

moviJovem[®]



RELATÓRIO DE
GESTÃO
2016

COMPOSIÇÃO DOS ORGÃO SOCIAIS

ASSEMBLEIA GERAL

Presidente: Augusto Baganha
Vice-presidente: Eduarda Marques

COOPERADORES

IPDJ: Carlos Pereira
CNJ: Hugo Carvalho
FNAJ: Júlio Oliveira

DIREÇÃO

Presidente: Ricardo Araújo
Vogal: Graça Carrilho
Vogal: Nuno Chaves

CONSELHO FISCAL

Presidente: Pedro Reis
Vogal: Manuel Barros
Vogal: Ricardo Sacramento - ROC

REVISOR OFICIAL DE CONTAS (ROC): Rodrigues Sacramento, SROC, Unipessoal Lda.

O Plano de Atividades e Orçamento para o ano de 2016 definia como desafio para a Movijovem continuar a trajetória de crescimento iniciada em 2014, mantendo o rigor na gestão económica e financeira. Pretendia-se dar continuidade à revitalização do turismo jovem, incentivar a mobilidade juvenil, promover programas sociais que fomentem o conhecimento do nosso território e cultura, garantindo concomitantemente a sustentabilidade económica e financeira da Movijovem.

Por outro lado, a implementação de um novo modelo de gestão em 2015 assentou no seguinte triângulo estratégico de objetivos: assegurar a sustentabilidade económica e financeira; aumentar a atividade e as vendas (dormidas, cartões, intra rail); reforçar a missão pública da Movijovem através da política social e programas específicos para o público - alvo. Nesse sentido foram determinados 4 objetivos estratégicos para 2016:

- 1) Dinamizar e revitalizar a Rede Nacional de Pousadas de Juventude, promovendo a Mobilidade e o Turismo Juvenil;
- 2) Promover o Cartão Jovem, aumentar o número de utilizadores e parceiros;
- 3) Assegurar a sustentabilidade económica e financeira da Movijovem;
- 4) Promover a modernização administrativa / operacional da Movijovem e desenvolver uma cultura organizacional de exigência, capaz de reconhecer e mobilizar o seu Capital Humano.

O presente Relatório de Gestão pretende espelhar a atividade da Movijovem ao longo do ano de 2016, demonstrando de forma inequívoca que os principais objetivos foram cumpridos com êxito, ou seja:

- Melhoramos todos os indicadores de atividade, nomeadamente aumentamos o número de dormidas (+56.204), o número de refeições (+4.013), o número de vendas do Cartão Jovem (+5193) e intrarail (+333);
- Melhoramos os resultados e a situação económica e financeira da Organização;
- Realizamos investimentos importantes na modernização da nossa estrutura operacional e na valorização do nosso Capital Humano.

Em 2014 conseguimos inverter a tendência de diminuição da taxa de ocupação dos 10 anos anteriores, aumentando ligeiramente o número de dormidas (6300); em 2015 registamos um aumento de 44.285 dormidas, correspondendo a uma subida de 13,44%; em 2016 assistimos a uma aceleração deste crescimento em 15%, subindo de 373.851 para 432.477, ou seja, um aumento notável de 58.626 dormidas.

Por seu lado, o Cartão Jovem depois de ter atingido o maior número de vendas de sempre em 2015, superando os 166 mil utilizadores, voltou a crescer no ano em que celebrou os 30 Anos e a alcançar novo máximo de 171.538 unidades vendidas, significando um crescimento de 3,12% em relação ao ano anterior. O mesmo se verificou com o cartão Intra Rail, com um crescimento de 35%.

Estes resultados são a consequência de um conjunto de medidas que implementamos a partir de uma redefinição clara da missão da Movijovem, Visão, Estratégia, públicos-alvo e enquadradas numa perspetiva transversal, de articulação entre departamentos, entre serviços centrais, coordenações regionais e Pousadas, numa visão de conjunto, promovendo uma cultura organizacional de exigência e ao mesmo tempo motivadora dos nossos Recursos Humanos.

Determinados em cumprir com os objetivos de promover a mobilidade e o turismo juvenil, a Rede Nacional de Pousadas de Juventude e o Cartão Jovem, destacamos algumas iniciativas desenvolvidas em 2016 no plano comercial e marketing:

MENSAGEM DA DIREÇÃO

- Celebração dos 25 anos da Movijovem e do 30º Aniversário do Cartão Jovem;
- Novo website das Pousadas de Juventude e Newsletter;
- Presença ativa na internet, nas redes sociais e melhoria da nossa presença nas plataformas de venda online;
- Ações de promoção e divulgação através de Órgãos de Comunicação Social, nomeadamente parceria com a RTP;
- Presença em Eventos associativos, Feiras e Festivais;
- Celebração de protocolos com autarquias, CP, Erasmus +, Federação de Andebol, Grupo Magna e outras entidades de referência nacionais e locais;
- Reforço das parcerias internacionais e da participação ativa da Movijovem junto das organizações internacionais que integra no âmbito do Cartão Jovem e Pousadas de Juventude, nomeadamente através da realização de reunião da EYCA em Portugal, presença do CEO da Hostelling International e do Diretor da Eyca no Encontro Anual da Movijovem, participação no Programa HI Connect e participação no encontro Nacional da REAJ - Espanha;
- Investimento na reformulação tecnológica do Cartão Jovem, com o desenvolvimento de um novo site multitarefa.

