

---

**S.R. DA ECONOMIA**  
**Contrato-Programa n.º 371/2008 de 20 de Outubro de 2008**

---

Considerando que à Direcção Regional de Turismo compete, nos termos da alínea d) do n.º 1 do artigo 35.º do Decreto regulamentar Regional n.º 21/2006/A, de 16 de Junho, enquanto órgão executivo da Secretaria Regional da Economia, “*promover ou apoiar as acções desencadeadas no âmbito da oferta turística regional, bem como as iniciativas de promoção turística da Região (...)*”;

Considerando que o Observatório Regional do Turismo é uma associação de direito privado, sem fins lucrativos, nos termos do artigo 1º dos respectivos Estatutos, cujo objecto é a investigação científica, o estudo, a análise, acompanhamento e divulgação da actividade turística, bem como o estudo e a análise de todos os domínios que, directa ou indirectamente, com ela se relacionem.

Considerando que o “Plano de Acções”, apresentado pelo Observatório Regional de Turismo, contempla o desenvolvimento de estudos e inquéritos sobre temas relacionados com o turismo, com interesse para a realidade da RAA, a realização de Seminários, conferências e workshops temáticos e ainda a publicação sobre a evolução do turismo nos Açores e a manutenção da página de Internet;

Considerando que a acção do Observatório Regional do Turismo poderá contribuir para um desenvolvimento qualitativo da oferta turística da Região;

Considerando que a acção do Observatório Regional do Turismo poderá contribuir para o desenvolvimento da oferta de novos produtos turísticos na Região;

Considerando que a atribuição de um apoio financeiro no montante de € 350 000,00 (trezentos e cinquenta mil euros) se encontra autorizada pela Resolução n.º 57/2008, do Conselho do Governo Regional, publicado no Jornal Oficial da Região Autónoma dos Açores nº 72, série I, de 15 de Abril;

Outorgam o presente contrato-programa:

Primeira: Região Autónoma dos Açores, através da Secretaria Regional da Economia, adiante designada abreviadamente por RAA/SRE, representada neste acto pelo Prof. Dr. Duarte José Botelho da Ponte, no exercício dos poderes nele delegados pela resolução acima citada;

Segunda: Observatório Regional de Turismo, adiante designada abreviadamente por ORT, pessoa colectiva n.º 512098140, com sede na Av. Infante D. Henrique, 55 3.º Frente em Ponta Delgada, representada neste acto pelo Presidente da Direcção, Carlos Alberto Silva Melo Santos e o Vogal da Direcção, Luís Filipe Soares Borges da Silveira.

Cláusula 1.ª

**Objecto do contrato**

1. Constitui objecto do presente Contrato a atribuição de comparticipação financeira à entidade outorgante, nos termos das cláusulas seguintes, com vista à concretização do plano de actividades, referente a 2008/2009 (11 de Outubro de 2008 a 31 de Julho de 2009), da responsabilidade do ORT, que se anexa a este contrato-programa e dele faz parte integrante

2. Qualquer alteração do plano de promoção e das acções referidas no número anterior carece de aprovação da Direcção Regional de Turismo (DRT), precedida de pedido escrito fundamentado.

#### Cláusula 2.<sup>a</sup>

##### **Acções da responsabilidade do ORT**

1. Constitui obrigação do ORT a realização das acções identificadas no plano em anexo.
2. Os investimentos a realizar pelo ORT, na concretização das medidas previstas no número anterior, ascendem, até 31 de Julho de 2009, a €350 000.00 (trezentos e cinquenta mil euros).

#### Cláusula 3.<sup>a</sup>

##### **Apoio financeiro**

1. O apoio financeiro a prestar pela RAA/SRE para execução do plano de actividades referido na cláusula 1.<sup>a</sup> é de €350 000.00 (trezentos e cinquenta mil euros);
2. O apoio financeiro fixado no número anterior será pago da seguinte forma:
  - a) 50%, após a assinatura do contrato;
  - b) 50%, a 01 de Dezembro do ano em curso com a apresentação de relatório descritivo referente às acções já realizadas.

