

CONCURSO PARA APRESENTAÇÃO DE CANDIDATURAS

AVISO Nº 05/SI/2016

SISTEMA DE INCENTIVOS – PROJETOS CONJUNTOS

FORMAÇÃO-AÇÃO DIRIGIDA AO SETOR DO TURISMO

**PROGRAMA OPERACIONAL COMPETITIVIDADE E
INTERNACIONALIZAÇÃO**

“QUALIFICAÇÃO DAS PME”

3 de fevereiro de 2016

Índice

Preâmbulo	3
1. Enquadramento, objetivos e prioridades visadas	3
2. Tipologia dos projetos e modalidades de candidatura	6
3. Natureza das entidades promotoras	6
4. Natureza das entidades beneficiárias	6
5. Área geográfica de aplicação	6
6. Âmbito Setorial	7
7. Condições específicas de acesso	8
8. Regras e limites à elegibilidade de despesas	8
9. Critérios de seleção das candidaturas	10
10. Limite ao número de candidaturas	11
11. Taxas de financiamento das despesas elegíveis	11
12. Forma e Limites do apoio	12
13. Modalidades e procedimentos para apresentação das candidaturas	12
14. Procedimentos de análise e decisão das candidaturas	13
15. Aceitação da decisão	14
16. Dotação indicativa do fundo a conceder	14
17. Identificação dos indicadores de resultado a alcançar	14
18. Condições de alteração da operação	15
19. Programa Operacional Financiador	15
20. Organismo Intermédio responsável pela análise das candidaturas	16
21. Divulgação de resultados e pontos de contato	16
ANEXO A	17
ANEXO B	22

Preâmbulo

Nos termos do artigo 8º do [Regulamento Específico do Domínio da Competitividade e Internacionalização](#), doravante designado por RECI, publicado através da Portaria nº 57-A/2015, de 27 de fevereiro, e alterado pelas [Portarias nº 181-B/2015, de 19 de junho](#), e [nº 328-A/2015, de 2 de outubro](#), da [Declaração de retificação nº 30-B/2015, de 26 de junho](#), as candidaturas são apresentadas no âmbito de um procedimento concursal, cujos Avisos de concurso são divulgados através do Portal Portugal 2020 (www.portugal2020.pt).

O presente Aviso de concurso para Apresentação de Candidaturas (AAC) foi elaborado nos termos do previsto no n.º 6 do artigo 16.º do [Regulamento Geral dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento \(FEEI\)](#), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 159/2014, de 27 de outubro, alterado pelo [Decreto-Lei nº 215/2015, de 6 de outubro](#), e do artigo 9º do RECI, e estipula o seguinte:

1. Enquadramento, objetivos e prioridades visadas

A Prioridade de Investimento (PI) 8.5 do Eixo III do domínio da Competitividade e Internacionalização tem previsto como objetivo específico intensificar a formação dos empresários e gestores para a reorganização e melhoria das capacidades de gestão, assim como dos trabalhadores das empresas, apoiada em temáticas associadas à inovação e mudança, através de:

- Aumento da qualificação específica dos trabalhadores em domínios relevantes para a estratégia de inovação, internacionalização e modernização das empresas,
- Aumento das capacidades de gestão das empresas para encetar processos de mudança e inovação,
- Promoção de ações de dinamização e sensibilização para a mudança e intercâmbio de boas práticas.

De acordo com o previsto na alínea j) do nº 2 do artigo 42º do RECI, as intervenções formativas para empresas organizadas com recurso à metodologia de formação-ação são desenvolvidas na modalidade de projetos conjuntos e incluem-se na tipologia de investimento Qualificação das PME.

Os projetos conjuntos, a submeter ao presente concurso, por Associações Empresariais, sem fins lucrativos e com competências dirigidas às PME, que se designam de **entidades promotoras**, visam o desenvolvimento de um programa estruturado de intervenção num

conjunto de PME, que se constituem como **beneficiárias** (participantes), que apresentem soluções comuns e coerentes face a problemas ou oportunidades a explorar no quadro das empresas a envolver.

O projeto conjunto de formação-ação deve conter a seguinte estrutura:

- i. Identificação da necessidade de formação e do perímetro de ação;
- ii. Objetivos, atividades (plano formativo) e resultados a alcançar em cada uma das temáticas de intervenção;
- iii. Competências externas necessárias ao desenvolvimento do projeto;
- iv. Atividades de sensibilização e divulgação tendo em vista assegurar a adesão das empresas ao programa;
- v. Identificação das empresas participantes e metodologia de intervenção;
- vi. Atividades de acompanhamento nas empresas na fase de execução do projeto;
- vii. Modelo de avaliação dos resultados do projeto nas empresas;
- viii. Plano de divulgação de resultados e de disseminação de boas práticas;
- ix. Plano de financiamento global, identificando as várias parcelas, a suportar pelas empresas, a suportar pela entidade promotora e a suportar pelo sistema de incentivos.

