola de Hotelaria e Turismo das Beiras.

As intervenções previstas consistem no seguinte:

a) Substituição das Escolas de Hotelaria e Turismo do Porto, Portimão e Santarém:

A estratégia de intervenção passa pela reabilitação e reconstrução de edifícios de valor patrimonial do Estado, acrescentando notoriedade e referência histórica às futuras instalações.

Prossegue-se o duplo objectivo de dotar actualidade à estrutura física e paralelamente reforçar a capacidade formativa face às instalações actuais.

Qualquer das Escolas se transferirá para outros edifícios dado que são evidentes os actuais constrangimentos para optimização da distribuição funcional dos espaços, o que inviabiliza uma evolução qualitativa da formação enquanto modelo de referência, com especial acuidade nas vertentes práticas, cada vez

mais condicionadas por exigências crescentes em matéria de higiene e segurança alimentar.

A futura Escola de Hotelaria e Turismo do Porto será garantida por recuperação e adaptação da Escola Secundária Soares dos Reis – os estudos concepacionais encontram-se numa fase inicial, no entanto, a estimativa do investimento global necessário é de 8,6 milhões de euros.

Projecta-se uma Escola de Hotelaria e Turismo com capacidade para a formação inicial de 400 alunos, constituída por um Hotel de Aplicação com pelo menos 16 quartos.

O projecto decorrerá no âmbito de um protocolo de acordo entre o Turismo de Portugal e a Parque Escolar, EPE, este último na qualidade de organismo gestor dos equipamentos escolares do Ministério da Educação, cabendo-lhe o lançamento e desenvolvimento da obra de adaptação.

Desenvolvem-se estudos de avaliação da viabilidade de adaptação de imóveis para transferência da Escola de Hotelaria e Turismo de Portimão, sendo à data apontada como estimativa de investimento o valor de 7,6 milhões de euros para esta unidade formativa.

O projecto para a implementação das novas instalações da Escola de Hotelaria e Turismo de Santarém prevê a recuperação de um edifício localizado no centro da cidade de elevado valor patrimonial e histórico – este projecto encontra-se ainda em fase de avaliação, mas estima-se para o mesmo um investimento de 9.6 milhões de euros.

O projecto reforça a capacidade formativa da região, permitindo uma duplicação da capacidade de alunos e a melhoria das infra-estruturas para a formação, como por exemplo: estruturas de aplicação que possibilitam a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos na formação (estruturas fundamentais para o processo de aprendizagem, nomeadamente para o ensino da vertente prática da formação).

b) Substituição da Escola de Hotelaria e Turismo de Santa Maria da Feira:

O projecto para transferência das instalações da Escola de Hotelaria e Turismo de Santa Maria da Feira prevê a construção de um edifício novo, em terreno municipal cedido em direito de superfície, viabilizando uma estrutura formativa de grande actualidade, com capacidade para formação inicial de 250 alunos.

Desse modo, constitui-se possível cessar um contrato de arrendamento relativo às instalações actuais, imóvel que, pela exiguidade e menor manutenção, se demonstra degradado e pouco ajustado ao uso pretendido.

O investimento necessário para a construção e equipamento estima-se em 4,9 milhões de euros.

c) Implementação da nova Escola de Hotelaria e Turismo das Beiras:

Projecto em fase de avaliação, sendo apontado como estimativa de investimento o valor de 7,6 milhões de euros.

A reestruturação da rede de Escolas de Hotelaria e Turismo vai ainda implicar investimentos em matéria de reequipamento tecnológico das diversas escolas da rede, no valor global de 0,5 milhões de euros, com vista a:

- Dotar a rede escolar de tecnologia de ponta em matéria de informação e comunicação;
- Adquirir equipamento tecnológico para inovar, dinamizar e incrementar a qualidade da formação;
- Adoptar novos sistemas de gestão.

## **Fundamentação da relevância do projecto para o Cluster:**

A melhoria da qualidade formativa não se resume, contudo, à certificação nem é o único factor a merecer atenção privilegiada no contexto da formação por parte do Pólo de Competitividade e Tecnologia, Turismo 2015.

Com efeito, face à evolução da procura turística e ao desenvolvimento de novos produtos e pólos turísticos, a rede de Escolas de Hotelaria e Turismo a cargo do

Turismo de Portugal, I.P. encontra-se mal dimensionada e com cobertura insuficiente do território nacional.

O Pólo de Competitividade e Tecnologia, Turismo 2015, propõe-se assim promover a reestruturação e alargamento da rede das Escolas de Hotelaria e Turismo, de forma a ajustá-la às necessidades actuais e previsíveis no futuro e a criar as condições físicas para assegurar uma formação de qualidade, na linha e em complemento dos esforços a desenvolver em termos de certificação.

Trata-se de um projecto essencial para garantir uma mão de obra suficiente, em número e em qualidade, para responder aos desafios do futuro e aos objectivos assumidos pela parceria Turismo 2015.

Assim, 4 escolas serão modernizadas e ampliadas e 1 nova será criada – a Escola de Hotelaria e Turismo das Beiras – para responder às necessidades previsíveis dos três novos pólos de desenvolvimento turístico da Região Centro.

Ainda que se trate obrigatoriamente de um projecto a desenvolver pelo Turismo de Portugal, I.P. – que tutela as Escolas de Hotelaria e Turismo – a sua inserção no quadro da Estratégia de Eficiência Colectiva implica necessariamente uma consensualização entre os parceiros no sentido de melhor dimensionar e adaptar os projectos às necessidades e vocações das regiões em que se situam.

## **Identificação da natureza do projecto:**

Redes e infra-estruturas de apoio dos Programas Operacionais Regionais do Continente.

## **Identificação das actividades:**

Reinstalação da Escola de Hotelaria e Turismo do Porto;

Reinstalação da Escola de Hotelaria e Turismo de Santa Maria da Feira;

Reinstalação da Escola de Hotelaria e Turismo de Santarém;

Reinstalação da Escola de Hotelaria e Turismo de Portimão;

Construção da Escola de Hotelaria e Turismo das Beiras;

Reequipamento tecnológico de outras escolas de hotelaria e turismo.

### Cronograma de realização das actividades:

Reinstalação da Escola de Hotelaria e Turismo do Porto	01-12-2007	01-10-2009
Reinstalação da Escola de Hotelaria e Turismo de Santa Maria da Feira	01-01-2010	01-12-2010
Reinstalação da Escola de Hotelaria e Turismo de Santarém	01-10-2009	2011-12-31
Construção da Escola de Hotelaria e Turismo das Beiras	2009-10-01	2011-12-31
Reinstalação da Escola de Hotelaria e Turismo de Portimão	2009-01-01	2010-12-31
Reequipamento tecnológico de outras escolas de hotelaria e turismo	2008-06-01	2012-12-31

### Plano de investimento:

O investimento com este projecto âncora ascende a 38,8 milhões de euros, repartidos da seguinte forma:

	2009	2010	2011	2012
Reinstalação da Escola de Hotelaria e Turismo do Porto	8.6M€			
Reinstalação da Escola de Hotelaria e Turismo de Santa Maria da Feira		4.9M€		
Reinstalação da Escola de Hotelaria e Turismo de Santarém				9.6M€
Construção da Escola de Hotelaria e Turismo das Beiras				7.6M€
Reinstalação da Escola de Hotelaria e Turismo de Portimão			7.6M€	
Reequipamento tecnológico de outras escolas de hotelaria e turismo	0.5M€			

### Fontes de financiamento:

O plano financeiro global deste conjunto de investimentos aponta para uma participação financeira do Turismo de Portugal, I.P. no valor de 11,64 milhões de euros e de um co-financiamento do FEDER de 27,16 milhões de euros.

## Efeitos esperados do projecto:

- Modernização e ampliação de 4 Escolas de Hotelaria e Turismo;
- Criação de 1 nova Escola de Hotelaria e Turismo (Beiras);
- Crescimento da capacidade da oferta em formação inicial em 1400 alunos;
- Reabilitação patrimonial de cerca de 30.000 m2 de área bruta em edifícios do Estado;
- Dotar a rede escolar de tecnologia de ponta em matéria de informação e comunicação;
- Aquisição de equipamento tecnológico para inovar, dinamizar e incrementar a qualidade da formação;
- Adopção de novos sistemas de gestão.

## Divulgação e disseminação dos resultados junto do agregado económico alvo:

Iniciativa contemplada no plano de promoção e divulgação da parceria Turismo 2015.

### III

## Designação do Projecto:

### CERTIFICAÇÃO DA FORMAÇÃO

## Área geográfica de intervenção:

Porto, Viana do Castelo, Sta Maria da Feira, Lamego, Mirandela, Coimbra, Fundão, Oeste (Caldas da Rainha e Óbidos), Lisboa, Estoril, Setúbal, Portalegre, Santarém, Faro, Portimão, Vila Real de Sto. António e Beiras

## Período previsível de realização:

Março 2008 – Junho 2011

### **Entidade coordenadora:**

Nome: Turismo de Portugal – Estrutura de Projecto “Turismo 2015”

NIF: 508 666 236

Concelho da sede: Coimbra

Nota: trata-se de uma acção que será estreitamente acompanhada pela Parceria e cujo impacto no sector e nos seus profissionais poderá ser potenciada pela promoção, junto das empresas, da formação como factor de qualidade e de competitividade.

### **Entidades parceiras:**

École Hoteliere de Lausanne

### **Entidades beneficiárias:**

Nome: Turismo de Portugal – Estrutura de Projecto “Turismo 2015”

NIF: 508 666 236

Concelho da sede: Coimbra

### **Objecto do projecto:**

Certificar a formação disponibilizada pelas Escolas de Hotelaria e Turismo, tuteladas pelo Turismo de Portugal, I.P., pela École Hoteliere de Lausanne (considerada a melhor escola de hotelaria e turismo do mundo).

Tornar o Turismo de Portugal, I.P., e as suas estruturas escolares, numa instituição de referência a nível internacional pela qualidade da sua formação.

Participar numa rede europeia e internacional de um sistema de transferência, capitalização e reconhecimento de resultados de aprendizagem.

## Descrição do projecto:

Na sequência do desafio do Governo Português à École Hoteliere de Lausanne para a certificação das Escolas de Hotelaria e Turismo tuteladas pelo Turismo de Portugal, I.P. aos seus padrões de qualidade, aquela entidade aceitou liderar um projecto que envolve um processo criterioso de certificação em vários domínios e implica a revisão dos planos curriculares, a formação e a qualificação dos formadores.