#### Cláusula 4.<sup>a</sup>

##### **Obrigações do ORT**

São obrigações do ORT:

- a) Prestar à DRT, nos prazos que lhe forem fixados para o efeito, todas as informações solicitadas acerca da execução das acções subjacentes ao presente contrato-programa, nomeadamente apresentando comprovativos da efectiva realização das despesas;
- b) Remeter à DRT, até ao dia 31 de Outubro de 2009, um relatório final de actividades, onde sejam descritas em pormenor as acções realizadas e as despesas efectuadas, acompanhado de elementos de prova;
- c) Manter regularizadas as suas situações tributária e contributiva perante a Segurança Social;
- d) Manter a contabilidade organizada, de acordo com o Plano Oficial de Contabilidade;
- e) Organizar e manter, durante cinco anos, um processo individual de onde constem todos os documentos de despesa relacionados com as acções a implementar, devidamente numerados e classificados.
- f) Incluir no seu relatório anual de actividades uma referência expressa ao estado de execução do presente contrato-programa;

#### Cláusula 5.<sup>a</sup>

##### **Incumprimento das obrigações do ORT**

1. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, o incumprimento das obrigações previstas nas cláusulas 4.<sup>a</sup> implica a suspensão da concessão dos apoios financeiros pela RAA/SRE e

confere a esta o direito de fixar novo calendário para a execução do programa de acções objecto do presente contrato-programa.

2. A RAA/SRE pode resolver o presente contrato nas seguintes situações:

- a) Se o plano de acções previsto na cláusula 2ª se encontrar, em qualquer momento, com um atraso de execução superior a seis meses;
- b) Se o calendário estabelecido nos termos do número anterior não for respeitado pelo ORT;
- c) Em caso de incumprimento das obrigações previstas na cláusula 2ª ou 4ª, por facto imputável ao ORT, se a RAA/SRE entender não existir motivo para revisão de calendário de execução do programa de acções, nos termos do nº 1 da presente cláusula;

3. A resolução do presente contrato efectua-se através de declaração dirigida ao segundo outorgante, expedida por carta registada com aviso de recepção, no prazo máximo de 60 dias a contar do facto que lhe serve de fundamento, ficando o ORT, a partir desse momento, obrigada à restituição à RAA/SRE das quantias recebidas, excluindo as fundamentadamente aplicadas em execução das medidas previstas no presente contrato-programa.

Cláusula 6.ª

#### **Obrigações da RAA/SRE**

São obrigações da RAA/SRE:

- a) Disponibilizar, nos termos previstos no presente contrato-programa, os apoios financeiros adequados à concretização das medidas referidas;
- b) Verificar o exacto desenvolvimento do programa de actividades que justifica a celebração do presente contrato, procedendo ao acompanhamento e controlo da sua execução e podendo, para esse efeito, realizar inspecções, inquéritos e sindicâncias.

Cláusula 7.ª

#### **Cessação dos efeitos do contrato**

1. Os efeitos do presente contrato cessam:

- a) Quando estejam concluídas as acções que constituem o seu objecto;
- b) Quando se alcance o termo de vigência previsto para o presente contrato-programa;
- c) Quando, por causa não imputável ao ORT, se torne objectiva e definitivamente impossível a realização dos seus objectivos essenciais;
- d) Quando a RAA/SRE exercer o direito à resolução do contrato, nos termos dos n.ºs 2 e 3 da cláusula 5.ª;

2. Na situação prevista na alínea b) do número anterior, desde que, nessa altura, as medidas abrangidas pelo presente contrato-programa não estejam integralmente executadas, as entidades beneficiárias dos apoios financeiros ficam obrigadas à restituição das importâncias ainda não aplicadas em qualquer medida inicialmente prevista.