A formação-ação é uma intervenção com aprendizagem em contexto organizacional e que mobiliza e internaliza competências com vista à persecução de resultados suportados por uma determinada estratégia de mudança empresarial. Os tempos de formação e de ação surgem sobrepostos e a aprendizagem vai sendo construída através do desenvolvimento das interações orientadas para os saberes-fazer técnicos e relacionais. Trata-se assim de uma metodologia que implica a mobilização em alternância das vertentes de formação (em sala) e de consultoria (*on the job*) e, como tal, permite atuar a dois níveis:

- Ao nível dos formandos: procura desenvolver competências nas diferentes áreas de gestão, dando resposta às necessidades de formação existentes;
- Ao nível da empresa: procura aumentar a produtividade, a capacidade competitiva e a introdução de processos de mudança/ inovação nas empresas.

Independentemente do esquema organizacional da formação-ação adotado para dar resposta aos objetivos definidos, as entidades promotoras têm de garantir, para cada PME a intervencionar, a concretização de um **diagnóstico** que sustente a formulação do **plano de ação** e um relatório que evidencie a **avaliação** de todo o processo formativo.

O projeto conjunto de formação-ação prevê um acordo de pré-adesão das empresas fixado nos seguintes termos:

- i. Tipo de projeto e sua descrição;
- ii. Regime legal do financiamento que enquadra a iniciativa;
- iii. Condições a preencher pelas empresas e pelos projetos;
- iv. Declaração que ateste que na formação-ação não se incluirão ações de formação obrigatórias para cumprir as normas nacionais em matéria de formação;
- v. Prazo de apresentação de candidatura;
- vi. Custo total do projeto a suportar por cada empresa participante;
- vii. Condições de comparticipação das empresas participantes nos custos do projeto;
- viii. Obrigações em que as empresas incorrerão no desenvolvimento de projetos.

O objetivo específico deste AAC consiste em conceder apoios financeiros a projetos exclusivamente de formação e realizados com recurso à metodologia de formação-ação, que visem a melhoria das PME, através das seguintes áreas temáticas:

- Ciclo de Planeamento, que poderá abordar os seguintes domínios de intervenção:
 - ✓ Gestão Estratégica
 - ✓ Gestão Administrativa e Financeira
 - ✓ Gestão das Equipas de Trabalho
 - ✓ Marketing e publicidade
 - ✓ Estratégias de Internacionalização
 - ✓ Qualidade de serviço na hotelaria, restauração e turismo
 - ✓ Proteção ambiental
- Ciclo Temático, que poderá abordar os seguintes domínios de intervenção:
 - ✓ Acolhimento e atendimento ao cliente, incluindo a gestão de reclamações
 - ✓ Controlo de Gestão
 - ✓ Marketing e gestão de canais *on-line*
 - ✓ Negociação e vendas
 - ✓ Segurança e gestão de riscos
 - ✓ Gestão de aprovisionamentos e relação com os fornecedores
 - ✓ Comunicação em língua estrangeira
 - ✓ Técnicas específicas de prestação de serviços

A estrutura de intervenção do projeto encontra-se detalhada no Anexo A.

2. Tipologia dos projetos e modalidades de candidatura

São suscetíveis de apoio os projetos de formação, organizados com recurso à metodologia de formação-ação, na modalidade de candidatura projetos conjuntos, de acordo com o previsto na alínea j) do n.º 2 do artigo 42.º do RECI.

Os projetos devem ser apresentados apenas por uma entidade promotora, não sendo admissíveis projetos em co-promoção.

3. Natureza das entidades promotoras

Associações Empresarias sem fins lucrativos e com competências dirigidas às PME.

4. Natureza das entidades beneficiárias

São beneficiárias as PME na aceção da Recomendação n.º 2003/361/CE, da Comissão Europeia, de 6 de maio, relativa à definição de micro, pequena e média empresa.

Para efeitos de comprovação do estatuto PME, as empresas participantes no projeto conjunto devem obter ou atualizar a correspondente Certificação Eletrónica prevista no Decreto-Lei n.º 372/2007, de 6 de novembro alterado pelo Decreto-Lei n.º 143/2009, de 16 de junho, através do sítio do IAPMEI (www.iapmei.pt).

Constituem público-alvo preferencial para cada uma das áreas temáticas as PME com as características referidas no ponto 4 do Anexo A.

5. Área geográfica de aplicação

O presente AAC tem aplicação nas regiões menos desenvolvidas NUTS II: Norte, Centro e Alentejo.