Esta certificação desenvolve-se, nomeadamente, ao nível dos planos curriculares da oferta formativa, preparação e formação dos intervenientes no processo, tais como formadores e coordenadores de área, bem como, das infra-estruturas formativas e organização técnico-pedagógicas.

Este processo será permanentemente acompanhado por consultores da École Hoteliere de Lausanne, de forma a garantir a qualidade e rigor de todo o projecto.

Esta certificação será implementada progressiva e faseadamente em todas as Escolas de Hotelaria e Turismo, estando prevista a sua implementação, inicialmente, nas Escolas da região do Algarve já no ano lectivo de 2008/2009.

A École Hoteliere de Lausanne permitirá aos alunos provenientes das Escolas de Hotelaria e Turismo do Turismo de Portugal, I.P. obterem um seu certificado, garantia de um inequívoco selo de qualidade, bem como oportunidade única de internacionalização da carreira profissional.

A razão da qualificação deste projecto como âncora tem naturalmente a ver com o facto de ele ir estruturar toda a oferta formativa na área turística proporcionada pela rede de Escolas de Hotelaria e Turismo e garantir um selo de qualidade à formação ministrada, ao mesmo tempo que abre as portas à internacionalização das carreiras.

A requalificação da formação dignifica por seu lado os profissionais do sector e deverá criar maior atractividade para os cursos ministrados pelas Escolas de Hotelaria e Turismo, conduzindo desejavelmente a um *upgrade* formativo no sector.

A ligação entre este projecto âncora, a reestruturação e alargamento da rede de Escolas de Hotelaria e Turismo – outro projecto âncora que visa responder ao previsível

aumento da procura de formação e proporcionar as condições físicas necessárias a um ensino de qualidade -, a oferta formativa que se pretende qualificar e intensificar e o programa de intercâmbio e internacionalização, são pois vertentes complementares de uma mesma estratégia conducente à valorização dos profissionais do sector e, por conseguinte, da qualidade no turismo.

O processo de certificação é constante e permanente, envolve toda a escola e incidirá com particular ênfase sobre as seguintes questões:

1. Instalações e Equipamentos
2. Formação de formadores
3. Design do Curriculum dos cursos
4. Sistemas Administrativos e de Marketing

**1. Instalações e Equipamentos** – realização de auditorias a todas as escolas envolvidas no processo, com o objectivo de se verificar se as condições actuais e os equipamentos disponíveis se enquadram nos *standards* da École Hoteliere de Lausanne e se são indicados para a qualidade de ensino pretendido.

Posteriormente é elaborado um relatório sobre todas as alterações a efectuar nas instalações, alocações de espaços, bem como equipamentos a adquirir para dotar adequadamente cada uma das escolas.

**2. Formação de Formadores** – realização do processo de formação e certificação de alguns intervenientes envolvidos no projecto de certificação, que funcionarão como:

- 'garantia' e salvaguarda dos padrões de certificação
- elementos divulgadores junto da comunidade escolar

**3. Design do Curriculum dos cursos** - os curricula dos cursos oferecidos são analisados e redesenhados de acordo com os padrões da École Hoteliere de Lausanne, que incluem, entre outros, princípios como o da maior responsabilização dos próprios alunos pela própria aprendizagem.

Os formadores das Escolas de Hotelaria e Turismo preparam depois os planos de cada curso de acordo com a formação já ministrada, que serão validados pela École Hoteliere

de Lausanne para garantir a conformidade não só dos conteúdos mas também das metodologias de ensino a utilizar.

**4. Sistemas Administrativos e de Marketing** - uma equipa de consultores da École Hoteliere de Lausanne irá analisar todos os sistemas administrativos da escola e propor melhorias no sentido de uma menor burocratização, maior eficiência e adequação à cultura vigente no sector.

As iniciativas de marketing usadas pelas escolas serão também alvo de análise, com o intuito de serem revistas e melhoradas.

#### Oferta formativa a certificar:

- CET de Técnicas e Gestão Hoteleira;
- CET de Técnicas e Gestão de Turismo;
- CET de Cozinha Avançada;
- CET de Pastelaria Avançada;
- Curso de Cozinha/ Pastelaria *On-The-Job*;
- Curso de Restaurante/ Bar *On-The-Job*;
- Curso de Dupla Certificação Cozinha/ Pastelaria;
- Curso de Dupla Certificação Restaurante/ Bar;
- Curso de Dupla Certificação Hotelaria e Turismo.

#### Tipo de investimento associado:

- Trabalho de consultoria prestado pela Lausanne Hospitality Consulting (LHC);
- Investimento em equipamento e instalações;
- Ações de formação;
- Produção de materiais pedagógicos;
- Investimento em materiais de promoção;
- Taxas de certificação dos alunos pela emissão de diplomas conjuntos Turismo de Portugal e École Hôtelière de Lausanne.

## Fundamentação da relevância do projecto para o Cluster:

A questão da qualidade é transversal ao turismo e coloca-se igualmente com acuidade na área dos recursos humanos e sua formação.

Com vista a valorizar os cursos na área da hotelaria e turismo e a torná-los uma referência internacional num mercado largamente mundializado, o Turismo de Portugal, I.P. estabeleceu um protocolo com a École Hotelière de Lausanne que permitirá progressivamente certificar a formação em todas as escolas de hotelaria por si tuteladas.

Trata-se de um projecto chave para o *upgrade* do sector em termos de qualidade do serviço prestado.

Para além da valorização dos cursos de hotelaria e turismo e das vantagens que daí decorre para os formandos, a certificação assegurada por uma escola de renome internacional cria condições de prestação de um melhor serviço ao turista, ao mesmo tempo que melhora a imagem do destino Portugal.

Dada a relevância do projecto para a consecução dos objectivos do Pólo de Competitividade e Tecnologia, Turismo 2015 – trata-se de um marco para a formação turística em Portugal -, o projecto foi inscrito no Programa de Acção como âncora.

## Identificação da natureza do projecto:

Formação profissional do Programa Operacional Potencial Humano

## Identificação das actividades:

Certificação das Escolas do Algarve (Faro, Portimão e Vila Real de Sto. António);

Certificação das Escolas de Lisboa (Lisboa e Setúbal);

Certificação das Escolas do Norte 1 (Porto, Santa Maria da Feira e Viana do Castelo);

Certificação das Escolas do Centro (Coimbra, Fundão, Óbidos e Caldas da Rainha);

Certificação das Escolas do Norte 2 (Lamego e Mirandela);

Certificação das Escolas do Alentejo (Portalegre).

### Cronograma de realização das actividades:

A certificação das escolas e da sua oferta formativa, será efectuada de forma progressiva e desenrolar-se-á em 3 fases:

Certificação das Escolas do Algarve (Faro, Portimão e Vila Real de Sto. António)	01-03-2008	01-04-2009
Certificação das Escolas de Lisboa (Lisboa e Setúbal)	01-01-2009	01-07-2010
Certificação das Escolas do Norte 1 (Porto, Santa Maria da Feira e Viana do Castelo)	01-01-2009	01-07-2010
Certificação das Escolas do Centro (Coimbra, Fundão, Óbidos e Caldas da Rainha)	01-01-2010	01-07-2011
Certificação das Escolas do Norte 2 (Lamego e Mirandela)	01-01-2010	01-07-2011
Certificação das Escolas do Alentejo (Portalegre)	01-01-2009	01-07-2010

### Plano de investimento:

O investimento total estimado para os quatro anos de implementação do projecto ascende a 10,87 milhões de euros, repartidos da seguinte forma:

	2008/ 09	2009/ 10	2010/ 11
Certificação das Escolas de Hotelaria e Turismo do Algarve (Faro, Vila Real de Sto. António e Portimão)	2.255, 6 milhares €		
Certificação das Escolas de Hotelaria e Turismo de Lisboa (Lisboa, Setúbal Estoril e Santarém)		1.640,0 milhares €	
Certificação das Escolas de Hotelaria e Turismo do Norte (Porto, Viana do Castelo e Santa Maria da Feira)		3.244,0 milhares €	
Certificação das Escolas de Hotelaria e Turismo do Norte (Lamego e Mirandela)			1.250,00 milhares €
Certificação das Escolas de Hotelaria e Turismo do Centro (Coimbra, Fundão e Oeste)			2.164,0 milhares €
Certificação das Escolas de Hotelaria e Turismo do Alentejo (Portalegre)			717,0 milhares €

### Fontes de financiamento:

O plano financeiro global deste conjunto de investimentos aponta para uma participação financeira do Turismo de Portugal, I.P. de 3,26 milhões de euros e de um co-financiamento do FSE de 7,6 milhões de euros.

## **Efeitos esperados do projecto:**

- Certificar progressivamente todas as Escolas de Hotelaria e Turismo do Turismo de Portugal, I.P.;
- Reestruturação de toda a oferta formativa do Turismo de Portugal, I.P.;
- Manutenção dos padrões de qualidade certificados.

## **Divulgação e disseminação dos resultados junto do agregado económico alvo:**

Iniciativa contemplada no plano de promoção e divulgação da parceria Turismo 2015.

## **IV**

### **Designação do Projecto:**

**REGISTO NACIONAL DO TURISMO**

### **Área geográfica de intervenção:**

O projecto abrange a totalidade do território continental português.

### **Período previsível de realização:**

Junho 2008 – Junho 2015.

### **Entidade coordenadora:**

Nome: Turismo de Portugal - Estrutura de Projecto "Turismo 2015"

NIF: 508 666 236

Concelho da sede: Coimbra

Nota: ainda que o Turismo de Portugal – Estrutura de Projecto “Turismo 2015” seja o único promotor do projecto, trata-se de uma acção colectiva em favor do universo empresarial do sector e que contará na concepção e definição dos seus parâmetros essenciais com a participação da parceria do Pólo de Competitividade e Tecnologia, Turismo 2015, ou seja, com parceiros privados e representativos das empresas.

### **Entidades parceiras:**

Não aplicável

### **Entidades beneficiárias:**

Nome: Turismo de Portugal – Estrutura de Projecto “Turismo 2015”

NIF: 508 666 236

Concelho da sede: Coimbra

### **Objecto do projecto:**

Criar um instrumento ao nível das melhores práticas internacionais que permita:

- por um lado, que as autoridades responsáveis pelo Turismo obtenham em cada momento uma visão única e integrada da informação acerca do alojamento turístico nas várias tipologias de empreendimentos (estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos turísticos e apartamentos turísticos), facilitando a tomada de decisão mais pertinente e atempada;
- por outro, que as empresas possam retirar do sistema a informação sobre o alojamento no Turismo que necessitam para a gestão dos negócios (decisões de investimento, níveis de desempenho).