Cláusula 8.ª

#### **Publicitação da concessão dos apoios**

A concessão dos apoios financeiros previstos no presente contrato-programa é objecto de publicitação nos termos do Decreto Legislativo Regional n.º 12/95/A, de 26 de Julho.

#### Cláusula 9.ª

##### **Período de vigência do contrato**

O presente contrato entra em vigor a 11 de Outubro de 2008 e vigora até 31 de Julho de 2009.  
17 de Setembro de 2008. – Pela RAA/SER, . – Pelo ORT, .

##### **1 – Descrição Genérica do Plano de Actividades**

O “Observatório Regional do Turismo” é uma Associação de direito privado, sem fins lucrativos, constituída em Outubro de 2006, com o objectivo de promover a análise, a divulgação e o acompanhamento da actividade turística, de forma a contribuir para o desenvolvimento sustentável do turismo na R.A.A. Tem como sócios fundadores a Região Autónoma dos Açores, a Associação Turismo dos Açores e a Universidade dos Açores.

A actividade do Observatório visa:

- Avaliar a informação estatística disponível, fazendo a análise, cruzamento e divulgação integrada das várias fontes estatísticas sectoriais;
- Organizar e manter um sistema de informação para o turismo destinado, sobretudo, ao tratamento qualitativo dos dados relativos aos serviços turísticos;
- Disponibilizar dados informativos, estatísticos e analíticos, através de publicações regulares;
- Organizar e participar em seminários, encontros e sessões de debate, com base na informação produzida e nos estudos promovidos pelo Observatório;
- Promover a investigação científica sobre a actividade turística na Região Autónoma dos Açores;
- Realizar estudos sobre temas de interesse para o sector na Região;
- Apoiar a comunidade académica e científica regional, através da articulação do ORT com unidades de investigação universitárias, com associações empresariais e com associações de Desenvolvimento Regional e Local, nos termos a estabelecer em protocolos de colaboração.
- Promover acções de formação dirigidas aos trabalhadores, empresários e entidades responsáveis do sector do turismo na R.A.A.;
- Oferecer Cursos Breves sobre temas de interesse para os empresários do sector do turismo;
- Promover conferências e encontros internacionais sobre a temática do turismo.
- Avaliar, com estudos técnico-científicos rigorosos, os impactes do turismo na economia Açoriana.

### **Plano de Actividades 2008/2009**

Estão planeadas as seguintes actividades para o período 2008/2009:

- Inquéritos à satisfação dos turistas que visitam os Açores.
- Inquérito sobre o segmento MICE
- Inquérito ao Turismo de Golfe
- Inquérito à Náutica de Recreio
- Inquérito ao Turismo em Espaço Rural
- Inquérito aos Trilhos Pedestres
- Inquérito à Restauração
- Produção de um Barómetro da actividade turística nos Açores
- Publicação trimestral: "Turismo em Observação"
- Manutenção da Página do Observatório na *Internet*.
- Realização de uma Conferência Internacional sobre turismo
- Realização de Seminários, *Workshops* temáticos e Cursos breves
- Estudo sobre a qualidade do destino Açores na perspectiva dos turistas
- Estudo sobre o Indicador do VAB do turismo

### **2 – Justificação social do programa, com indicação das vantagens dele resultantes para terceiras entidades e para o público em geral;**

O Turismo constitui a aposta estratégica para o desenvolvimento dos Açores, assumindo um peso cada vez mais significativo na economia Açoriana e constituiu uma das suas opções de desenvolvimento.

Neste sentido, é muito importante, não só dar continuidade como, também, aprofundar o papel do Observatório como instituição de cariz técnico-científico, independente, atenta aos novos desafios que o sector enfrenta e responsável pela análise do desempenho dos Açores enquanto destino turístico.

O ORT tem trabalhado e pretende continuar a trabalhar no sentido de ter uma relação estreita com os agentes do sector, de forma a: identificar constrangimentos e propor formas de os ultrapassar; recolher, tratar informação estatística e divulgá-la em tempo útil, de modo a oferecer ferramentas de análise, importantes para a definição de políticas empresariais no sector do turismo.