A localização do projeto corresponde à(s) região(ões) onde se localizam os estabelecimentos dos beneficiários finais nos quais irá ser realizado o investimento.

A entidade promotora só pode considerar, no projeto que propõe, PME cujo estabelecimento no qual irá ser realizado o investimento se localize em região admissível.

6. Âmbito Setorial

Apenas são elegíveis os projetos inseridos nas atividades económicas abrangidas nas seguintes CAE - Classificação Portuguesa das Atividades Económicas - Revisão 3 (CAE - Rev.3):

- 55 - Alojamento;
- 56 - Restauração e similares;
- 77 - Atividades de Alugueres de veículos e outros meios de transporte diretamente relacionados com a atividade turística;
- 79 - Agências de viagem, operadores turísticos, outros serviços de reservas e atividades relacionadas;
- 82 - Atividades de serviços administrativos e de apoio prestados às empresas
- 91 - Atividades das bibliotecas, arquivos, museus e outras atividades culturais;
- 93 - Atividades desportivas, de diversão e recreativas
- 96 - Outras atividades de serviços pessoais.

É requisito base que cada projeto vise a produção de bens e serviços transacionáveis e internacionalizáveis e não diga respeito a serviços de interesse económico geral. O conceito de bens e serviços transacionáveis inclui os bens e serviços produzidos em setores expostos à concorrência internacional e que podem ser objeto de troca internacional demonstrado através de:

- Vendas ao exterior (exportações);
- Prestação de serviços a não residentes, devendo este volume de negócios encontrar-se relevado enquanto tal na contabilidade das empresas beneficiárias do projeto conjunto;

Consideram-se serviços de interesse económico geral, as atividades de serviço comercial que preenchem missões de interesse geral, estando, por conseguinte sujeitas a obrigações específicas de serviço público (artigo 106.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia). É o caso das empresas encarregadas da gestão de serviços de interesse económico geral, nomeadamente, dos serviços em rede de transportes, de energia e de comunicações.

Conforme estabelecido no nº4 do artigo 4º do RECI, não são elegíveis os projetos de investimento incluídos no âmbito dos contratos de concessão com o estado (administração Central ou Local) e para o exercício dessa atividade concessionada.

Estão excluídos deste concurso os projetos que incidam nas seguintes atividades (Classificação Portuguesa de Atividades Económicas - CAE, revista pelo Decreto-Lei nº 381/2007, de 14 de novembro):

- a) Financeiras e de seguros - divisões 64 a 66;
- b) Defesa - subclasses 25402, 30400 e 84220;
- c) Lotarias e outros jogos de aposta - divisão 92.

Devido a restrições europeias específicas em matéria de auxílios estatais, são também excluídas deste concurso as atividades identificadas no ponto II do Anexo B do RECI.

7. Condições específicas de acesso

Para além dos elementos específicos de elegibilidade previstos nos artigos 12º e 13º do Decreto-Lei nº 159/2014, de 27 de outubro, e das alíneas a), d), e), f) e h) do nº 1 do artigo nº 45º, e dos artigos 47º e 48º do RECI, os projetos a apoiar neste AAC têm de satisfazer as seguintes condições:

- a) Contribuírem para os objetivos e prioridades enunciados no ponto 1;
- b) Serem promovidos pelas entidades promotoras enunciadas no ponto 3, sendo que a realização física das ações e investimentos integrantes do projeto devem ter lugar nas regiões menos desenvolvidas NUTS II do Norte, Centro e Alentejo;
- c) Demonstrarem que se encontram asseguradas as fontes de financiamento da parcela não coberta pelo FSE;
- d) Iniciarem a execução do projeto no prazo máximo de 3 meses, após a comunicação da decisão de financiamento;
- e) Serem objeto de divulgação com vista à seleção e pré-adesão das empresas beneficiárias;
- f) Serem sustentados por um plano de ação conjunto adequadamente fundamentado;
- g) Assegurarem a intervenção num mínimo de 10 PME e identificarem em candidatura pelo menos 50% dessas PME, por temática.

8. Regras e limites à elegibilidade de despesas

Sem prejuízo do previsto no ponto nº 6 da [Orientação Técnica da Formação-Ação](#), para efeitos de elegibilidade considera-se o seguinte:

- a) Apenas são admissíveis como custos de pessoal das PME participantes os relativos a formandos previstos na alínea f) do n.º 1 do art.º 13.º da [Portaria n.º 60-A/2015](#), de 2 de março (alterada pela [Portaria n.º 242/2015](#), de 13 de agosto), correspondendo aos encargos com a remuneração dos ativos em formação que decorra durante o período normal de trabalho, os quais são contabilizados a título de contribuição privada nos termos do n.º 2 do art.º 19.º da mesma Portaria. Adicionalmente, e quando comprovadamente indispensável para a formação de cariz teórico, podem ser considerados os custos relativos a transporte e alimentação previstos nas alíneas g) e i) do n.º 1 do seu art.º 13.º.
- b) Os custos relativos a formadores e consultores obedecem às regras previstas no art.º 14.º da Portaria n.º 60-A/2015, de 2 de março (alterada pela Portaria n.º 242/2015, de 13 de agosto), de 2 de março, relativamente à sua remuneração, honorários ou despesas, a que acrescem as limitações previstas nas subalíneas seguintes:
- i. Atendendo ao disposto na alínea b) do n.º 3 do art.º 31.º do Regulamento (UE) n.º 651/2014 da Comissão de 16 de junho de 2014, relativo aos auxílios à formação, os outros encargos relativos a formadores e consultores constantes da alínea c) do n.º 1 do art.º 14.º da Portaria n.º 60-A/2015, de 2 de março, não podem incluir custos de alojamento;
 - ii. Os outros encargos relativos a formadores e consultores previstos na alínea c) do n.º 1 do art.º 14.º da Portaria n.º 60-A/2015, de 2 de março, com a exclusão anteriormente indicada, têm como limite máximo 25% do valor por hora do formador ou do consultor.
- c) No caso em que a opção for a aplicação do regime de auxílios *de minimis*, poderão ser elegíveis despesas com alojamento de formandos e de formadores e consultores nos termos definidos na Portaria n.º 60-A/2015, de 2 de março (alterada pela Portaria n.º 242/2015, de 13 de agosto), tendo como limite máximo 25% do valor por hora do formador ou do consultor.
- d) Os custos máximos elegíveis do projeto, excluindo formandos, formadores e consultores, não podem exceder €2,50 por hora e por formando, conforme previsto no n.º 1 do art.º 16.º da Portaria n.º 60-A/2015, de 2 de março (alterada pela Portaria n.º 242/2015, de 13 de agosto). Para o volume de formação concorre o total de horas assistidas pelos formandos na componente formação e na componente consultoria.

Não são elegíveis as despesas previstas no artigo 17º da Portaria n.º 60-A/2015, de 2 de março, alterada pela Portaria n.º 242/2015, de 13 de agosto, bem como as despesas com:

- Transações entre entidades participantes nos projetos;
- Custos na área produtiva ou operacional;

- Custos com ações de formação obrigatória realizadas pelas empresas para cumprir as normas nacionais em matéria de formação;
- Trespases e direitos de utilização de espaços;
- Aquisição de bens em estado de uso;
- Fundo de maneiio;
- Trabalhos da empresa para ela própria.

9. Critérios de seleção das candidaturas

A metodologia de cálculo para seleção e hierarquização dos projetos é baseada no indicador de Mérito do Projeto (MP), determinado pela seguinte fórmula:

$$MP = 0,40 A + 0,50 B + 0,10 C$$

Sendo:

A = Qualidade do projeto

B = Impacto do projeto na competitividade das empresas

C = Contributo do projeto para a economia

Conjuntamente com o presente Aviso é disponibilizado o Referencial de Análise do Mérito do Projeto.

As pontuações dos critérios são atribuídas numa escala compreendida entre 1 e 5 pontos, sendo o resultado do MP arredondado à centésima.

Para efeitos de seleção, consideram-se elegíveis e objeto de hierarquização os projetos que obtenham uma pontuação final de MP igual ou superior a 3,00 e as seguintes pontuações mínimas nos critérios:

- Critério A - 3,00 pontos;
- Critério B - 2,00 pontos;
- Critério C - 2,00 pontos.

Os projetos são ordenados por ordem decrescente em função do MP, e por data (dia/hora/minuto/segundo) da entrada de candidatura, e selecionados até ao limite orçamental definido no Aviso, sem prejuízo do referido limite poder ser reforçado por decisão da Autoridade de Gestão (AG), fixando-se assim o limiar de seleção do concurso.

Para efeitos do disposto na alínea h) do artigo 9.º do RECI e de definição do limiar de seleção do concurso, é utilizada a maior representatividade de mulheres nos órgãos de direção, de administração e de gestão, na entidade promotora, como critério de desempate entre candidaturas com a mesma pontuação (MP), quando se revele necessário.

10. Limite ao número de candidaturas

Ao abrigo do presente Aviso cada entidade promotora apenas poderá apresentar uma candidatura.

As entidades promotoras podem candidatar-se a mais do que um Aviso em curso para a formação-ação, em função da sua missão estatutária e das temáticas prioritárias estabelecidas em cada Aviso.

As PME beneficiárias podem igualmente participar em candidaturas de uma ou mais entidades promotoras.