Os apoios concedidos pela Movijovem através de descontos, programas comerciais e específicos no âmbito das políticas de desporto e juventude continuaram a assumir em 2016 um valor muito relevante - 700.710 Euros, traduzindo o esforço da Movijovem no cumprimento da sua missão social e de promoção da mobilidade juvenil junto dos seus públicos-alvo. Realizamos a terceira edição do Programa Social Escolar - Escola em Viagem, com a atribuição total das 1.000 estadias previstas às 17 candidaturas vencedoras, submetidas por escolas e agrupamentos de escolas, públicos e privados, que lecionam o 3º Ciclo do ensino básico e secundário.

Ao nível operacional deu-se continuidade ao trabalho que vinha a ser desenvolvido desde 2014, nomeadamente nas quatro áreas prioritárias de intervenção a este nível: centralização da aquisição de bens e serviços ao abrigo do Código da Contratação Pública; sistema de manutenção preventiva e corretiva das infraestruturas e equipamentos da Rede Nacional de Pousadas; Conclusão da Revisão do Sistema de gestão da Qualidade, que entrará em vigor em 2017; Gestão dos sistemas de informação, área onde foram efetuados importantes investimentos. Devemos assim destacar da atividade em 2016:

- Implementação do novo sistema de gestão de reservas - goobooking e desenvolvimento dos módulos de gestão documental, compras e channel manager;
- Investimento na Renovação Informática da Movijovem com a atualização do Data Center e aquisição de computadores e impressoras para metade das Pousadas de Juventude;
- Melhoria da rede wifi em todas as Pousadas de Juventude com recurso a fornecimento por fibra ótica e alargamento da cobertura a todo o espaço interno da PJ;
- Constituição de nova equipa de manutenção para apoio às unidades do Norte e Centro;
- Investimento relevante na aquisição de Palamenta;
- Investimento relevante na aquisição de têxteis lar (Roupa de Cama e Banho);
- Foram iniciados os processos de resposta às anomalias identificadas nas áreas relacionadas com a Segurança contra incêndios em edifícios, área a que se deverá dar continuidade prioritária em 2017. Foram reparadas centrais de bombagem da rede de incêndio armada, procedeu-se à reparação de vários sistemas automáticos de deteção de incêndios (SADI), iniciou-se o processo de adaptação da RNTJ à legislação em vigor no âmbito da segurança contra incêndios e implementação de medidas de autoproteção.

No plano económico e financeiro destacamos que pelo quinto ano consecutivo a Movijovem apresentou resultados líquidos positivos, neste caso de +967.745 €, o que significa o melhor resultado alcançado ao longo dos seus 25 anos de História, em consequência de uma política de rigor na gestão, otimizando os recursos existentes e aplicando controlo e contenção na despesa, permitindo assim ganhos de eficiência e sustentabilidade.

Aumentamos os rendimentos de atividade em resultado de um aumento nas vendas do Cartão Jovem e dos proveitos associados à prestação de serviços de Alojamento, representando esta última 67% do Volume de negócios da Movijovem. Paralelamente prosseguimos com a diminuição do Passivo em mais de 700 mil euros, para um valor de 8.647.390€ no final do ano (em 2015 foi 9.256.739€, em 2014 de 9.797.559€ e em 2011 era de 15.844.054€), reduzimos as dívidas a Fornecedores para 564.155€ (em 2015 era de 834.317€, em 2014 de 994.681 e em 2010 era de 1.766.664€) e baixamos o prazo médio de pagamentos para 64 dias (em 2015 era de 93 dias, em 2014 de 121 dias e em 2010 era de 161 dias).

Destacamos ainda a renegociação efetuada com a Caixa Geral de Depósitos relativamente ao principal contrato de financiamento existente. A Movijovem encontrava-se em incumprimento deste contrato há vários anos, em rigor desde a sua origem, tendo levado aquela entidade bancária, em 23 de Novembro de 2015, a declarar o vencimento antecipado da totalidade da dívida emergente. O acordo celebrado em outubro de 2016 permitiu regularizar a situação da Movijovem perante a CGD e melhorar as condições contratuais, nomeadamente de redução da taxa de juro aplicável. O Plano definido prevê o reembolso do capital em 190 prestações mensais, uma amortização extraordinária de 750 mil euros em 2016 (cumprida atempadamente) e outra de 1 milhão de euros em 2017.

Apesar destes resultados positivos, a situação económica e financeira da Movijovem continua a apresentar bastantes debilidades, em particular resultante do elevado passivo e da necessidade imperiosa de cumprir com o contrato coma CGD, que exige continuar com uma política financeira de elevado rigor e também que a parte pública assuma a sua responsabilidade no apoio financeiro sustentado e continuado à atividade da Movijovem em geral, e em particular para a amortização extraordinária à CGD de 2017.

Ao nível do Capital Humano da Movijovem o número médio de colaboradores ao serviço reduziu de 320 em 2015 para 309 em 2016, apesar de se verificar um aumento dos gastos com pessoal e consequente aumento na estrutura de custos em função do volume de negócios (de 62,2% em 2015 para 62,9% em 2016). Este aumento justifica-se essencialmente pela melhoria das condições aprovadas aos nossos trabalhadores com o Acordo Empresa, nomeadamente com a reposição das diuturnidades e pagamento do trabalho em dias feriados, e também com a implementação de um Sistema de incentivos, através do pagamento de comissões, em função da faturação e do cumprimento pelos operadores de venda de objetivos previamente fixados. A implementação deste sistema de incentivos, concebido no âmbito do desenvolvimento de políticas de recursos humanos, reconhecendo o mérito e os níveis de desempenho, traduziu-se num considerável estímulo financeiros para os trabalhadores da Movijovem que atuam na área das vendas nas Pousadas de Juventude. No âmbito de um inquérito interno realizado pode concluir-se que quando questionados sobre a concordância ou não com a generalidade do sistema de incentivos, 97,1% dos operadores responderam positivamente e 83,8% afirma que o mesmo tem impacto direto nos aumentos de vendas geradas pelos operadores.