Trata-se assim de, por um lado, proporcionar às empresas informação útil para a gestão dos seus negócios e, por outro, de facilitar o seu relacionamento com a

Administração Pública, por exemplo, em termos de licenciamento ou de classificação hoteleira.

A desmaterialização e acesso *on-line* criará condições para o reforço da produtividade das empresas e para a modernização da Administração.

## Descrição do projecto:

O Registo Nacional de Turismo tem relevância para os seguintes tópicos do Pólo de Competitividade e Tecnologia, Turismo 2015:

- Qualidade: a existência de um registo actualizado do alojamento dá maiores garantias de fiabilidade às classificações hoteleiras afixadas no local e cria melhores condições para conduzir eficazmente um programa/ sistema de qualidade no turismo (ver ficha de projecto correspondente);
- Modernização administrativa: desmaterialização e acréscimo de eficiência dos serviços públicos ligados ao licenciamento e ao apoio ao sector via TIC;
- Custos de contexto: o novo instrumento vai permitir às empresas obter informação e tratar de questões administrativas relativas à classificação hoteleira via web, poupando tempo e burocracia.

O Registo Nacional de Turismo incluirá todas as empresas do sector do turismo, designadamente, alojamento, organização de viagens, serviços culturais, recreação e lazer, restauração e bebidas e transportes de passageiros.

A introdução dos diversos sectores será efectuada ao longo de 2009, de forma programada em três fases:

As etapas de implementação do projecto são as seguintes:

- Concepção do sistema de informação com base na identificação de necessidades e benchmarking internacional, incluindo a delimitação do universo de activos do turismo a englobar, identificação das necessidades de informação por tipologia de actividade, identificação e análise das bases de dados existentes, concepção

do modelo de bases de dados, concepção do processo de gestão da base de dados, definição das funcionalidades do sistema, selecção do sistema de informação);

- Criação e montagem do registo nacional de turismo (implementação do sistema com base nas opções técnicas anteriores e faseamento da recolha e introdução de dados);
- Alimentação e manutenção do sistema.

### **Fundamentação da relevância do projecto para o Cluster:**

No quadro do Eixo do estímulo à competitividade das empresas, o Registo Nacional do Turismo surge como projecto âncora orientado para a facilitação e simplificação da vida das empresas do sector turístico no seu relacionamento com a Administração do Estado – a criação do registo que, para além de permitir efectuar uma série de tramitações burocráticas e de prestar serviços públicos *on-line*, vai conduzir a um melhor e mais actualizado conhecimento da realidade do sector e dos seus agentes, o que garantirá a tomada de medidas de política pública em favor do turismo mais apropriadas.

Trata-se naturalmente de um projecto de iniciativa pública mas cuja integração no Pólo de Competitividade e Tecnologia, Turismo 2015, vai permitir uma concepção e implementação em parceria, com as funcionalidades e informação a disponibilizar adaptados às necessidades dos parceiros e, em particular, das empresas.

### **Identificação da natureza do projecto:**

Acções Colectivas do Programa Operacional Factores de Competitividade.

### **Identificação das actividades:**

- Concepção do sistema de informação com base na identificação de necessidades e benchmarking internacional;
- Criação e montagem do registo nacional de turismo;
- Alimentação e manutenção do sistema.

## Cronograma de realização das actividades:

O projecto está dividido em três fases: as duas primeiras fases deverão ser completadas durante o ano de 2009, sendo a terceira realizada ao longo dos anos seguintes, mas com uma forte carga de trabalho em 2010, quando a base de dados será alimentada com a maioria da informação inicial relevante.

Concepção do sistema de informação com base na identificação de necessidades e benchmarking internacional	2008-06-01	2009-10-31
Criação e montagem do registo nacional de turismo	2009-11-01	2009-12-31
Alimentação e manutenção do sistema	2010-01-01	2015-07-01

## Plano de investimento:

O investimento com este projecto âncora ascende a 320 mil de euros.

## Fontes de financiamento:

O plano financeiro global deste conjunto de investimentos aponta para uma participação financeira do Turismo de Portugal – Estrutura de Projecto “Turismo 2015” no valor de 160 mil de euros e de um co-financiamento do FEDER de 160 mil euros.

## Efeitos esperados do projecto:

Simplificação do relacionamento Estado-Empresa;

Desmaterialização dos processos de licenciamento;

Informação, em tempo real, sobre a evolução da oferta.

## Divulgação e disseminação dos resultados junto do agregado económico alvo:

Iniciativa contemplada no plano de promoção e divulgação da parceria Turismo 2015.

**V****Designação do Projecto:****REDE DE COOPERAÇÃO EM MATÉRIA DE I&D NO TURISMO****Área geográfica de intervenção:**

O projecto abrange a totalidade do território continental português.

**Período previsível de realização:**

Janeiro 2009 – Dezembro 2013

**Entidade coordenadora:**

Nome: Turismo de Portugal – Estrutura de Projecto “Turismo 2015”

NIF: 508 666 236

Concelho da sede: Coimbra

**Entidades parceiras:**

Nome	NIF	Concelho da sede
Hospitality Management Institute	508 666 244	Lisboa
Confederação do Turismo Português (CTP)	503 449 997	Lisboa

Notas: (i) o Hospitality Management Institute é ele próprio uma parceria entre o Turismo de Portugal I.P. e três instituições do ensino superior (Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, a Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril e a Universidade do Algarve), a que se associará, ainda, uma Universidade

Internacional de referência; (ii) a Confederação do Turismo Português irá acompanhar estreitamente todo o processo, participando nas opções a efectuar desde o início.

### **Entidades beneficiárias:**

Nome: Turismo de Portugal – Estrutura de Projecto “Turismo 2015”

NIF: 508 666 236

Concelho da sede: Coimbra

### **Objecto do projecto:**

O projecto visa criar uma rede de cooperação entre os sectores mais avançados da actividade turística (agentes) e as entidades do SCT para partilha de conhecimentos, orientação da investigação aplicada para os domínios e actividades de maior aplicação no sector turístico e promoção do diálogo entre as comunidades científica e empresarial.

A criação da rede deverá ser antecedida da elaboração de uma primeira Agenda de Prioridades para o Turismo, com vista à identificação das grandes tendências internacionais em matéria de oportunidades/ necessidades de I&D em Turismo, em consenso entre os diversos *stakeholders*.

Tendencialmente, esta rede será articulada com o centro de competências para o Turismo constituído pelo Hospitality Management Institute (HMI) que deverá vir a ser o seu dinamizador e também uma das suas principais fontes de informação para definição de prioridades.

### **Descrição do projecto:**

O projecto inclui a elaboração da Agenda consensualizada para a I&D no Turismo, a dinamização da concretização da Agenda, a criação do suporte instrumental da rede, a promoção da cooperação nacional e internacional em matéria de I&D no Turismo e o financiamento de projectos concretos que cimentarão a rede, na base de um concurso anual.

A elaboração de uma Agenda de Prioridades de I&D com aplicação directa à actividade turística, com vista à identificação das grandes tendências internacionais em matéria de oportunidades/ necessidades de I&D em Turismo e consensualização de uma agenda de prioridades com o SCT e os sectores mais avançados da actividade turística, bem como a criação de um Centro de Competências em Turismo, têm em vista:

- (i) Estabilizar o relacionamento entre o SCT e todos os agentes que intervêm na cadeia de valor do Turismo, criando a necessária comunicação entre as empresas;
- (ii) Dinamizar a concretização da agenda de I&D para o Turismo;
- (iii) Desenvolver a cooperação internacional, com destaque para a iniciativa Eureka Tourism e para o VII Programa Quadro de I&D da EU;
- (iv) Assegurar o financiamento adequado aos projectos de I&D com impacto no Turismo através do lançamento de quatro concursos específicos (2010-2013).

As acções a desenvolver no quadro deste projecto, orientam-se no sentido de, por um lado, expor junto da comunidade científica, os grandes desafios que o Turismo apresenta na procura de uma base de competitividade assente na inovação e, por outro lado, trazer até junto das empresas e organizações turísticas, conhecimento novo susceptível de gerar maior eficiência, maior rentabilidade e/ou vantagens competitivas.

Neste quadro, consideram-se as áreas prioritárias onde parece haver por um lado maior necessidade de inovação no sector e, por outro lado, existe massa crítica de conhecimento científico para alavancar novas soluções:

- Tecnologias de informação e comunicação: com incidência nos processos de acesso ao mercado, gestão de redes e virtualização da cadeia de valor, optimização de processos de gestão, enriquecimento e/ou criação de novas propostas de consumo experiências, intelligence, etc.;
- Arquitectura, tecnologia e materiais de construção, com particular destaque para a adaptação de design criativo, soluções de integração ambiental, optimização energética na construção, etc.;

- Gestão da água e gestão da energia, em especial no que se refere à pesquisa de soluções de produção e consumo rentáveis e de reduzido impacto ambiental para empreendimentos e equipamentos de animação.

Ainda que individualizados estes domínios, deverá ser promovida a interdisciplinaridade na procura de soluções focalizadas nas necessidades específicas do sector.

O núcleo de Parceiros iniciais deverá ser encontrado junto dos centros de investigação universitária mais importantes do país, nomeadamente: Universidade Técnica de Lisboa, Universidade Nova de Lisboa, Universidade de Aveiro, Universidade do Minho (Centro de Computação Gráfica), Universidade do Porto e Universidade do Algarve, sem prejuízo de posterior alargamento da iniciativa.

De forma a assegurar a adequação da iniciativa e o envolvimento do sector empresarial, deverá ser assegurado o contributo inicial de grandes grupos económicos da actividade turística.

Este projecto incide, em particular, sobre áreas de produção de conhecimento complementares à Investigação em Turismo, visando captar a atenção de sectores tecnológicos e científicos que, ainda que não estritamente relacionados com a actividade, poderão agir sobre as condições de competitividade das empresas e organizações turísticas. Neste sentido, este projecto desenvolve-se de forma complementar e coordenada com a restante actuação do HMI (Hospitality Management Institute).

O projecto desenvolve-se em quatro etapas:

1. Diagnóstico de oportunidades (identificação das agendas de I&D) - sistematização das necessidades da actividade turística e levantamento dos processos de investigação, tecnologias e conhecimento susceptíveis de aplicação em soluções para o sector.
2. Consensualização das agendas e alargamento da rede (âmbito científico e dimensão) - identificação de potenciais projectos de I&D e facilitação das parcerias nacionais e internacionais para a sua concretização.