11. Taxas de financiamento das despesas elegíveis

No âmbito do presente Aviso, as entidades promotoras podem optar por uma das seguintes modalidades:

Modalidade A - Regime de Auxílios de Estado

(art.º 31º do Regulamento (UE) nº 651/2014, de 16 de junho)

O apoio a conceder aos projetos conjuntos de formação-ação deverá ter em conta, cumulativamente, o seguinte:

- I. A aplicação das taxas de auxílios de Estado prevista na alínea c) do n.º 1 do art.º 50.º do RECI, concretamente:
 - Uma taxa base de incentivo de 50%, acrescida das majorações a seguir indicadas, não podendo a taxa global ultrapassar 70%;
 - Majoração em 10 p.p. se a formação for dada a trabalhadores com deficiência ou desfavorecidos;
 - Majoração em 10 p.p. se o incentivo for concedido a médias empresas e em 20 p.p. se for concedido a micro e pequenas empresas.
- II. A aplicação das taxas previstas na alínea e) do n.º 1 do art.º 50.º do RECI, onde a contribuição do FSE está limitada a 83% das despesas elegíveis para as médias empresas e a 86% para as micro e pequenas empresas, com exceção das

remunerações dos ativos empregados em formação durante o período normal de trabalho.

Modalidade B - Regime de Auxílios de Minimis

O apoio a conceder tem a contribuição do FSE limitada a 90% das despesas elegíveis excluindo as remunerações dos ativos empregados em formação durante o período normal de trabalho, conforme previsto na alínea f) do n.º 1 do art.º 50.º do RECI.

Uma candidatura apenas pode incluir uma das modalidades acima descritas e que será aplicável a todas as PME envolvidas.

12. Forma e Limites do apoio

Tendo em consideração o previsto no n.º 1 do artigo 49.º do RECI, os apoios a conceder no âmbito deste Aviso revestem a forma de incentivo não reembolsável.

De acordo com o previsto na alínea b) do n.º 2 do artigo 49º do RECI, o valor médio máximo por empresa beneficiária é de 180.000,00 euros.

13. Modalidades e procedimentos para apresentação das candidaturas

A apresentação de candidaturas é feita através de formulário eletrónico no Balcão 2020 (<https://www.portugal2020.pt/Balcao2020/>).

Para apresentar a candidatura, as entidades promotoras devem previamente efetuar o registo e autenticação no Balcão 2020. Com essa autenticação é criada uma área reservada na qual o beneficiário poderá contar com um conjunto de funcionalidades, independentemente da natureza do projeto, da Região ou do Programa Operacional a que pretende candidatar-se.

Caso existam entidades consultoras associadas ao projeto, as mesmas deverão também registar-se no Balcão 2020. Desta forma, é criada uma área reservada na qual as entidades devem confirmar e completar os seus dados de caracterização que serão usados nas candidaturas ao Portugal 2020.

As PME participantes no projeto conjunto devem igualmente efetuar o referido registo e autenticação no Balcão 2020. Desta forma, é criada a sua área reservada na qual devem

confirmar e completar os seus dados de caracterização de entidade que são usados nas suas candidaturas ao Portugal 2020.

Ao abrigo deste concurso o prazo para a apresentação de candidaturas decorre entre o **dia 3 de fevereiro e o dia 1 de abril de 2016** (até às 19 horas).

Por uma questão de prudência, os promotores devem evitar a submissão de candidaturas no último ou nos últimos dias do prazo. A submissão tardia de candidaturas poderá impossibilitar a resolução de eventuais constrangimentos decorrentes do processo de validação/submissão.

14. Procedimentos de análise e decisão das candidaturas

As candidaturas são analisadas e selecionadas de acordo com os critérios de elegibilidade e os critérios de seleção previstos neste Aviso.

A decisão fundamentada sobre o financiamento a atribuir às candidaturas é proferida pelas Autoridades de Gestão envolvidas no financiamento dos projetos no prazo de 60 dias úteis, a contar da data de encerramento do Aviso.

O prazo referido suspende-se quando sejam solicitados ao candidato quaisquer esclarecimentos, informações ou documentos, o que só pode ocorrer por uma vez. A não apresentação pelo candidato, no prazo de 10 dias úteis, dos esclarecimentos, informações ou documentos solicitados, significará a desistência da candidatura.

Os candidatos são ouvidos no procedimento de audiência prévia, nos termos legais, sendo concedido um prazo máximo de 10 dias úteis para apresentação de eventuais alegações em contrário, contados a partir da data da notificação da proposta de decisão, designadamente quanto à eventual intenção de indeferimento e aos respetivos fundamentos.

Nos termos do n.º 3 do artigo 121.º do Código do Procedimento Administrativo, a realização da audiência prévia referida no número anterior suspende a contagem do prazo fixado de 60 dias úteis para a adoção da decisão.