Na sequência do novo modelo de gestão e estratégia organizacional foi implementado em 2016 um sistema de avaliação de desempenho com impacto na progressão das carreiras dos trabalhadores. Reconhecendo a importância da implementação deste processo como parte integrante das políticas de desenvolvimento dos recursos humanos, pretendeu-se valorizar os resultados obtidos

MENSAGEM DA DIREÇÃO

através das competências demonstradas, no sentido de promover condições geradoras de elevados níveis de desempenho, assente numa cultura de exigência e contribuindo para o desenvolvimento, aquisição progressiva de competências e motivação dos trabalhadores.

Considerando a formação e o desenvolvimento profissional dos nossos Recursos Humanos como fundamental e determinante para a melhoria continuada da qualidade de desempenho interna e da qualidade da nossa prestação de serviços, reforçamos a aposta nesta vertente tendo envolvido 43% dos nossos colaboradores, num volume total de 923 horas.

Ainda numa perspetiva de promoção da coesão interna, qualificação e reforço da cultura organizacional, foi realizado entre os dias 5 e 8 de Junho, na Pousada de Juventude de Évora, o 1º Encontro Anual da Movijovem.

Nesta vertente de Recursos Humanos importa ainda referir:

- Efetivação de 12 colaboradores no âmbito das medidas de estabilidade no emprego promovidas por esta Direção, terminando com os contratos a termo com mais de 2 renovações;
- Parceria com a Universidade Europeia e o desenvolvimento do projeto Millennials em Movimento, possibilitando a mais de 300 estudantes do ensino superior um contato direto com as Pousadas de juventude e o desenvolvimento de projetos académicos;
- Revisão dos procedimentos internos de gestão dos recursos humanos, garantindo uma gestão mais ágil, eficaz e uma resposta célere às necessidades da Organização.

O ano de 2016 foi ainda marcado pelo início da gestão das pousadas de Juventude em regime de concessão, em resultado do procedimento concursal realizado em 2015. Apesar das dificuldades que naturalmente resultaram da adaptação a esta nova realidade, que exige um acompanhamento de proximidade junto dos concessionários, com vista ao bom cumprimento dos deveres e obrigações previstos contratualmente, o balanço efetuado após um ano em funcionamento com base neste modelo é bastante positivo: registou-se um aumento considerável do número de dormidas, mantendo-se a integração na Rede Nacional e Internacional de Pousadas de Juventude; ao nível das infraestruturas e equipamentos verificaram-se melhoramentos consideráveis; na vertente financeira a Movijovem deixou de suportar resultados anuais de exploração deficitários para passar a receber os proveitos correspondentes a 15% da faturação em dormidas destas Pousadas.

Destacar ainda que em Dezembro de 2016 foi celebrado o protocolo entre a Movijovem e a Câmara Municipal de Braga, que permitirá a remodelação da Pousada de Juventude de Braga e cedência de exploração à empresa Municipal InvestBraga.

Por último fazer devemos fazer uma referência especial ao intenso trabalho desenvolvido que permitiu extinguir a AUPJ - fundadora da Movijovem - e a entrada de dois novos cooperantes representativos dos Jovens e suas Organizações - O Conselho Nacional da Juventude e a Federação Nacional das Associações Juvenis. Com este processo que iniciou o processo de cogestão em Portugal no setor da Juventude, a Movijovem ganhou solidez institucional, aproximou-se dos Jovens, readaptou-se à legislação em vigor e aumentou o seu património, com a aquisição a título gratuito da Pousada de Juventude de Portimão.

Encerrado o exercício de 2016, a Direção agradece o esforço e dedicação dos colaboradores da Movijovem, assim como a confiança e apoio dos nossos diversos clientes e parceiros.

Ricardo Araújo
(Presidente)



RELATÓRIO DE GESTÃO **2016**

1 | PRINCIPAIS INDICADORES DE ATIVIDADE E FINANCEIROS

1.1. | INDICADORES DE ATIVIDADE

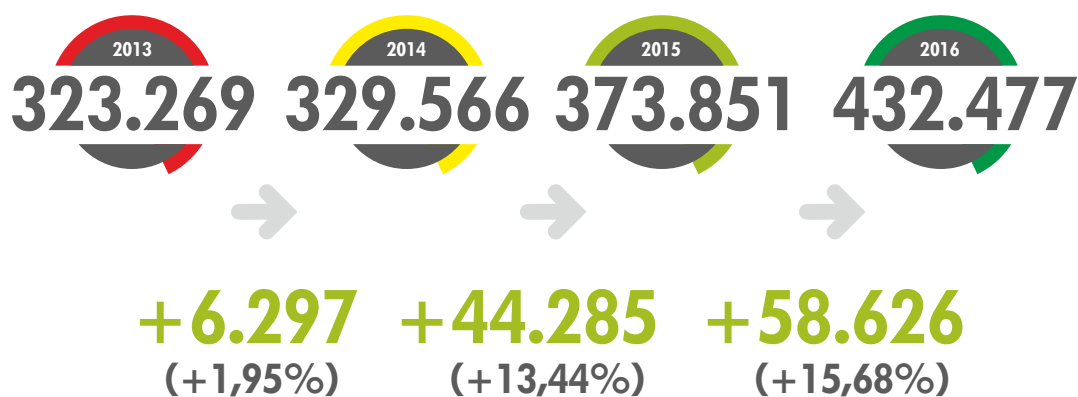
	2014	2015	2016		
Dormidas	329.566	373.851	432.477	+58.626	(+15,68%)
Refeições	88.631	92.622	96.635	+4.013	(+4,33%)
Cartão Jovem	155.454	166.345	171.538	+5.193	(+3,12%)
Intra_Rail	524	940	1.273	+333	(+35,42%)