3. Divulgação e apoio à concretização de projectos de I&D com incidência directa no Turismo - lançamento dos concursos para apoio a projectos de I&D aplicado, antecedido de acções de promoção de projectos em parceria (*networking events*) e identificação e divulgação de oportunidades de financiamento de projectos, nomeadamente no quadro da U.E..
4. Gestão da rede de cooperação em I&D - dinamização da rede, envolvimentos de novos sectores e parceiros, actualização da Agenda de I&D, articulação com iniciativas internacionais e realização de uma conferencia anual de *networking* e discussão de resultados.

## Fundamentação da relevância do projecto para o Cluster:

Trata-se de um projecto âncora para o Pólo de Competitividade e Tecnologia, Turismo 2015, visto que será uma forma privilegiada da Parceria criar condições efectivas de integração do processo de I&D no sector do turismo, factor chave da competitividade do sector e que, ao mesmo tempo, não tem tido por parte dos actores (designadamente, empresas) a relevância que devia ter.

A investigação que se pretende fomentar não tem apenas a ver com o fenómeno turístico num sentido estrito (procura: evolução, preferências; produtos, destinos), mas igualmente, e sobretudo, com uma série de disciplinas que podem conduzir a ganhos de produtividade e eficiência, tanto na gestão das empresas e empreendimentos turísticos, como dos destinos (gestão, energia, materiais e tecnologias de construção, tecnologias de informação e comunicação, gestão eficiente da água, etc.).

Será também o Hospitality Management Institute a dinamizar e gerir a rede de cooperação em matéria de I&D no turismo que procurará envolver o mais vasto leque de empresas na área de turismo e constituir um veículo difusor de inovação, ao mesmo tempo que recolherá informação que permita ajustar as actividades de investigação às necessidades concretas das empresas.

A cooperação em rede em matéria de I&D por parte das empresas, em estreita ligação com os centros dedicados de produção de conhecimento nesta área (centros do Hospitality Management Institute e outros do SCT), são por certo dos aspectos de maior valia que o Pólo de Competitividade e Tecnologia, Turismo 2015, vem trazer ao

sector do turismo; a inexistência de estruturas e de comportamentos conducentes à cooperação e à investigação é das maiores falhas do sector, unanimemente reconhecida pelos seus agentes.

Sendo certo que este é um factor chave em que deverá assentar a competitividade das empresas, o Turismo 2015 atribui-lhe grande importância sendo que a mobilização dos actores proporcionada pelo Pólo de Competitividade e Tecnologia vai permitir olhar com optimismo para uma iniciativa com antecedentes mal sucedidos.

### **Identificação da natureza do projecto:**

Acções Colectivas do Programa Operacional Factores de Competitividade

### **Identificação das actividades:**

Diagnóstico de oportunidades (identificação das agendas de I&D);

Consensualização das agendas e alargamento da rede (âmbito científico e dimensão);

Divulgação e apoio à concretização de projectos de I&D com incidência directa no Turismo;

Gestão da rede de cooperação em I&D.

### **Cronograma de realização das actividades:**

Consensualização das agendas e alargamento da rede (âmbito científico e dimensão)	2009-01-01	2010-12-31
Divulgação e apoio à concretização de projectos de I&D com incidência directa no Turismo	2009-06-01	2013-12-31
Gestão da rede de cooperação em I&D	2009-03-01	2013-12-31

### **Plano de investimento:**

O investimento total previsto para a concepção, dinamização e gestão da rede ascende a 820 mil euros.

## **Fontes de financiamento:**

O plano financeiro global deste investimento aponta para uma participação financeira do Turismo de Portugal – Estrutura de Projecto “Turismo 2015” de 246 milhares de euros e de um co-financiamento do FEDER de 574 milhares de euros.

## **Efeitos esperados do projecto:**

A actividade desta rede deverá traduzir-se num aumento da participação das empresas de turismo em actividades de I&D, no aumento do investimento de I&D em turismo e no aumento da participação privada nesse tipo de investimento.

## **Divulgação e disseminação dos resultados junto do agregado económico alvo:**

Programa de divulgação do próprio Hospitality Management Institute e dos seus Centros de Investigação e Formação Avançada (Portimão e Lisboa/ Estoril) a par de iniciativas contempladas no plano de promoção e divulgação da parceria Turismo 2015.

## **VI**

### **Designação do Projecto:**

**SISTEMA DE QUALIDADE PARA O TURISMO**

### **Área geográfica de intervenção:**

O projecto abrange a totalidade do território continental português.

### **Período previsível de realização:**

Maior de 2009 – Dezembro de 2012.

### **Entidade coordenadora:**

Nome: Turismo de Portugal - Estrutura de Projecto "Turismo 2015"

NIF: 508 666 236

Concelho da sede: Coimbra

Nota: trata-se de uma acção colectiva que será conduzida pelo Turismo de Portugal – Estrutura de Projecto "Turismo 2015" e que contará com a intervenção activa da Confederação do Turismo Português, das Entidades Regionais de Turismo e da Associação Turismo de Lisboa.

### Entidades parceiras:

Nome	NIF	Concelho da sede
Confederação do Turismo Português (CTP)	503 449 997	Lisboa
Entidade Regional de Turismo da Região Norte	901 773 654	Viana do Castelo
Entidade Regional de Turismo do Pólo Douro	508 914 329	Vila Real
Entidade Regional de Turismo da Região Centro	901 772 330	Aveiro
Entidade Regional de Turismo do Pólo Leiria-Fátima	901 772 291	Leiria
Entidade Regional de Turismo do Pólo Oeste	508 842 247	Óbidos
Entidade Regional do Pólo Serra da Estrela	901 774 596	Covilhã
Entidade Regional de Turismo da Região de Lisboa e Vale do Tejo	901 768 146	Santarém
Entidade Regional de Turismo da Região do Alentejo	901 768 820	Beja
Entidade Regional de Turismo do Pólo do Alqueva	508 873 363	Reguengos de Monsaraz
Entidade Regional de	901 773 999	Grândola

Turismo do Pólo do Litoral Alentejano		
Entidade Regional de Turismo da Região do Algarve	901 766 682	Faro
ATL – Associação de Turismo de Lisboa, <i>Visitors and Convention Bureau</i>	501 880 160	Lisboa

### Entidades beneficiárias:

Nome: Turismo de Portugal – Estrutura de Projecto “Turismo 2015”

NIF: 508 666 236

Concelho da sede: Coimbra

### Objecto do projecto:

O objectivo estratégico deste projecto é melhorar a qualidade da oferta turística portuguesa, com benefícios ao nível da gestão operacional das empresas e instituições, bem como da imagem que projectam para os mercados de procura, e ainda consolidar, interna e externamente, o entendimento de que o Turismo é uma realidade complexa mas onde os actores cooperam para um melhor desempenho mútuo.

Os objectivos operacionais são:

- Conceber um Modelo de Gestão do Sistema de Qualidade para o Turismo Português;
- Promover a produção de normativos para a certificação de qualidade do turismo português, em articulação com o Sistema Português de Qualidade;
- Apoiar o processo de certificação de qualidade no âmbito do SPQT.

Nota: o acesso das empresas a apoios públicos para certificação far-se-á através do Sistema de Incentivos à Qualificação das PME's ou do SI Inovação.

## Descrição do projecto:

Sendo a qualidade um factor cada vez mais diferenciador dos destinos e correspondendo a uma das linhas de actuação prioritária do Plano Estratégico Nacional do Turismo, a sua inserção no Pólo de Competitividade e Tecnologia, Turismo 2015 acaba por ser natural visto dever constituir-se como um motor do salto em frente que se pretende dar na prossecução dos objectivos gizados.

Com efeito, a aposta na qualidade é decisiva para se poderem atingir os objectivos gerais de crescimento do número de turistas e principalmente de receitas turísticas previstas no Pólo de Competitividade e Tecnologia, Turismo 2015, estando também ligada à valorização e qualificação dos recursos humanos do sector.

A implementação deste projecto permitirá às empresas e às entidades gestoras de produtos e destinos turísticos uma melhoria do seu desempenho, seja por ganhos de eficiência e eficácia ao nível da gestão, seja por benefício de imagem e consequente estímulo de mais e melhor procura.

O Sistema de Qualidade para o Turismo Português é um projecto que pretende criar uma marca de Qualidade unificada, forte e facilmente identificável.

Pretende-se um Sistema e uma Imagem que cubram todo o conjunto de actividades que compõem a actividade turística, sem prejuízo das necessárias declinações que dêem resposta às especificidades de cada uma dessas actividades, nem da possibilidade de também existirem referenciais de natureza mais transversal (por exemplo, matérias relacionadas com a acessibilidade ou com as boas práticas ambientais).

Num primeiro tempo, o propósito será consolidar e disseminar a ideia da necessidade deste projecto e consensualizar o seu modelo de governação, seguindo-se a fase de produção de referenciais e, no final, a criação de condições para a certificação.

Dada a natureza do projecto, que depende estruturalmente do empenhamento dos empresários, admite-se que ele possa avançar a diferentes ritmos sub-sectoriais, conforme os dinamismos que se forem despistando.

Para além da certificação individual de empresas e/ou empreendimentos, entende-se que o projecto pode, com vantagem, ser estendido ao desempenho dos territórios e dos gestores de produtos turísticos.

O projecto será implementado de modo faseado, em processo participado pelos diversos *stakeholders* e sob a *umbrella* do Sistema Português da Qualidade, dos programas reconhecidos pela Organização Mundial de Turismo, Comissão Europeia e das plataformas ISO (designadamente, através das orientações transmitidas pela Comissão Técnica 228).

As principais fases são as seguintes:

- a) Levantamento de referenciais internacionais de qualidade em Turismo para os destinos, subsectores do alojamento, restauração, animação, distribuição e actividades complementares.
- b) Elaboração de um quadro de referenciais para o Turismo e respectivo enquadramento no Sistema Português de Qualidade (SPQ).
- c) Lançamento de um projecto de acreditação para empresas certificadoras;
- d) Realização de acções de disseminação, através de formação, sensibilização, informação e divulgação junto dos diversos actores públicos e privados.

O SPQT está a ser delineado por um conjunto muito alargado de parceiros ligados directa ou indirectamente ao Turismo (a maior parte das associações empresariais da área do turismo estão representadas) e prevê a criação de três Programas de Qualidade, um para os empreendimentos e serviços, um segundo para os produtos globais e outro para os destinos turísticos.

Complementarmente, será criado um programa para as qualificações transversais, a articular com o processo de certificação dos profissionais do sector, daí a ligação com o IEFP, a Agência Nacional para as Qualificações e o Sistema Nacional de Certificação Profissional.