As propostas de decisão das candidaturas, relativamente às quais tenham sido apresentadas alegações em contrário, são reapreciadas sendo proferida a respetiva decisão final no prazo máximo de 40 dias úteis, a contar da data da apresentação da alegação (a referida reapreciação inclui análise, decisão e nova audiência prévia, se aplicável).

Os projetos não apoiados que, em resultado deste processo de reapreciação, venham a obter um MP que teria permitido a sua inclusão no conjunto dos projetos selecionados, serão considerados selecionados e apoiados no âmbito do presente concurso.

A decisão é notificada pela Autoridade de Gestão à entidade promotora no prazo de até 5 dias úteis, a contar da data da sua emissão.

A data limite para notificação da decisão é **22 de julho de 2016**, na qual se inclui o prazo de 10 dias úteis utilizados para resposta a pedidos de esclarecimentos e o prazo de 10 dias úteis para audiência de interessados.

No anexo B apresenta-se o diagrama ilustrativo sobre os procedimentos de análise e decisão das candidaturas.

15. Aceitação da decisão

A aceitação da decisão da concessão do incentivo é feita mediante a assinatura do termo de aceitação, de acordo com o previsto no n.º 1 do artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 159/2014, de 27 de outubro, com as alterações que lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 215/2015, de 6 de outubro.

Nos termos do n.º 2 do artigo acima referido, a decisão de aprovação caduca caso não seja submetido ou assinado o termo de aceitação, no prazo máximo de 30 dias úteis, a contar da data da notificação da decisão, salvo motivo justificado, não imputável à entidade promotora e aceite pela Autoridade de Gestão.

16. Dotação indicativa do fundo a conceder

A dotação do Fundo Social Europeu a conceder no presente concurso é de 4 milhões de euros.

17. Identificação dos indicadores de resultado a alcançar

Os resultados a obter com a implementação das ações de formação serão medidos através dos seguintes indicadores:

- **Indicador 1** - Percentagem de empresas intervencionadas que implementem processos de mudança organizacional decorrentes da formação, demonstráveis e mensuráveis em sede de avaliação final, em relação ao total de empresas abrangidas;
- **Indicador 2** - Percentagem de trabalhadores que, por método de inquirição, se considerem mais aptos para a inovação e gestão, em relação ao total de trabalhadores abrangidos.

Prosseguindo uma orientação para resultados, o projeto deverá contemplar, nas suas atividades, a recolha de informação necessária à avaliação que permita a aferição destes indicadores até ao seu encerramento e com a apresentação de dados sobre a conclusão física e financeira do projeto.

Em sede de encerramento o Organismo Intermédio afere a concretização dos objetivos e condições subjacentes à aprovação do projeto, incluindo o seu contributo para o alcance destes indicadores. Uma avaliação positiva possibilitará o pagamento integral do incentivo.

18. Condições de alteração da operação

Estão sujeitas a nova decisão da Autoridade de Gestão as alterações referidas no n.º 7 do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 159/2014, com as alterações que lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 215/2015, de 6 de outubro.

O calendário de realização do projeto pode ser objeto de atualização até à celebração do termo de aceitação, com uma derrogação máxima do prazo previsto para início do projeto de 3 meses, prevalecendo contudo a duração aprovada em sede de decisão.

19. Programa Operacional Financiador

Nos termos do ponto i) da alínea a) do n.º 4 do Anexo A do RECI, o financiamento dos projetos conjuntos localizados nas regiões menos desenvolvidas NUTS II (Norte, Centro e Alentejo) é assegurado pela Autoridade de Gestão do POCI (COMPETE 2020).

20. Organismo Intermédio responsável pela análise das candidaturas

Nos termos dos artigos nº 36º e 37 do [Decreto-Lei nº 137/2014](#), de 12 de setembro, relativo ao modelo de governação dos FEEL, a entidade designada por contrato de delegação de competências que assegura a emissão de parecer sobre as candidaturas no âmbito deste Aviso é a **Confederação do Turismo Português (CTP)**.

21. Divulgação de resultados e pontos de contato

No portal **Portugal 2020** (www.portugal2020.pt) os candidatos têm acesso:

- a) A outras peças e informações relevantes, nomeadamente legislação enquadradora, orientação técnica específica da formação-ação, formulário de candidatura e respetivo guia de apoio ao seu preenchimento;
- b) Ao suporte técnico e ajuda ao esclarecimento de dúvidas no período em que decorre o concurso;
- c) A pontos de contato para obter informações adicionais;
- d) Aos resultados deste concurso.

3 de fevereiro de 2016

Presidente da Comissão Diretiva do PO
Competitividade e Internacionalização

Rui Vinhas da Silva

ANEXO A

- Estrutura da intervenção -

As ações de formação, no âmbito do presente Aviso, têm obrigatoriamente, de ser desenvolvidas com a estrutura a seguir indicada.