1.2. | DORMIDAS E TAXA DE OCUPAÇÃO

ENTR	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
DORMIDAS	439.338	401.438	395.917	424.342	458.431	409.888	499.188	441.112	361.746	325.269	329.566	373.851	432.477
TAXA DE OCUPAÇÃO	46,97%	46,62%	44,63%	41,46%	38,22%	35,92%	36,51%	32,92%	29,23%	28,58%	29,32%	29,82%	31,16%



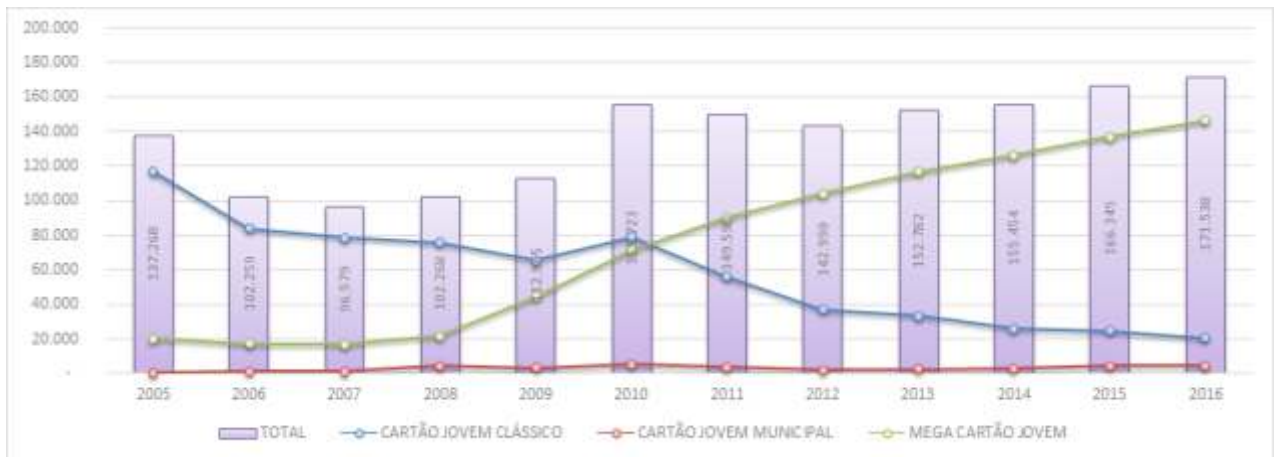
DORMIDAS



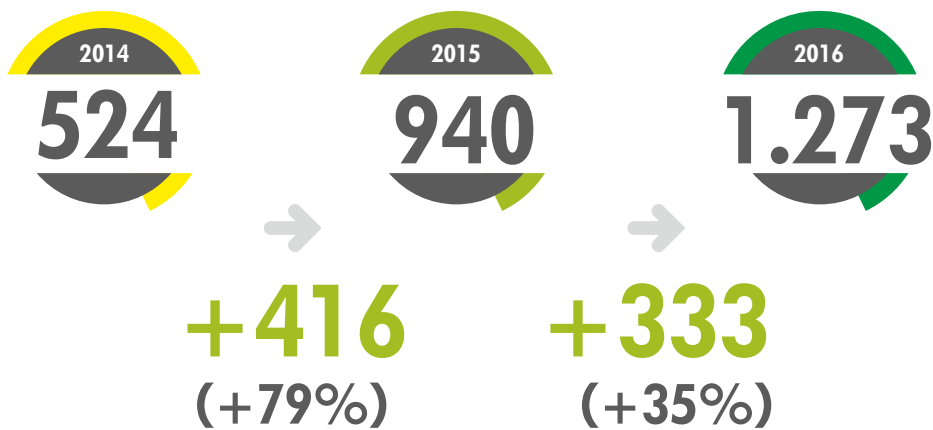
1 | PRINCIPAIS INDICADORES DE ATIVIDADE E FINANCEIROS

1.3. | CARTÃO JOVEM

CARTÃO JOVEM	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
CARTÃO JOVEM	116.688	88.729	78.550	75.748	85.249	79.823	55.894	36.862	31.456	28.105	14.053	20.625
CARTÃO JOVEM CLÁSSICO	8.618	8.820	3.732	350	42.540	42.238	27.415	18.759	18.729	8.281	5.058	4.248
cd	80.981	58.305	49.928	54.282	42.540	42.238	4.152	3.484	1.279	790	486	379
ipi	11.557	7.810	8.038	6.979	5.227	5.285	4.152	3.484	2.428	1.774	1.662	1.536
mtj	5.587	7.181	8.708	10.319	10.476	15.859	10.701	7.613	2.428	1.774	1.662	1.536
loja movizovem	748	556	702	840	186	101	1.019	648	130	57	15	21
rede gestão própria	8.426	1.237	1.429	1.217	814	945	859	269	9.139	8.806	11.291	10.448
renovação online	781	1.840	4.043	1.374	8.286	16.234	11.680	8.285	6.788	5.385	5.154	1.983
CARTÃO JOVEM MUNICIPAL	345	1.226	1.257	4.504	3.256	5.251	3.612	2.268	2.360	3.016	4.676	4.940
MEGA CARTÃO JOVEM	20.235	17.304	16.772	22.053	44.460	71.640	90.150	103.895	116.966	126.339	137.017	146.579
TOTAL	137.268	102.259	94.579	102.268	132.965	155.723	149.598	142.990	152.782	155.454	166.345	171.538