O SPQT, numa primeira fase, deve ser impulsionado pelo sector público através do Turismo de Portugal, IP, até se verificar a externalização do sistema para uma entidade empresarial de natureza mista. A entidade empresarial a criar deverá ter uma estrutura

fixa ligeira, deve incorporar a participação dos *stakeholders* e deve ser tendencialmente auto-sustentada.

### **Fundamentação da relevância do projecto para o Cluster:**

O reforço e garantia da qualidade nas empresas e na prestação de serviços turísticos é outro objectivo crucial do Pólo de Competitividade e Tecnologia, Turismo 2015, por estar ligado à diferenciação do destino, à afirmação da marca e às exigências do consumidor, em suma, ao sucesso do sector num mercado cada vez mais concorrencial.

É sabido, contudo, que não existe actualmente qualquer sistema ou padrão de referência universal para as empresas turísticas em matéria de qualidade.

O projecto "Sistema de qualidade para o turismo" vem dar resposta a esta falha e servirá de âncora ao salto qualitativo do sector, sendo co-promovido em parceria por todas as entidades envolvidas no Turismo 2015 e abrange tanto a criação de instrumentos para a normalização e implementação da qualidade – produção de normativos – como o apoio e dinamização do processo de certificação das empresas no âmbito do SPQT.

Dada a tradicional resistência dos agentes do sector a incorporar factores imateriais de competitividade nas suas empresas, e em particular sistemas de qualidade, considera mais uma vez a parceria que dá origem ao Pólo de Competitividade e Tecnologia que o sucesso desta iniciativa está intimamente ligada à convergência de esforços de todos os parceiros e à mobilização dos agentes do sector.

Também aqui o Pólo de Competitividade e Tecnologia, Turismo 2015, representa uma mais-valia significativa na concretização do projecto e na consecução dos seus objectivos, designadamente quanto à sua abrangência no terreno.

### **Identificação da natureza do projecto:**

Acções Colectivas do Programa Operacional Factores de Competitividade

### **Identificação das actividades:**

- Conceber modelo de gestão do Sistema de Qualidade para o Turismo português; acções de benchmarking e divulgação;
- Produção de normativos para a certificação de qualidade do turismo português, em articulação com o SPQ;
- Apoiar o processo de certificação de qualidade no âmbito do SPQT;
- Acompanhamento, monitorização e validação.

### **Cronograma de realização das actividades:**

Conceber modelo de gestão do Sistema de Qualidade para o Turismo português; acções de benchmarking e divulgação	2009-05-01	2009-12-31
Produção de normativos para a certificação de qualidade do turismo português, em articulação com o SPQ	2010-01-01	2012-12-31
Apoiar o processo de certificação de qualidade no âmbito do SPQT	2010-07-01	2012-12-31
Acompanhamento, monitorização e validação	2010-07-01	2012-12-31

### **Plano de investimento:**

O investimento com este projecto âncora ascende a 500 mil euros

### **Fontes de financiamento:**

O plano financeiro global deste investimento aponta para uma participação financeira do Turismo de Portugal – Estrutura de Projecto “Turismo 2015” de 150 mil euros e de um co-financiamento do FEDER de 350 mil euros (taxa de co-financiamento prevista de 70%).

### **Efeitos esperados do projecto:**

Definição e implementação de um Sistema de Qualidade para o Turismo Português, com aprovação e entrada em aplicação de, pelo menos, quatro normas subsectoriais.

**Divulgação e disseminação dos resultados junto do agregado económico alvo:**

Iniciativa contemplada no plano de promoção e divulgação da parceria Turismo 2015.

**VII****Designação do Projecto:**

**CAMPANHA INTERNACIONAL DE IMAGEM DE PORTUGAL**

**Área geográfica de intervenção:**

O projecto abrange a totalidade do território continental português, embora tenha em consideração as especificidades e vocação turística de cada região e pólo de desenvolvimento turístico, tanto em termos de oferta como de promoção turística.

**Período previsível de realização:**

Janeiro 2010 – Dezembro 2015

**Entidade coordenadora:**

Nome: Turismo de Portugal – Estrutura de Projecto “Turismo 2015”

NIF: 508 666 236

Concelho da sede: Coimbra

**Entidades parceiras:**

Nome	NIF	Concelho da sede
ADETURN - Associação para o Desenvolvimento do Turismo na Região Norte	502 889 187	Porto

Agência Regional de Promoção Turística do Centro de Portugal	508 189 322	Viseu
ATL – Associação de Turismo de Lisboa, <i>Visitors and Convention Bureau</i>	501 880 160	Lisboa
Associação Turismo do Alentejo	506 829 987	Grândola
ATA – Associação Turismo do Algarve	506 436 535	Faro

Nota: as ARPTs são parcerias público-privadas a nível regional, com participação de empresas.

### Entidades beneficiárias:

Nome: Turismo de Portugal – Estrutura de Projecto “Turismo 2015”

NIF: 508 666 236

Concelho da sede: Coimbra

### Objecto do projecto:

Promover a imagem de Portugal enquanto destino turístico e das marcas regionais, contribuindo para que o país esteja na lista de prioridades dos consumidores relativamente às opções de férias.

Por outro lado, ajuda a criar um ambiente mais favorável à realização de negócio por parte das empresas nacionais do sector do Turismo.

O grande objectivo da campanha é, pois, contribuir para a melhoria da imagem e o aumento da notoriedade do Destino Portugal nos principais mercados emissores, contribuindo dessa forma para o aumento da propensão de turistas viajarem de férias para o nosso país.

### Descrição do projecto:



A melhoria contínua da imagem do Destino Portugal e das suas marcas regionais nos principais mercados emissores turísticos para o nosso país, é determinante para, em conjunto com as restantes acções promocionais, fazer aumentar a procura.

O projecto inclui a implementação de um conjunto de iniciativas complementares entre si nos principais mercados emissores para Portugal.

Abrange a promoção das marcas regionais e será desenvolvido pelo Turismo de Portugal, I.P. em estreita articulação com as Agências Regionais de Promoção Turística (ARPTs), que serão consultadas relativamente às várias tarefas que compõem o projecto e portanto terão participação activa na sua orientação.

A promoção turística internacional de Portugal é realizada a dois níveis:

- Destino Portugal;
- Destinos Regionais (Porto e Norte, Centro, Lisboa, Alentejo, Algarve, Madeira e Açores).

A promoção do Destino Portugal é da competência do Turismo de Portugal.

Por sua vez, a promoção regional é levada a cabo pelas 7 correspondentes Agências Regionais de Promoção Turística (ARPTs), que o fazem no âmbito de uma parceria entre o Turismo de Portugal e os parceiros públicos e privados regionais, e no âmbito da estratégia em vigor.

Ao Turismo de Portugal, I.P. compete a organização das acções de imagem do país e das grandes acções em que todos os seus parceiros na actividade, em particular as empresas, participam, bem como ainda aprovar os planos regionais das Agências Regionais de Promoção Turística.

Às Agências Regionais de Promoção Turística compete essencialmente a apresentação dos planos ao Turismo de Portugal, I.P., e depois de aprovados, a sua execução.

As acções são essencialmente para a promoção da marca regional e dos produtos turísticos que constituem a sua oferta, e ainda, as destinadas aos canais de

comercialização e distribuição, uma vez que os privados, que integram as Agências Regionais de Promoção Turística, têm mais competência nesta vertente da actividade.

A actividade promocional do Destino Portugal é organizada e executada pelo Turismo de Portugal, I.P., que tem o apoio de equipas de promoção turística radicadas nos nossos principais mercados emissores.

Uma das mais importantes actividades de promoção do Turismo de Portugal, I.P. é a realização de uma Campanha Internacional de Publicidade em mercados estratégicos para o Destino Portugal.

De entre todas as acções, a Campanha de Publicidade é aquela que tem maior abrangência em relação ao público nos mercados-alvo, impactando desde o consumidor até ao trade e passando pela imprensa.

Por vezes, quer por motivo de proximidade geográfica, quer por outro tipo de afinidades, a publicidade extravasa mesmo as fronteiras destes países, contribuindo para a promoção de Portugal em outros mercados onde a nossa actuação é importante.

Por outro lado, a campanha tem ainda um efeito agregador das nossas actividades nos mercados alvo, sendo em muitos casos o elemento de ligação entre acções que num mesmo mercado, ocorrem no entanto dispersas no tempo ou no espaço.

## **Fundamentação da relevância do projecto para o Cluster:**

Integrado no Eixo 3 do Programa de Acção do Pólo de Competitividade e Tecnologia, Turismo 2015, trata-se de um o projecto emblemático e estruturador da promoção turística, garante do carácter de projecto âncora no quadro do Turismo 2015.

Trata-se de um projecto colectivo de todos os agentes da parceria, conduzido pelo Turismo de Portugal, I.P. visto que por si maioritariamente financiado, mas que conta igualmente com a participação financeira das Agências Regionais de Promoção Turística.

## **Identificação da natureza do projecto:**

Acções Colectivas do Programa Operacional Factores de Competitividade

### Identificação das actividades:

- Estratégia e desenvolvimento criativo;
- Estratégia e plano de media;
- Apresentação e lançamento de cada campanha;
- Avaliação de resultados contínua e final.

### Cronograma de realização das actividades:

Estratégia e desenvolvimento criativo	2009-10-01	2015-12-31
Estratégia e plano de media	2010-01-01	2015-12-31
Apresentação e lançamento de cada campanha	2010-01-01	2015-12-31
Avaliação de resultados contínua e final	2010-01-01	2015-12-31

### Plano de investimento:

O investimento total estimado para este projecto plurianual é de 69,5 milhões de euros.

### Fontes de financiamento:

O plano financeiro global deste investimento aponta para uma participação financeira do Turismo de Portugal – Estrutura de Projecto “Turismo 2015” e das Agências Regionais de Promoção Turística de 34,75 milhões de euros e de um co-financiamento do FEDER de 34,75 milhões de euros (taxa de co-financiamento prevista de 50%).

### Efeitos esperados do projecto:

Reforço da imagem e da notoriedade do Destino Portugal;

Reforço da imagem e da notoriedade das marcas turísticas regionais (Lisboa, Algarve, Porto e Norte, Centro e Alentejo).

## **Divulgação e disseminação dos resultados junto do agregado económico alvo:**

Iniciativa contemplada no plano de promoção e divulgação da parceria Turismo 2015.