De igual forma, o ORT enquanto parceiro da Associação de Turismo dos Açores, instituição responsável pela promoção dos Açores enquanto destino turístico, da Região Autónoma dos Açores e da Universidade dos Açores, seus sócios fundadores, pretende actuar como órgão de aconselhamento em termos de políticas turísticas e como parceiro na promoção da investigação científica sobre o turismo e sua divulgação junto da comunidade internacional.

### **3 – Justificação do programa, nomeadamente do ponto de vista do desenvolvimento das acções a realizar**

Desta forma, o Observatório pretende garantir o acesso aos agentes do sector a um conjunto diversificado de informação estatística, dando a conhecer a evolução do turismo na RAA.

A sua acção é igualmente importante na identificação de novos produtos turísticos com potencialidades na região, assim como o acompanhamento da evolução dos produtos já existentes.

Estas acções, no seu todo, visam basear o processo de tomada de decisão, numa lógica que aponte sempre para o desenvolvimento sustentável da RAA.

#### **4 – Quantificação dos resultados esperados com a execução do plano**

Os resultados da execução do plano estão abaixo descritos através do impacto esperado da realização das suas actividades, nomeadamente:

##### **Inquéritos à satisfação dos turistas que visitam os Açores**

Este projecto pretende dar continuidade ao inquérito iniciado em 2008, de forma a permitir uma avaliação continuada da satisfação dos turistas, por mercado emissor, com base em amostras representativas e a criação de uma base de dados útil para outros estudos de científicos.

##### **Inquérito sobre o segmento MICE**

Este projecto pretende fazer a avaliação das potencialidades e constrangimentos deste segmento na região. Dada a sua importância para atenuar a sazonalidade do turismo nos Açores e dado que a época de congressos se situa entre Setembro e Maio, este projecto será lançado a partir de Setembro de 2008, nos principais Centros de Congressos dos Açores.

##### **Inquérito ao Turismo de Golfe**

Este projecto pretende dar continuidade ao inquérito iniciado em 2008, de forma a permitir uma avaliação contínua da satisfação dos golfistas com os campos de golfe dos Açores, por mercado emissor. Assim, será possível aconselhar as empresas envolvidas a incutir melhores práticas de gestão, analisar a eficácia da promoção e permitir criar uma base de dados representativa, útil para outros estudos de análise.

##### **Inquérito à Náutica de Recreio**

Este projecto pretende dar continuidade ao inquérito iniciado em 2008, de forma a permitir uma avaliação contínua da satisfação dos turistas com as marinas e portos dos Açores, identificando a posição dos Açores nas rotas do Turismo Náutico, os produtos com maior potencial de desenvolvimento, de forma a acompanhar a evolução e as consequências da aposta estratégica neste segmento.

##### **Inquéritos ao Turismo em Espaço Rural**

Este projecto pretende dar continuidade ao inquérito iniciado em 2008, de forma a permitir uma avaliação contínua da satisfação dos turistas com o alojamento em unidades de turismo rural, identificando as suas expectativas, os elementos mais valorizados, de forma a contribuir para a correcta definição de acções concretas a implementar.

##### **Inquérito aos Trilhos Pedestres**

Este projecto pretende dar continuidade ao inquérito iniciado em 2008, de forma a permitir uma avaliação contínua da satisfação dos turistas com os trilhos pedestres açorianos, identificando o potencial desta actividade no contexto da aposta dos Açores como um destino de Turismo de

Natureza. O objectivo é identificar os constrangimentos existentes, de modo a os dar a conhecer às identidades responsáveis pela criação, manutenção e identificação dos trilhos.

### **Inquérito à Restauração**

Este projecto pretende avaliar a satisfação dos turistas com o sector da restauração nos Açores, de modo a detectar os principais problemas e recomendar acções a implementar.