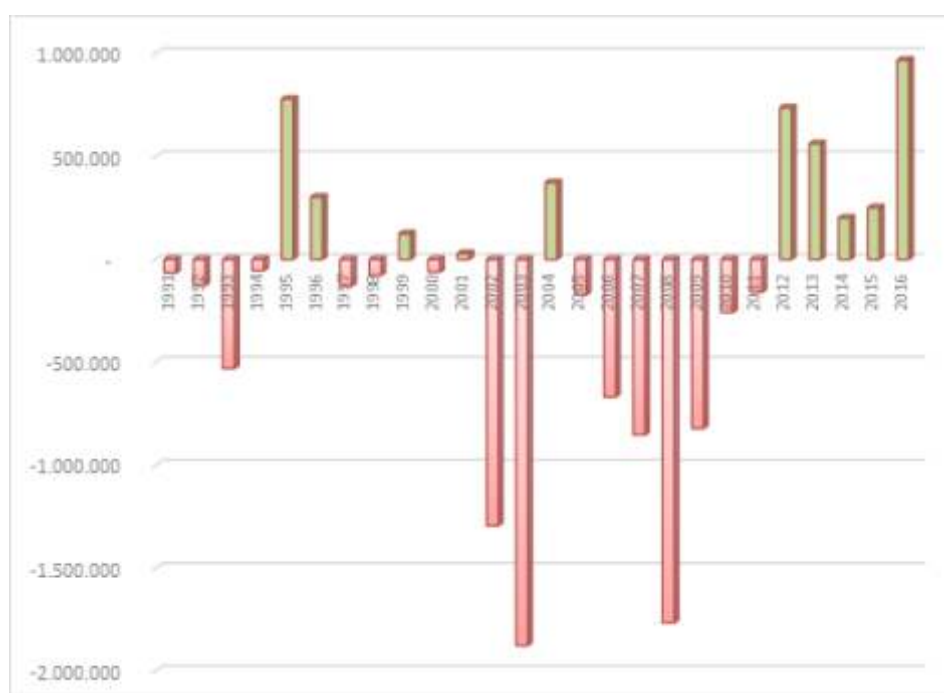
1.4. | INTRA_RAIL



1 | PRINCIPAIS INDICADORES DE ATIVIDADE E FINANCEIROS

1.5. | RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO

RESULTADO LÍQUIDO	Anual	Transitados
1991	- 65.255	- 65.255
1992	- 127.012	- 192.267
1993	- 530.229	- 722.496
1994	- 54.146	- 776.642
1995	778.614	1.972
1996	303.192	305.164
1997	- 129.810	175.354
1998	- 77.457	97.897
1999	124.500	222.398
2000	- 61.771	160.627
2001	28.655	189.281
2002	- 1.293.486	- 1.104.205
2003	- 1.875.804	- 2.980.008
2004	373.092	- 2.606.916
2005	- 172.425	- 2.779.342
2006	- 667.983	- 3.447.325
2007	- 852.306	- 4.299.631
2008	- 1.765.501	- 6.065.132
2009	- 820.833	- 6.885.965
2010	- 257.880	- 7.143.845
2011	- 158.845	- 7.302.690
2012	736.229	- 6.566.461
2013	562.228	- 6.004.233
2014	200.878	- 5.803.355
2015	251.151	- 5.552.204
2016	967.745	- 4.584.459



1 | PRINCIPAIS INDICADORES DE ATIVIDADE E FINANCEIROS

1.6. | DESCONTOS E POLÍTICA SOCIAL

DESCONTOS E POLITICA SOCIAL	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Proveitos de alojamento	6.766.272	6.355.536	5.449.050	4.733.080	4.805.517	5.346.492	5.241.174
Descontos concedidos	727.919	676.023	736.876	598.483	805.102	840.071	700.710
% média de descontos	11%	11%	14%	13%	17%	16%	13%