### **PROJECTOS COMPLEMENTARES**

### **PROPOSTA DE ENQUADRAMENTO**

#### **I**

#### **PROJECTOS DE INVESTIMENTO TURÍSTICO NA ÁREA DA INOVAÇÃO**

#### **1. ACTIVIDADES ECONÓMICAS ABRANGIDAS E PERFIL DO INVESTIMENTO**

##### **1.1 REGIÃO NORTE**

##### **1.1.1 ALOJAMENTO TURÍSTICO**

- Criação de estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos turísticos, parques de campismo e hotéis rurais, todos de 4 ou 5 estrelas, assim como de empreendimentos de turismo de habitação, turismo no espaço rural e turismo de natureza, que demonstrem ser diferenciadores em relação à oferta existente, resultem da adaptação de património cultural edificado<sup>2</sup> ou se insiram em Quintas produtoras de vinho.
- Requalificação de empreendimentos turísticos existentes, desde que cumpridas as seguintes condições:

---

<sup>2</sup> Para efeitos do presente Enquadramento, entende-se por património cultural os imóveis classificados, ou em vias de classificação, como Monumentos Nacionais e de Interesse Público, ou nos mesmos integrados.

- ✓ Os empreendimentos devem corresponder, após a execução do projecto, a uma das tipologias previstas no âmbito da criação de alojamento turístico para a região Norte;
- ✓ A intervenção deve traduzir uma efectiva diferenciação em relação à situação da unidade na fase pré-projecto, através da concretização de acções que a melhorem significativamente e a permitam posicionar ou consolidar num segmento de mercado de maior valor acrescentado.

Os projectos devem ter em vista o desenvolvimento de, pelo menos, um dos seguintes Produtos Turísticos Estratégicos: City Break (concelho do Porto), Turismo de Negócios (Área Metropolitana do Porto), Touring Cultural e Paisagístico, Saúde e Bem-Estar, Gastronomia e Vinhos ou Turismo de Natureza.

### 1.1.2 RESTAURAÇÃO

Criação ou requalificação de restaurantes declarados de interesse para o turismo, desde que demonstrem diferenciação em relação à oferta existente, ao nível do produto ou do serviço, ou resultem da adaptação de património cultural edificado.

Os projectos devem ter em vista o desenvolvimento de, pelo menos, um dos seguintes Produtos Turísticos Estratégicos: Gastronomia e Vinhos, City Break (concelho do Porto) e Touring Cultural e Paisagístico.

### 1.1.3 ANIMAÇÃO

- Criação ou requalificação de empreendimentos de animação, declarados de interesse para o turismo, que se configurem como âncoras para a dinamização da procura ou se traduzam em equipamentos de lazer, de negócios ou de divulgação do património cultural ou natural, para desenvolvimento de, pelo menos, um dos seguintes Produtos Turísticos Estratégicos: City Break (concelho do Porto), Touring Cultural e Paisagístico, Turismo Náutico, Turismo de Negócios (Área Metropolitana do Porto)<sup>3</sup>, Saúde e Bem-Estar<sup>4</sup> ou Turismo Natureza.

---

<sup>3</sup> Em relação a espaços para eventos, os mesmos devem ainda incidir sobre imóveis de interesse histórico, cultural ou arquitectónico.

- Criação ou requalificação de actividades de animação, declaradas de interesse para o turismo, de natureza ambiental, desportiva, lazer ou cultural, associadas ao tema gastronomia e vinho ou que contribuam para a descoberta da cidade do Porto ou da região, para desenvolvimento de, pelo menos, um dos seguintes Produtos Turísticos Estratégicos: City Break (concelho do Porto), Touring Cultural e Paisagístico, Turismo de Natureza ou Gastronomia e Vinhos.

#### 1.1.4 PÓLO DO DOURO

No caso do Pólo do Douro, os projectos enquadráveis são os previstos para a região Norte, que demonstrem contribuir para desenvolvimento dos seguintes Produtos Turísticos Estratégicos: Touring Cultural e Paisagístico, Turismo de Natureza e Gastronomia e Vinhos.

Em relação aos empreendimentos turísticos enunciados no ponto 1.1.1 e aos empreendimentos e actividades de animação enunciados no ponto 1.1.3, é admissível o enquadramento de projectos não expressamente previstos para a Região Norte, desde que *(i)* se enquadrem na estratégia de desenvolvimento turístico do Pólo, *(ii)* associem requisitos de diferenciação, e *(iii)* demonstrem contribuir para dar massa crítica ao Pólo ou para dinamizar a atracção turística do mesmo.

## 1.2 REGIÃO CENTRO

### 1.2.1 ALOJAMENTO TURÍSTICO

- Criação de estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos turísticos, parques de campismo e hotéis rurais, todos de 4 ou 5 estrelas, assim como de

---

<sup>4</sup> No caso dos "Centros de Wellness", os mesmos devem ainda oferecer uma multiplicidade de serviços de wellness, com recurso a águas minerais naturais ou águas vivas.

empreendimentos de turismo de habitação, turismo no espaço rural e turismo de natureza, que demonstrem ser diferenciadores relativamente à oferta turística existente ou resultem da adaptação de património cultural edificado.

- Requalificação de empreendimentos turísticos existentes, desde que cumpridas as seguintes condições:
  - ✓ Os empreendimentos devem corresponder, após a execução do projecto, a uma das tipologias previstas no âmbito da criação de alojamento turístico para a região Centro;
  - ✓ A intervenção deve traduzir uma efectiva diferenciação em relação à situação da unidade na fase pré-projecto, através da concretização de acções que a melhorem significativamente e a permitam posicionar ou consolidar num segmento de mercado de maior valor acrescentado.

Os projectos devem ter em vista o desenvolvimento de, pelo menos, um dos seguintes Produtos Turísticos Estratégicos: Touring Cultural e Paisagístico, Saúde e Bem-Estar e Turismo de Natureza.

### 1.2.2 RESTAURAÇÃO

Criação ou requalificação de restaurantes declarados de interesse para o turismo, desde que demonstrem diferenciação em relação à oferta existente, ao nível do produto ou do serviço, ou resultem da adaptação de património cultural edificado.

Os projectos devem ter em vista o desenvolvimento de, pelo menos, um dos seguintes Produtos Turísticos Estratégicos: Gastronomia e Vinhos e Touring Cultural e Paisagístico.

### 1.2.3 ANIMAÇÃO

- Criação ou requalificação de empreendimentos de animação, declarados de interesse para o turismo, que se configurem como âncoras para a dinamização da procura ou se traduzam em equipamentos de lazer ou de divulgação do património cultural ou natural, para desenvolvimento de, pelo menos, um dos

seguintes Produtos Turísticos Estratégicos: Touring Cultural e Paisagístico, Saúde e Bem-Estar<sup>5</sup>, Turismo Náutico ou Turismo de Natureza.

- Criação ou requalificação de actividades de animação, declaradas de interesse para o turismo, de natureza ambiental, desportiva, lazer ou cultural, associadas ao tema gastronomia e vinho ou que contribuam para a descoberta da região, para desenvolvimento de, pelo menos, um dos seguintes Produtos Turísticos Estratégicos: Touring Cultural e Paisagístico, Saúde e Bem-Estar, Turismo de Natureza ou Gastronomia e Vinhos.

#### 1.2.4 PÓLOS DO OESTE, LEIRIA/FÁTIMA E SERRA DA ESTRELA

Na região Centro, encontramos três Pólos: Oeste, com os Produtos Golfe, Resorts Integrados e Touring Cultural e Paisagístico; Leiria/Fátima, com o Produto Touring Cultural e Paisagístico e Turismo de Natureza; e Serra da Estrela, com os produtos Turismo de Natureza e Touring Cultural e Paisagístico.

Os projectos enquadráveis são os previstos para a região Centro, que demonstrem contribuir para o desenvolvimento dos Produtos Turísticos Estratégicos indicados para cada um dos Pólos enunciados.

Em relação aos empreendimentos turísticos enunciados no ponto 1.2.1 e aos empreendimentos e actividades de animação enunciados no ponto 1.2.3, é admissível o enquadramento de projectos não expressamente previstos para a Região Centro, desde que (i) se enquadrem na estratégia de desenvolvimento turístico do Pólo, (ii) associem requisitos de diferenciação, e (iii) demonstrem contribuir para dar massa crítica ao Pólo ou para dinamizar a atracção turística do mesmo.

### 1.3 REGIÃO DE LISBOA

---

<sup>5</sup> No caso dos "Centros de Wellness", os mesmos devem ainda oferecer uma multiplicidade de serviços de wellness, com recurso a águas minerais naturais ou águas vivas.

- Criação ou requalificação de empreendimentos de animação, declarados de interesse para o turismo, que se configurem como âncoras para a dinamização da procura ou se traduzam em equipamentos de lazer, de negócios ou de divulgação do património cultural ou natural, para desenvolvimento de, pelo menos, um dos seguintes Produtos Turísticos Estratégicos: City Break (concelho de Lisboa), Turismo de Negócios (Área Metropolitana de Lisboa)<sup>6</sup>, Saúde e Bem-Estar<sup>7</sup>, Touring Cultural e Paisagístico ou Turismo Natureza.
- Criação ou requalificação de actividades de animação, declaradas de interesse para o turismo, de natureza ambiental, desportiva, lazer ou cultural, associadas ao tema gastronomia e vinho ou que contribuam para a descoberta da cidade de Lisboa ou da região, para desenvolvimento de, pelo menos, um dos seguintes Produtos Turísticos Estratégicos: City Break (concelho de Lisboa), Touring Cultural e Paisagístico, Turismo de Natureza, Sol e Mar, Turismo Náutico ou Gastronomia e Vinhos.

## 1.4 REGIÃO DO ALENTEJO

### 1.4.1 ALOJAMENTO TURÍSTICO

- Criação de estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos turísticos, parques de campismo e hotéis rurais, todos de 4 ou 5 estrelas, assim como de empreendimentos de turismo de habitação e de turismo no espaço rural, que demonstrem ser diferenciadores relativamente à oferta turística existente, resultem da adaptação de património cultural edificado ou se insiram em Quintas produtoras de vinho.

---

<sup>6</sup> Em relação a espaços para eventos, os mesmos devem ainda incidir sobre imóveis de interesse histórico, cultural ou arquitectónico.

<sup>7</sup> No caso dos "Centros de Wellness", os mesmos devem ainda oferecer uma multiplicidade de serviços de wellness, com recurso a águas minerais naturais ou águas vivas.