### **Produção de um Barómetro da Actividade Turística nos Açores**

Esta iniciativa pretende promover a participação de um painel de operadores e opinion makers, convidados pelo Observatório, incluindo os dirigentes de empresas de alojamento turístico, os responsáveis pelas agências de viagens, operadores turísticos, representantes do transporte aéreo e marítimo, empresas de rent-a-car, associações ligadas ao turismo, decisores políticos, académicos, entre outros, num barómetro regular sobre a conjuntura do turismo na região.

### **Publicação trimestral: “Turismo em Observação”**

“*Turismo em Observação*” aspira ser reconhecida como uma publicação exemplar no panorama regional e nacional, no âmbito da análise dos principais desafios, ameaças e oportunidades que se colocam ao turismo nos Açores.

### **Manutenção da Página do Observatório na *Internet*.**

Em [www.observatorioturismoacores.com](http://www.observatorioturismoacores.com), é possível aceder a um conjunto variado de informação. O portal Web assume-se como o principal motor de divulgação da actividade do ORT e de ligação com o exterior. Este portal será actualizado com informações obtidas junto de fontes secundárias, tais como estudos e publicações internacionais, de acesso restrito a ser pago pelo Observatório e junto de colaboradores vários, com quem foram assinados protocolos.

### **Estudos de análise e avaliação**

Após a realização dos inquéritos, ao longo do ano de 2008, será possível proceder a uma análise científica com base nos resultados estatísticos obtidos sobre:

- Avaliação da Satisfação dos turistas nos Açores
- O potencial do turismo náutico nos Açores
- Avaliação dos trilhos pedestres nos Açores
- A satisfação dos golfistas com os campos de golfe dos Açores

### **Outros Estudos**

#### **- Estudo sobre a qualidade do destino Açores na perspectiva dos turistas**

Este estudo permitirá avaliar os desafios que se colocam ao sector do turismo na Região Autónoma dos Açores, no que respeita à Qualidade e, deste modo, contribuir para a elaboração de medidas adequadas ao crescimento e desenvolvimento desta actividade. Além da avaliação da qualidade de alguns atributos do destino Açores, com referência a outros destinos concorrentes, pretende-se encontrar um Indicador Global de Qualidade, que responda a alterações nos indicadores parciais de qualidade.

#### **- Estudo sobre o Indicador do VAB do turismo**

O SREA produz mensalmente as estatísticas do turismo, cujos principais indicadores são o número de hóspedes, o número de dormidas e os custos e proveitos, ventilados pela origem

dos turistas, pelo tipo de alojamento e pela ilha visitada. Esta informação produzida mensalmente pelo SREA é apresentada num prazo aproximado de 45 dias após o período de referência.

Se existir uma boa relação funcional entre a informação sobre o turismo produzida mensalmente e o valor do VAB deste sector, é possível antecipar a evolução do VAB com mais de um ano e meio de avanço. Esta antecipação não pretende substituir, obviamente, o cálculo do VAB efectuado pela equipa das Contas Regionais do INE, mas apenas indicar aos agentes económicos, Governo Regional e público em geral, a evolução do sector do turismo do ponto de vista económico de forma muito mais atempada. Servirá como uma estimativa rápida que ajudará a “tomar o pulso” à evolução económica do sector do turismo.

Devido à natureza sazonal da actividade turística é muito importante analisar a tendência dos diversos indicadores turísticos, subtraídos dos efeitos sazonais. Só assim se terá uma noção mais clara de como este sector está a evoluir. Os fortes efeitos sazonais sentidos confundem a percepção de evolução anual.

A criação de um indicador económico, para medir mensalmente a evolução do sector do turismo, com um atraso substancialmente inferior a dois anos, poderá ser bastante útil. O objectivo desta proposta é criar esse indicador para a Região Autónoma dos Açores.

Este estudo tem carácter preliminar e pretende fazer uma avaliação *ex-ante* sobre as condições necessárias para criar esse indicador.