1. Plano de ação para o período 2016-2018

O Programa de Formação-Ação da CTP - “Melhor Turismo 2020” - visa o reforço da capacidade competitiva das empresas e a promoção do emprego no setor do Turismo, concentrando a sua ação no apoio à consolidação e qualificação do tecido empresarial do setor. O modelo organizativo do “Melhor Turismo 2020” prevê a implementação de três Ciclos Temáticos (sendo que apenas dois estão previstos neste Aviso), cada um deles com propriedades organizativas e diferenciadas e estabelecendo uma articulação específica com o quadro de objetivos contemplados pelo Programa e os temas que se lhe associam.

2. Áreas Temáticas a abranger no âmbito do Aviso

As áreas temáticas que estruturam o programa de formação-ação para o setor do turismo diferenciam-se não só ao nível do foco estratégico que propõem, mas também ao nível das soluções metodológicas que convocam. As áreas a contemplar nos projetos alvo deste Aviso são as seguintes:

A - Ciclo de Planeamento:

Abordagem orientada para a qualificação das PME e dos seus trabalhadores em domínios de desenvolvimento de competências priorizados pelo exercício prévio de diagnóstico, como etapa chave para o desenho e organização do processo de formação.

Objetivo Geral:

Melhorar o desempenho organizacional e a capacidade competitiva das PME do setor do turismo através do desenvolvimento de competências em domínios de problemas especificamente identificados.

Linhas Orientadoras:

Intervenção dirigida a empresas que pretendem resolver problemas de gestão, organização e funcionamento, previamente identificados e caracterizados, através da realização de um diagnóstico. A abordagem proposta centra-se na promoção da eficiência organizativa global,

através do reforço das qualificações dos trabalhadores da empresa, mediante o desenvolvimento dos domínios de intervenção específicos:

- Gestão Estratégica
- Gestão Administrativa e Financeira
- Gestão de Equipas de Trabalho
- Marketing e publicidade
- Estratégias de internacionalização
- Qualidade de serviço na hotelaria, restauração e turismo
- Proteção Ambiental

Público-alvo:

Empresas até 50 trabalhadores. Poderão ser apoiados projetos formativos em empresas com mais de 50 trabalhadores, em função da relevância do projeto, e no caso de não terem um volume de negócios superior a 2 milhões de euros. Todas as empresas deverão pertencer aos CAE identificados no ponto 6 do Aviso.

B - Ciclo Temático

Abordagem orientada para a qualificação das PME e dos seus trabalhadores em domínios de competências previamente definidos, e que privilegia a identificação de temas críticos para o desenvolvimento e modernização do setor. As competências visadas encontram-se estabelecidas nos referenciais definidos para o setor e cabe à empresa, dentro do conjunto de domínios considerados, explicitar a seleção das áreas em que pretende aperfeiçoar as suas competências, dando-lhe a possibilidade de desenvolver a sua resposta nos domínios especificados.

Objetivo Geral:

Qualificar as empresas do Turismo dotando-as de competências em áreas críticas/ relevantes para o desenvolvimento, modernização e reforço de competitividade do setor.

Linhas Orientadoras:

Contempla o desenvolvimento das competências dos trabalhadores do setor, através da realização de formação teórica e prática que permita reforçar a sua capacidade em domínios de qualificação considerados críticos. Apoia-se nos exercícios de diagnóstico de âmbito setorial previamente realizados, articulando-os com as necessidades explicitadas pelas empresas, e privilegia o desenvolvimento dos seguintes domínios de intervenção:

- Acolhimento e atendimento ao cliente, incluindo a gestão de reclamações
- Controlo de gestão
- Marketing e gestão de canais *on-line*
- Negociação e vendas
- Segurança e gestão de riscos

- Gestão de aprovisionamentos e relação com fornecedores
- Comunicação em língua estrangeira
- Técnicas específicas de prestação de serviço, como por exemplo serviço de restaurante, serviço de bar, cozinha internacional, produção de doçaria tradicional, orientação de atividades de ar livre, atividades de animação turísticas, serviço de vinhos, etc.

Público-alvo:

Empresas até 50 trabalhadores. Poderão ser apoiados projetos formativos em empresas com mais de 50 trabalhadores em função da relevância do projeto e no caso de não terem um volume de negócios superior a 2 milhões de euros. Todas as empresas deverão pertencer aos CAE identificados no ponto 6 do Aviso.

A entidade promotora poderá optar por abordar um ou os dois ciclos (planeamento e temático), num mesmo projeto, sendo que cada empresa terá obrigatoriamente que integrar um domínio de intervenção por cada ciclo. Os domínios a desenvolver têm de ser formatados em cursos com duração mínima de 25 horas e, no conjunto da intervenção, têm de ser aplicadas todas as horas previstas para cada ciclo (componente formação e componente consultoria).