1.7. | PASSIVO

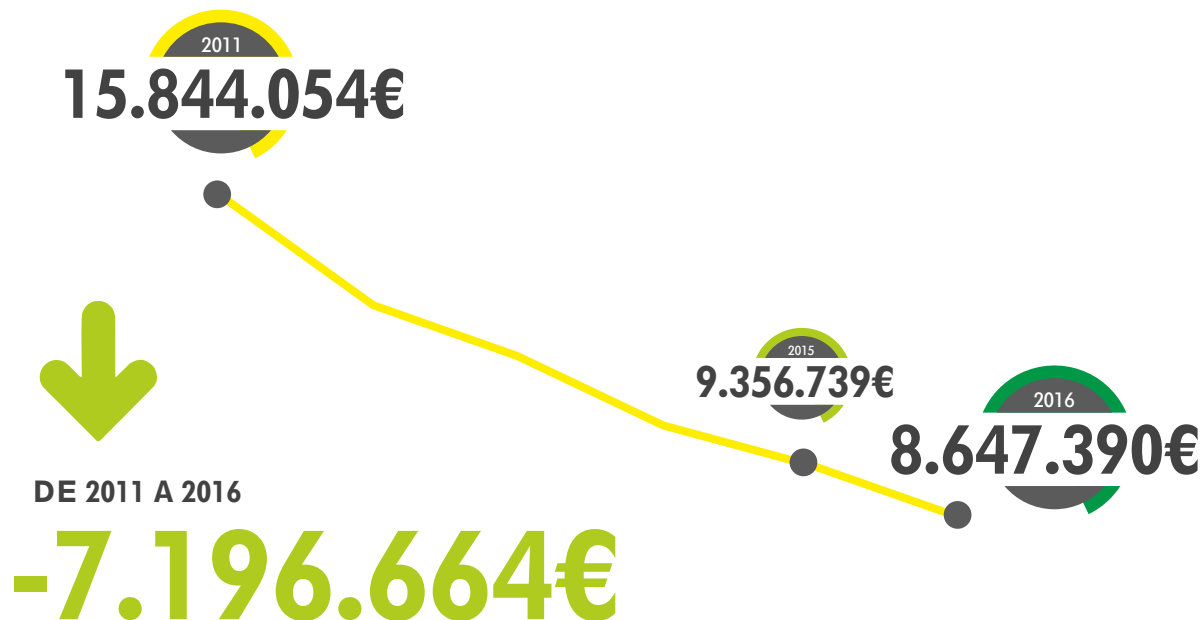
PASSIVO	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Provisões	248.995	225.449	57.691	57.691	161.613	85.539	-	17.518
Fornecedores	1.659.339	1.766.664	1.513.223	1.393.438	955.969	994.681	834.317	564.155
Adiantamentos de clientes	337.899	336.185	312.987	274.325	207.508	168.955	199.585	1.487
Estado e outros entes públicos	114.223	294.449	414.347	297.245	225.601	161.634	126.704	110.728
Financiamentos obtidos	6.498.807	5.858.128	6.075.923	5.909.770	5.816.479	5.733.188	5.649.898	6.702.508
Outras contas a pagar	3.467.038	4.558.889	3.854.701	2.715.110	3.023.312	1.839.787	2.084.596	724.083
Diferimentos	1.558.458	1.996.224	3.615.182	2.009.236	1.110.717	813.775	461.639	526.911
TOTAL PASSIVO	13.884.759	15.035.988	15.844.054	12.656.815	11.501.199	9.797.559	9.356.739	8.647.390
PASSIVO FINANCEIRO (1)	11.988.402	12.703.579	11.915.885	10.373.254	10.182.974	8.814.829	8.695.515	8.118.992

(1) total do passivo subtraído de Adiantamentos e Diferimentos



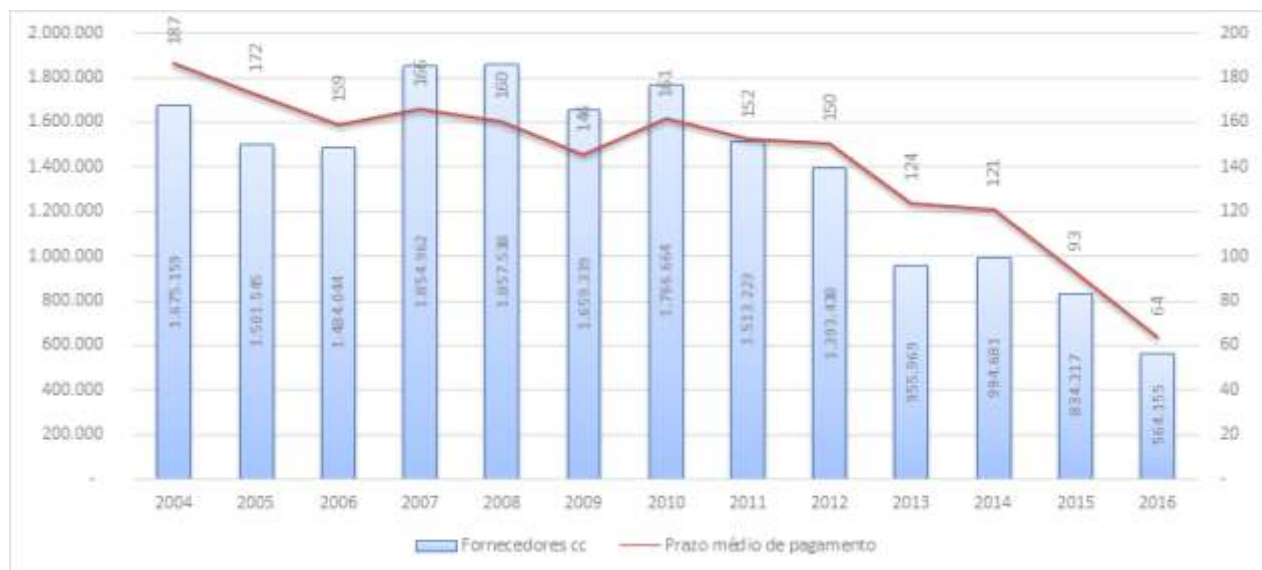
1 | PRINCIPAIS INDICADORES DE ATIVIDADE E FINANCEIROS

PASSIVO



1.8. | FORNECEDORES

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Fornecedores cc	1.875.139	1.501.546	1.484.044	1.854.262	1.837.535	1.628.839	1.796.894	1.513.229	1.393.435	955.969	994.881	834.317	564.155
Divulg. FSE	3.278.172	3.196.289	3.411.880	4.077.390	4.173.789	4.181.891	3.894.198	3.497.090	3.389.244	2.812.084	3.003.104	2.283.798	1.224.188
Prazo médio de pagamento	187	172	159	186	180	146	161	132	130	124	121	93	64



1 | PRINCIPAIS INDICADORES DE ATIVIDADE E FINANCEIROS

1.9. | RECURSOS HUMANOS



1.10. | FROTA AUTOMÓVEL

	VIATURAS							TOTAL	Δ
	Serv Gerais	Op Manutenção	Resp Pousada	Cord Regionais	Diretores	Direção			
2010	1	3	30	-	8	3		45	
2011	1	3	30	-	2	2		38	-16%
2012	1	3	1	9	2	2	✓	18	-53%
2013	0	3	1	9	2	3	✓	18	0%
2014	0	2	1	9	2	4	✓	18	0%
2015	0	1	1	3	3	2	✓	10	-44%
2016	0	2	1	3	3	2	✓	11	10%