### **Realização de uma Conferência Internacional sobre Turismo**

Este projecto insere-se no objectivo de promover uma conferência internacional por ano.

A realização de conferências de âmbito internacional oferecerá aos agentes do sector e ao público em geral a oportunidade de conhecerem as últimas conclusões de estudos sobre as matérias cobertas, bem como a troca de ideias sobre os desafios e constrangimentos do sector na nossa região, com especialistas de renome internacional na matéria.

### **Realização de Seminários e Cursos breves**

A realização de seminários, *workshops* temáticos e cursos breves oferecerá novas oportunidades de reflexão e troca de ideias entre os vários agentes do sector e de qualificação dos profissionais do turismo.

### **5 – Previsão dos custos e das necessidades de financiamento público**

As necessidades de financiamento previstas no âmbito deste contrato programa, para o período entre 01 de Agosto de 2008 e 31 de Julho de 2009, totalizam os 450 mil euros.

A previsão de custos, descrita no quadro abaixo, reflecte os custos com pessoal e despesas relativas à aquisição de bens e serviços: despesas correntes, decorrentes da actividade nas instalações, bem como despesas de aluguer e rendas; de deslocações, de participação em Congressos, de Formação, de realização de Congressos, e de execução das actividades previstas no Plano de Actividades.

**6 – Demonstração do grau de autonomia financeira, técnica e humana oferecido pela entidade proponente para execução do programa, incluindo, se for caso disso, a indicação de outras participantes, financiamentos ou patrocínios e respectivas condições;**

A Associação tem um capital próprio de 90 mil euros que resultou da comparticipação dos seus sócios fundadores, designadamente: o Governo Regional dos Açores (50 mil euros), a ATA – Associação de Turismo dos Açores (20 mil euros) e a Universidade dos Açores (20 mil euros), não estando para já previstas novas dotações por parte dos seus sócios fundadores.

Presentemente, a nível de recursos humanos, o pessoal recrutado é formado por uma Técnica Superior e duas Técnicas Administrativas. A Associação conta, também, com o apoio dos seus corpos sociais.

Prevê-se a geração de receitas com as seguintes actividades:

- Conferências, *Workshops* e Cursos breves

O Observatório utilizará muito a contratação de serviços no exterior, nomeadamente ao nível de contratação de estudos, construção da página da *internet*, contabilidade, assessoria jurídica, limpeza, segurança, entre outros.

**7 - Identificação de quaisquer entidades eventualmente associadas à gestão e execução do programa, definindo a natureza da sua intervenção, os seus poderes e as suas responsabilidades;**

Pela sua natureza, o Observatório está associado aos seus três sócios fundadores, o Governo Regional dos Açores, a ATA – Associação de Turismo dos Açores e a Universidade dos Açores, que se fazem representar em Assembleia Geral, com os poderes e responsabilidades daí advenientes.

Para além disso, existem parcerias com a Associação de Hotelaria de Portugal, com a ANA-Aeroportos de Portugal e com a Associação de Turismo em Espaço Rural, “Casas Açorianas” para promover acções conjuntas, no âmbito do actual Contrato Programa.

**8 - Relações de complementaridade com outros programas já realizados ou em curso de execução na mesma área ou em áreas conexas, se os houver;**

A actividade do Observatório está naturalmente ligada:

- Ao Governo Regional dos Açores, no que respeita ao desenvolvimento das políticas sectoriais de turismo;

- À ATA – Associação de Turismo dos Açores, no que respeita às acções de promoção do destino Açores e, em particular, à promoção da qualidade e diversidade da oferta turística neste destino.

- À Universidade dos Açores, no que diz respeito ao desenvolvimento da investigação sobre turismo e à sua publicação de divulgação.

**9 - Calendário e prazo global de execução do plano**

O plano apresentado será executado entre 01 de Agosto de 2008 e 31 de Julho de 2009, inclusive.