- Requalificação de empreendimentos turísticos existentes, desde que cumpridas as seguintes condições:
  - ✓ Os empreendimentos devem corresponder, após a execução do projecto, a uma das tipologias previstas no âmbito da criação de alojamento turístico para a região do Alentejo;
  - ✓ A intervenção deve traduzir uma efectiva diferenciação em relação à situação da unidade na fase pré-projecto, através da concretização de acções que a melhorem significativamente e a permitam posicionar ou consolidar num segmento de mercado de maior valor acrescentado.

Os projectos devem ter em vista o desenvolvimento de, pelo menos, um dos seguintes Produtos Turísticos Estratégicos: Touring Cultural e Paisagístico, Gastronomia e Vinhos e, no que respeita ao Pólo do Litoral Alentejano, a Saúde e Bem-Estar e o Sol e Mar.

### 1.4.2 RESTAURAÇÃO

Criação ou requalificação de restaurantes declarados de interesse para o turismo, desde que demonstrem diferenciação em relação à oferta existente, ao nível do produto ou do serviço, ou resultem da adaptação de património cultural edificado.

Os projectos devem ter em vista o desenvolvimento de, pelo menos, um dos seguintes Produtos Turísticos Estratégicos: Gastronomia e Vinhos, Sol e Mar (Pólo Alentejo Litoral) e Touring Cultural e Paisagístico.

### 1.4.3 ANIMAÇÃO

- Criação ou requalificação de empreendimentos de animação, declarados de interesse para o turismo, que se configurem como âncoras para a dinamização da procura ou se traduzam em equipamentos de lazer ou de divulgação do património cultural ou natural, para desenvolvimento de, pelo menos, um dos

seguintes Produtos Turísticos Estratégicos: Touring Cultural e Paisagístico, Saúde e Bem-Estar<sup>8</sup> e Turismo Náutico (Pólo Litoral Alentejano).

- Criação ou requalificação de actividades de animação, declaradas de interesse para o turismo, de natureza ambiental, desportiva, lazer ou cultural, associadas ao sol e mar, gastronomia e vinho ou que contribuam para a descoberta da região, para desenvolvimento de, pelo menos, um dos seguintes Produtos Turísticos Estratégicos: Sol e Mar e Turismo Náutico (Pólo Litoral Alentejano), Touring Cultural e Paisagístico ou Gastronomia e Vinhos.

#### 1.4.4 PÓLOS LITORAL ALENTEJANO E ALQUEVA

Na região do Alentejo, encontramos dois Pólos: Litoral Alentejano, com os Produtos Sol e Mar, Resorts Integrados, Touring Cultural e Paisagístico e Golfe; Alqueva, com os Produtos Touring Cultural e Paisagístico, Gastronomia e Vinhos e Resorts Integrados.

Os projectos enquadráveis são os previstos para a Região do Alentejo, que demonstrem contribuir para o desenvolvimento dos Produtos indicados para cada Pólo.

Em relação aos empreendimentos turísticos enunciados no ponto 1.4.1 e aos empreendimentos e actividades de animação enunciados no ponto 1.4.3, é admissível o enquadramento de projectos não expressamente previstos para a Região do Alentejo, desde que (i) se enquadrem na estratégia de desenvolvimento turístico do Pólo, (ii) associem requisitos de diferenciação, e (iii) demonstrem contribuir para dar massa crítica ao Pólo ou para dinamizar a atracção turística do mesmo.

## 1.5 REGIÃO DO ALGARVE

---

<sup>8</sup> No caso dos "Centros de Wellness", os mesmos devem ainda oferecer uma multiplicidade de serviços de wellness, com recurso a águas minerais naturais ou águas vivas.

## 1.5.1 ALOJAMENTO

- Criação de estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos turísticos e hotéis rurais, todos de 4 ou 5 estrelas, assim como de empreendimentos de turismo de habitação e de turismo no espaço rural, que resultem da adaptação de património cultural edificado, para desenvolvimento dos Produtos Touring Cultural e Paisagístico e Saúde e Bem-Estar.
- Requalificação de empreendimentos turísticos existentes, desde que cumpridas as seguintes condições:
  - ✓ Os empreendimentos devem corresponder, após a execução do projecto, a uma das tipologias previstas no âmbito da criação de alojamento turístico para a região do Algarve;
  - ✓ A intervenção deve traduzir uma efectiva diferenciação em relação à situação da unidade na fase pré-projecto, através da concretização de acções que a melhorem significativamente e a permitam posicionar ou consolidar num segmento de mercado de maior valor acrescentado.

## 1.5.2 ANIMAÇÃO

- Criação ou requalificação de empreendimentos de animação, declarados de interesse para o turismo, que se configurem como âncoras para a dinamização da procura ou se traduzam em equipamentos de lazer, de negócios ou de divulgação do património cultural ou natural, para desenvolvimento de, pelo menos, um dos seguintes Produtos Turísticos Estratégicos: Turismo Náutico, Turismo de Negócios<sup>9</sup>, Saúde e Bem-Estar<sup>10</sup> ou Touring Cultural e Paisagístico.

---

<sup>9</sup> Em relação a espaços para eventos, os mesmos devem ainda incidir sobre imóveis de interesse histórico, cultural ou arquitectónico.

<sup>10</sup> No caso dos "Centros de Wellness", os mesmos devem ainda oferecer uma multiplicidade de serviços de wellness, com recurso a águas minerais naturais ou águas vivas.

- Criação ou requalificação de actividades de animação, declaradas de interesse para o turismo, de natureza ambiental, desportiva, lazer ou cultural, associadas ao sol e mar e às actividades náuticas ou que contribuam para a descoberta da região, para desenvolvimento de, pelo menos, um dos seguintes Produtos Turísticos Estratégicos: Sol e Mar, Turismo Náutico e Touring Cultural e Paisagístico.

## 2. ACTIVIDADES ECONÓMICAS NÃO ABRANGIDAS

Tendo por referência o âmbito sectorial do Enquadramento Nacional dos Sistemas de Incentivos, não são abrangidas pelo presente Enquadramento as actividades económicas associadas aos projectos que, após a sua execução, tenham por objecto os seguintes empreendimentos:

- Alojamento Local
- Apartamentos Turísticos
- Aluguer de viaturas sem condutor

## 3. CONCURSOS

Pretende-se que, no âmbito do Sistema de Incentivos à Inovação, a avaliação dos projectos decorra em duas tipologias de concursos: pelo menos dois concursos por ano orientados para o desenvolvimento dos Produtos Turísticos Estratégicos, e pelo menos dois concursos por ano orientados para o desenvolvimento dos seis Pólos de Desenvolvimento Turístico.

## 4. CRITÉRIOS DE SELECÇÃO

- **Qualidade do projecto**

Aferido em função do grau de diferenciação do projecto e do nível de contributo do mesmo para os objectivos do Plano Estratégico Nacional de Turismo

- **Impacto do Projecto na Competitividade da Empresa**

Aferido em função do desempenho competitivo da empresa e do seu posicionamento na cadeia de valor

- **Impacto do projecto para a Competitividade Regional**

Aferido em função do contributo do projecto para a região de implantação do projecto

## **5. DESPESAS ELEGÍVEIS**

Nos concursos devem ser consideradas as despesas já previstas no Regulamento do SI Inovação, incluindo obras e construção de edifícios.

## **II**

### **PROJECTOS DE INVESTIMENTO TURÍSTICO NA ÁREA DA QUALIFICAÇÃO E INTERNACIONALIZAÇÃO DAS PME**

#### **1. ACTIVIDADES ECONÓMICAS ABRANGIDAS E PERFIL DO INVESTIMENTO**

Tendo por referência o âmbito sectorial do Enquadramento Nacional dos Sistemas de Incentivos, as actividades económicas abrangidas pelo presente Enquadramento são as que se encontram associadas aos projectos que incidam sobre empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas, e empreendimentos e actividades de animação declaradas de interesse para o turismo, e desde que tenham os seguintes perfis de investimento:

- Adopção de sistemas de eco-eficiência e processos de certificação ambiental

- Adopção de processos de certificação da qualidade
- Desenvolvimento de sistemas de informação, de controlo de gestão, acesso ao mercado e relacionamento com fornecedores
- Desenvolvimento de projectos de eficiência energética
- Desenvolvimento de plataformas partilhadas na área da economia digital e das tecnologias de informação e comunicação
- Acções de promoção em novos mercados e em mercados de nichos

## 2. ACTIVIDADES ECONÓMICAS NÃO ABRANGIDAS

Tendo por referência o âmbito sectorial do Enquadramento Nacional dos Sistemas de Incentivos, não são abrangidas pelo presente Enquadramento as actividades económicas associadas aos projectos que, após a sua execução, tenham por objecto Alojamento Local.

## 3. CONCURSOS

Pretende-se que, no âmbito do Sistema de Incentivos à Qualificação e Internacionalização de PME, a avaliação dos projectos decorra em dois concursos por ano, orientados para as tipologias de investimento elencadas.

## 4. CRITÉRIOS DE SELECÇÃO

### • Qualidade do projecto

Aferido em função da coerência, da racionalidade do projecto e do nível de integração dos investimentos face às necessidades da empresa

### • Grau de Inovação do Projecto

Aferido em função do nível de inovação da proposta apresentada pela empresa

- **Abordagem aos mercados internacionais (internacionalização)**

Aferido em função do nível de penetração da empresa nos mercados internacionais

- **Contributo do projecto para a qualificação e valorização dos recursos humanos**

Aferido em função do crescimento dos postos de trabalho qualificados

## 5. DESPESAS ELEGÍVEIS

Nos concursos devem ser consideradas as despesas já previstas no Regulamento do SI Qualificação PME.

### III

## PROJECTOS DE INVESTIMENTO TURÍSTICO NA ÁREA DA INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

### 1. ACTIVIDADES ECONÓMICAS ABRANGIDAS

São abrangidas todas as actividades económicas previstas no Enquadramento Nacional dos Sistemas de Incentivos desde que o projecto a desenvolver demonstre contributo para o perfil do investimento *infra* enunciado.

### 2. PERFIL DO INVESTIMENTO

- Novas tecnologias tendo em vista a melhoria da eficiência energética e ambiental das empresas turísticas
- Novas tecnologias de valorização dos sítios turísticos e que potenciem a interacção ou relação com o turista

- Novos sistemas de informação turística baseado em tecnologias móveis e em modelos de recomendação
- Novas tecnologias para a gestão das redes de negócio turístico

### 3. CONCURSOS

Pretende-se que, no âmbito do Sistema de Incentivos à Investigação e Desenvolvimento Tecnológico, a avaliação dos projectos decorra em dois concursos por ano, orientados para as tipologias de investimento elencadas.