3. Duração da intervenção

Os projetos poderão ser desenvolvidos entre 2016 e 2018 de acordo com o seguinte padrão:

A - Ciclo de Planeamento: máximo 24 meses

- i) Duração prevista para a componente de formação: 80 horas
- ii) Duração prevista para a componente de consultoria: 120 horas

B - Ciclo de Temático: máximo 24 meses

- i) Duração prevista para a componente de formação: 75 horas
- ii) Duração prevista para a componente de consultoria: 50 horas

4. Formandos

Cada empresa pode envolver até 3 (três) trabalhadores/formandos em cada ciclo. Cada trabalhador/formando tem de completar todo o percurso formativo (componente formação e componente consultoria de acordo com a carga horária da temática onde se insere).

5. Modelo de Intervenção

O modelo de intervenção previsto privilegia a inovação face aos modelos tradicionais de formação, onde pontifica a formação em grupo, em sala de aula, sendo orientado para resolução de problemas concretos das empresas. Privilegia-se a atuação em contexto de trabalho, com total centralidade na vertente de desenvolvimento de competências e valorizando a sua contextualização no ambiente de trabalho e na resposta aos problemas identificados.

A intervenção estrutura-se em 4 etapas, assumindo diferenças no modo de desenvolvimento:

I. Diagnóstico:

Situa os problemas que se colocam à estratégia de desenvolvimento da empresa consoante os seus objetivos estratégicos. Constitui a base orientadora do plano de ação, da formação e também da avaliação. É nesta fase que são definidos os domínios de intervenção (entre os previstos neste Aviso), a abordar em cada PME.

II. Plano de Ação

Estabelece o referencial estratégico do projeto formativo definindo os problemas a resolver e os objetivos a atingir em termos de desenvolvimento de competências, de evolução organizativa e de performance da empresa.

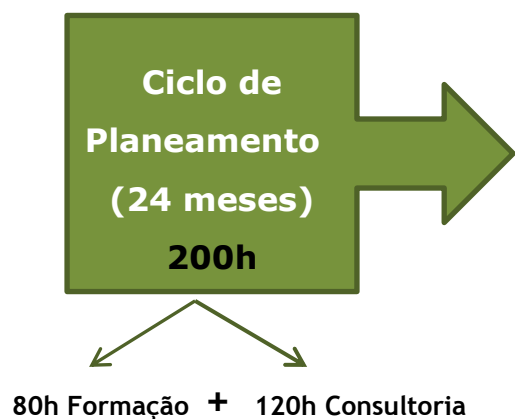
III. Formação

Constitui o passo central do processo e articula-se a formação em contexto de trabalho (componente de consultoria) com a formação em sala e outras formas alternativas de desenvolvimento de competências, como por exemplo *workshops* e seminários.

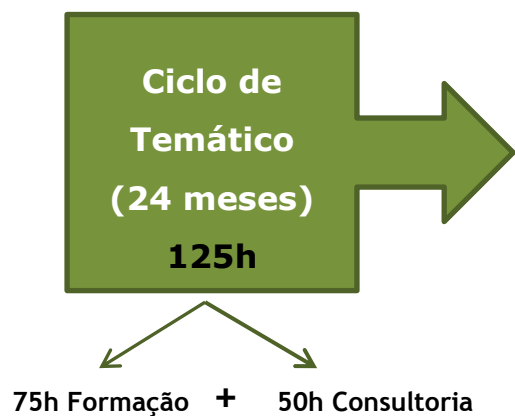
IV. Avaliação

Transversal a todo o programa, dá resposta à necessidade de aferir o grau de realização dos projetos e o nível de resultados alcançados. A avaliação foca-se na verificação do grau de cumprimento do plano de ação, nomeadamente no que se refere à realização das atividades previstas e ao desenvolvimento das competências identificadas.

PROGRAMA DE FORMAÇÃO-AÇÃO “MELHOR TURISMO 2020”



- Gestão Estratégica
- Gestão Administrativa e Financeira
- Gestão de Equipas de Trabalho
- Marketing e publicidade
- Estratégias de internacionalização
- Qualidade de serviço na hotelaria, restauração e turismo
- Proteção Ambiental



- Acolhimento e atendimento ao cliente, incluindo a gestão de reclamações
- Controlo de gestão
- Marketing e gestão de canais online
- Negociação e vendas
- Segurança e gestão de riscos
- Gestão de aprovisionamentos e relação com fornecedores
- Comunicação em língua estrangeira
- Técnicas específicas de prestação de serviço

ANEXO B

- Diagrama sobre os procedimentos de análise e decisão das candidaturas -