### 4. CRITÉRIOS DE SELECÇÃO e DESPESAS ELEGÍVEIS

São aceitáveis os critérios de selecção e despesas elegíveis previstas genericamente para o SI&IDT.

## IV

### PROJECTOS DE INVESTIMENTO TURÍSTICO NA ÁREA DAS ACÇÕES COLECTIVAS

#### 1. ACTIVIDADES ECONÓMICAS ABRANGIDAS

São abrangidas as entidades com enquadramento no Regulamento das Acções Colectivas, desde que com competências ou actuação na área do Turismo.

#### 2. PERFIL DO INVESTIMENTO

- Programa de dinamização da inovação em Turismo, através da realização de acções de sensibilização à inovação, dirigidas a empresários estabelecidos e a potenciais

empreendedores qualificados (finalistas e recém-licenciados), de forma a estimular o aparecimento de projectos de inovação e empreendedorismo<sup>11</sup>

- Dinamização da Gestão de Destinos Turísticos, através (i) da concepção e execução de uma ferramenta para medir, monitorizar e agir sobre as variáveis susceptíveis de causarem impactos negativos na qualidade da oferta e na competitividade dos produtos a nível internacional, (ii) da dinamização de Gabinetes de Apoio ao Empresário e (iii) da implementação da Agenda 21 para a sustentabilidade dos destinos<sup>12</sup>
- Participação de Portugal em Feiras Internacionais de Turismo que se realizem nos principais mercados emissores turísticos para Portugal ou em mercados emergentes<sup>13</sup>
- Dinamização de eventos de grande notoriedade e de impacto mediático internacional<sup>14</sup>
- Acções de promoção de destinos turísticos regionais<sup>15</sup>
- Acções de informação e dinamização turística regional, através da (i) renovação da imagem dos postos de turismo, sua melhor organização em rede e aumento da sua eficiência enquanto promotores dos destinos turísticos regionais e das suas ofertas diferenciadas, (ii) da dinamização de eventos de dimensão regional e nacional, (iii) e da produção de materiais promocionais para valorização turística regional<sup>16</sup>
- Criação de plataformas electrónicas que visem assegurar o desenvolvimento de redes entre empresas, tendo em vista o reforço da sua competitividade

---

<sup>11</sup> Tendo apenas como beneficiário o Turismo de Portugal – Estrutura de Projecto “Turismo 2015”

<sup>12</sup> Tendo apenas como beneficiário o Turismo de Portugal – Estrutura de Projecto “Turismo 2015” e as 11 entidades regionais de turismo, sendo que, neste caso, a elegibilidade das acções depende do parecer prévio favorável do Turismo de Portugal, I.P.

<sup>13</sup> Tendo apenas como beneficiário o Turismo de Portugal – Estrutura de Projecto “Turismo 2015”

<sup>14</sup> Tendo apenas como beneficiário o Turismo de Portugal – Estrutura de Projecto “Turismo 2015”

<sup>15</sup> Tendo apenas como beneficiário as 5 agências regionais de promoção turística, sendo a elegibilidade das acções condicionada a parecer favorável prévio do Turismo de Portugal, I.P.

<sup>16</sup> Tendo apenas como beneficiário as 11 entidades regionais de turismo e a Associação de Turismo de Lisboa, sendo a elegibilidade das acções condicionadas a parecer prévio favorável do Turismo de Portugal, I.P.

### 3. CONCURSOS

Pretende-se que, no âmbito das Acções Colectivas, a avaliação dos projectos decorra num concurso por ano, orientado para a tipologia de investimento elencada.

### 4. CRITÉRIOS DE SELECÇÃO e DESPESAS ELEGÍVEIS

São aceitáveis os critérios de selecção e despesas elegíveis previstas genericamente para as Acções Colectivas.

## V

### PROJECTOS NA ÁREA DA QUALIFICAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

#### 1. PERFIL DO INVESTIMENTO

- Dinamização da oferta formativa para as competências no Turismo, através da dinamização de acções de dupla certificação, cursos de especialização tecnológica, formação contínua e criação de centro de novas oportunidades<sup>17</sup>
- Dinamização de um programa de acções de intercâmbio e de internacionalização, promovendo uma cultura internacional na formação das Escolas de Hotelaria e Turismo através da formação de formadores em escolas estrangeiras, estágios internacionais para alunos e presença de alunos e formadores estrangeiros nas Escolas de Hotelaria e Turismo<sup>18</sup>
- Dinamização de acções de qualificação de recursos humanos

#### 2. CONCURSOS

---

<sup>17</sup> Tendo apenas como beneficiário o Turismo de Portugal – Estrutura de Projecto “Turismo 2015”

<sup>18</sup> Tendo apenas como beneficiário o Turismo de Portugal – Estrutura de Projecto “Turismo 2015”

Pretende-se que, no âmbito do Programa Operacional do Potencial Humano, a avaliação dos projectos decorra em dois concursos por ano, orientados para o perfil de investimento supra enunciado.

### **3. CRITÉRIOS DE SELECÇÃO e DESPESAS ELEGÍVEIS**

São aceitáveis os critérios de selecção e despesas elegíveis previstas genericamente nos Regulamentos aplicáveis no âmbito do Programa Operacional Potencial Humano.

## **VI**

### **PROJECTOS DE INVESTIMENTO EM INFRA-ESTRUTURAS DE INTERESSE PARA O TURISMO E QUALIFICAÇÃO DO ESPAÇO PÚBLICO**

#### **1. PERFIL DO INVESTIMENTO**

Infra-estruturas de natureza pública, com interesse para o turismo, nomeadamente de índole ambiental, cultural e natural, que se demonstrem adequadas ao desenvolvimento dos produtos turísticos estratégicos previstos para cada região.

#### **2. CONCURSOS**

Pretende-se que, no âmbito dos Programas Operacionais Regionais, a avaliação dos projectos decorra em dois concursos por ano, orientados para o perfil de investimento supra enunciado.

#### **3. CRITÉRIOS DE SELECÇÃO e DESPESAS ELEGÍVEIS**

São aceitáveis os critérios de selecção e despesas elegíveis previstas genericamente nos Regulamentos aplicáveis no âmbito dos Programas Operacionais Regionais.

## VII

### PROJECTOS DE INVESTIMENTO TURÍSTICO NA ÁREA DA INOVAÇÃO FINANCEIRA

#### 1. ACTIVIDADES ECONÓMICAS E PERFIL DO INVESTIMENTO

Projectos de investimento na área do alojamento turístico e animação de interesse para o turismo, de características diferenciadoras e em linha com as prioridades definidas pelo Plano Estratégico Nacional do Turismo no âmbito do desenvolvimento dos Produtos Turísticos Estratégicos e dos Pólos de Desenvolvimento Turístico.

#### 2. CONDIÇÕES DE ACESSO

São aceitáveis as condições de acesso aos instrumentos de apoio genericamente previstos ao nível da Inovação Financeira.

## RECURSOS FINANCEIROS

Os recursos financeiros a afectar à totalidade deste Programa de Acção são apresentados nos quadros em Excel que se anexam.

Trata-se de uma estimativa global que tem em conta o custo dos projectos propostos e as dotações financeiras a afectar ao Pólo de Competitividade e Tecnologia, Turismo 2015, nos diversos programas temáticos e regionais do QREN.

**EM CONCLUSÃO**, o estabelecimento de um Pólo de Competitividade para o Turismo tem, pois e sobretudo, como objectivo garantir as condições efectivas para o aproveitamento das novas oportunidades criadas pelo Plano Estratégico Nacional de Turismo para o desenvolvimento turístico nacional.

Tanto no que respeita ao desenvolvimento de novas áreas territoriais com vocação turística – os pólos de desenvolvimento turístico – como de novos segmentos de mercado – ligados aos novos produtos turísticos – o Plano Estratégico Nacional do Turismo aponta caminhos novos e

implica novos comportamentos e uma capacidade empresarial adequada à assunção desses desafios.

A experiência de trabalho com as empresas do turismo revela uma forte resistência à mudança, sobretudo por parte das empresas de pequena e média dimensão, o que pode comprometer a consecução dos objectivos visados.

Dado que o modelo de desenvolvimento preconizado no Plano Estratégico Nacional do Turismo implica a aposta forte em áreas cruciais para a competitividade como sejam a qualidade, a formação e a inovação, tradicionalmente esquecidas pela maior parte dos empresários, só um envolvimento pró-activo das estruturas empresariais e das entidades de parceria público-privada do sector bem como uma nova postura de maior diálogo e cooperação entre os diversos agentes, públicos e privados, pode levar a bom termo a ambiciosa estratégia gizada.

Consciente desta situação, entenderam as entidades parceiras do Turismo 2015 que o estabelecimento de uma Estratégia de Eficiência Colectiva, na figura de Pólo de Competitividade e Tecnologia, seria um factor decisivo para uma bem sucedida implementação do Plano Estratégico Nacional do Turismo, pela capacidade mobilizadora que daí adviria junto das empresas.

Com efeito, a parceria Turismo 2015 está convicta de que sem a dinâmica suscitada pelo Pólo de Competitividade e Tecnologia, os resultados do Plano Estratégico Nacional do Turismo ficariam muito abaixo dos objectivos, tanto nas suas metas quantificadas como na afirmação dos novos pólos territoriais ou dos novos produtos turísticos.

A Estratégia de Eficiência Colectiva implica não só a elaboração do Programa de Acção de forma consensualizada pelos diversos parceiros, mas sobretudo, uma actuação coordenada e permanente no que respeita à sua divulgação, implementação e acompanhamento.

A Estratégia de Eficiência Colectiva vai, por conseguinte, corresponder a um novo modelo operacional de concretização da política de turismo, com um comprometimento das estruturas associativas nacionais e regionais na consecução dos seus objectivos, no desenho dos seus instrumentos e na promoção e mobilização dos agentes, de forma a atingir todas as franjas da actividade.

A intervenção directa das associações na divulgação e na mobilização dos empresários permitirá a constituição de uma rede de agentes que favorecerá a disseminação de boas práticas, a demonstração de resultados e o estabelecimento de um diálogo entre pares, representando assim um factor adicional de promoção da implementação de novos processos e atitudes na gestão das empresas.

Daqui resultarão um conjunto coerente e integrado de intervenções consubstanciado no Programa de Acção, uma maior articulação das actuações e prioridades das diversas entidades públicas e privadas com responsabilidades na actividade turística, instrumentos financeiros mais adaptados às necessidades, tendo em conta a estratégia previamente definida, um universo de potenciais beneficiários mais alargado e uma maior visibilidade das acções integradas no Programa.