	CUSTOS ASSOCIADOS					TOTAL	Δ
	Combustíveis	Renting	Manutenção	Portagens			
2010	93.041,55 €	122.676,60 €	7.050,91 €	27.864,85 €	✓	250.633,91 €	
2011	82.785,70 €	113.914,60 €	6.752,61 €	21.114,38 €	✓	224.567,29 €	-10%
2012	50.622,93 €	96.555,10 €	5.640,74 €	17.062,43 €	✓	169.881,20 €	-24%
2013	35.455,62 €	52.718,40 €	3.315,07 €	11.394,89 €	✓	102.883,98 €	-39%
2014	35.247,27 €	52.718,40 €	4.510,02 €	11.591,19 €	✓	104.066,88 €	-39%
2015	29.335,00 €	57.193,00 €	4.873,00 €	14.911,00 €	✓	106.312,00 €	-37%
2016	29.756,17 €	50.536,95 €	238,03 €	18.195,86 €	✓	98.727,01 €	-4%

NOTA1: nos custos associados ao renting em 2012 e 2015, estão incluídos custos relativos à retoma das viaturas anteriores. Cerca de 40.000€ (2012) e 10.000€ (2015)

NOTA2: a redução da frota em 2015 ocorreu no final do 1º semestre

1 | PRINCIPAIS INDICADORES DE ATIVIDADE E FINANCEIROS



2 | REDE NACIONAL DE TURISMO JUVENIL

2.1. | ANÁLISE ESTATÍSTICA 2016

DORMIDAS POR PAÍS DE ORIGEM

Quando analisamos os resultados da ocupação pelo país de origem verificamos que o mercado nacional continua a ser o mais significativo, representando 67,6% do total de dormidas, ficando os restantes 32,4% para individuais e grupos estrangeiros, onde França, Espanha, Alemanha e Brasil surgem com elevada contribuição, mantendo a tendência de anos anteriores.

ANO DE REFERÊNCIA: 2016	SUB-TOTAL				TOTAL
	INDIVIDUAIS		GRUPOS		
	M	F	M	F	
Portugal	22.244	74.502	51.571	45.442	233.659
Francia	7.992	7.910	6.400	6.251	28.559
Espanha	7.256	5.853	5.207	4.992	23.424
Alemanha	5.700	6.291	760	691	13.342
Brasil	4.732	5.254	124	49	10.270
Polónia	1.249	1.412	1.617	767	5.146
Reino Unido	2.620	1.529	479	318	4.946
Itália	2.018	1.828	56	55	3.977
Polónia	1.228	1.373	270	90	2.948
Bélgica	1.142	95	121	121	2.372
Angola	1.953	302	9	15	2.289
Estados Unidos da América	222	654	115	99	1.721
Canadá*	652	970	9	7	1.638
China	237	1.221	3	0	1.461
Suíça	317	975	39	40	1.374
República Checa	330	305	33	34	1.122
Austrália	319	467	0	4	990
Cabo Verde	226	119	151	120	916
Irlanda	255	304	73	63	797
Suécia	480	291	8	2	781

Em termos globais, podemos apresentar os seguintes resultados:

TOTAL GLOBAL			
INDIVIDUAIS		GRUPOS	
M	F	M	F
52,2%	47,8%	53,0%	47,0%
66,0%		34,0%	

TOTAL NACIONAIS			
INDIVIDUAIS		GRUPOS	
M	F	M	F
52,8%	47,2%	53,2%	46,8%
62,1%		37,9%	
67,6%			

TOTAL ESTRANGEIROS			
INDIVIDUAIS		GRUPOS	
M	F	M	F
51,1%	48,9%	52,6%	47,4%
74,4%		25,6%	
32,4%			

2 | REDE NACIONAL DE TURISMO JUVENIL

DORMIDAS POR POUSADA - RANKING 2016

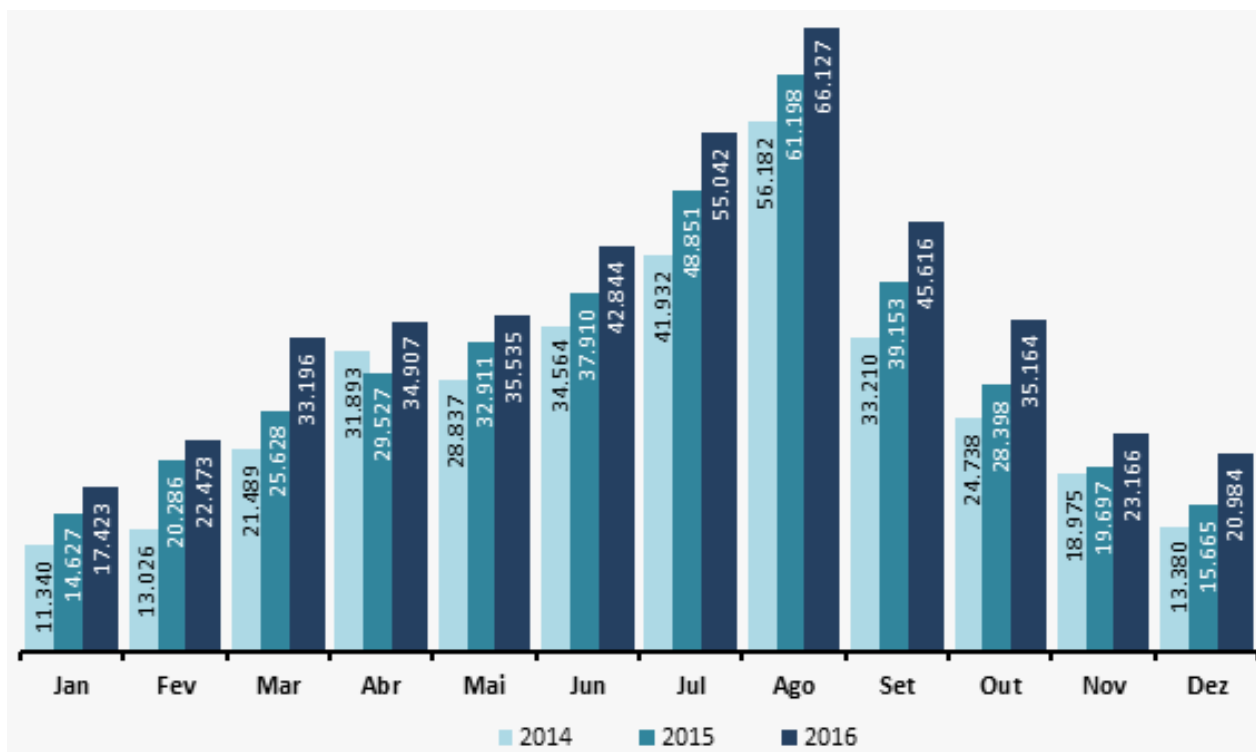
Até 31 de Dezembro de 2016 registaram-se 432.477 dormidas, mais 58.626 dormidas que no ano transato.

UNIDADE DE ALOJAMENTO	REAL 2014	REAL 2015	REAL 2016	Δ 2016/2015	Δ % 2016/2015
PORTO	25.606	29.949	33.640	↑ 3.691	↑ 12,32%
LISBOA	33.243	33.977	33.192	↓ -785	↓ -2,31%
LISBOA PARQUE DAS NAÇÕES	20.226	21.866	21.182	↓ -684	↓ -3,13%
BRAGANÇA	16.100	17.911	17.114	↓ -797	↓ -4,45%
ARRIFANA - ALJEZUR	5.725	5.940	16.509	↑ 10.569	↑ 177,93%
PORTIMÃO	14.030	14.540	15.563	↑ 1.023	↑ 7,04%
ALMADA	14.175	16.733	15.341	↓ -1.392	↓ -8,32%
OEIRAS	10.749	12.608	15.148	↑ 2.540	↑ 20,15%
GERÊS	11.616	14.490	14.324	↓ -166	↓ -1,15%
ÉVORA	0	3.785	13.695	↑ 9.910	↑ 261,82%
SERRA DA ESTRELA	9.395	9.777	13.296	↑ 3.519	↑ 35,99%
ALMOGRAVE	8.432	10.910	12.039	↑ 1.129	↑ 10,35%
SANTA CRUZ	8.637	10.323	11.981	↑ 1.658	↑ 16,06%
GUIMARAES	8.394	9.343	11.015	↑ 1.672	↑ 17,90%
LAGOS	11.015	10.523	10.310	↓ -213	↓ -2,02%
TAVIRA	7.264	8.498	10.084	↑ 1.586	↑ 18,66%
FARO	7.324	7.720	9.946	↑ 2.226	↑ 28,83%
ALIJÓ	4.362	6.469	9.645	↑ 3.176	↑ 49,10%
MANA DO CASTELO	7.346	8.455	9.142	↑ 687	↑ 8,13%
AVEIRO	6.483	7.088	9.132	↑ 2.044	↑ 28,84%
COIMBRA	8.671	8.438	8.862	↑ 424	↑ 5,02%
OFIR	5.870	6.264	8.507	↑ 2.243	↑ 35,81%
AREIA BRANCA	7.116	8.542	8.064	↓ -478	↓ -5,60%
MELGAÇO	8.971	9.684	7.498	↓ -2.186	↓ -22,57%
ESPINHO	5.428	5.542	7.312	↑ 1.770	↑ 31,94%
ALCOUTIM	4.754	6.282	7.020	↑ 738	↑ 11,75%
FOZ CÔA	4.058	6.702	6.858	↑ 156	↑ 2,33%
IDANHA-A-NOVA	5.753	6.479	6.719	↑ 240	↑ 3,70%
MLA NOVA CERVEIRA	5.265	5.852	6.671	↑ 819	↑ 14,00%
MSEU	6.683	3.235	6.438	↑ 3.203	↑ 99,01%
SÃO PEDRO DO SUL	4.683	5.807	6.372	↑ 565	↑ 9,73%
OVAR	4.883	7.442	6.111	↓ -1.331	↓ -17,88%
PONTE DE LIMA	5.031	5.380	6.000	↑ 620	↑ 11,52%
CASTELO BRANCO	3.498	4.643	5.666	↑ 1.023	↑ 22,03%
BRAGA	4.229	4.168	5.469	↑ 1.301	↑ 31,21%
LOUSÃ	2.094	3.027	5.335	↑ 2.308	↑ 76,25%
ABRANTES	3.825	4.822	5.045	↑ 223	↑ 4,62%
ALVADOS - PORTO MÓS	3.313	3.135	4.650	↑ 1.515	↑ 48,33%
BEJA	2.097	3.035	4.627	↑ 1.592	↑ 52,45%
ALFEIZERÃO - S. MARTINHO	3.222	4.467	4.533	↑ 66	↑ 1,48%
PRAIA DE MIRA	0	0	2.422	↑ 2.422	n.a.
Total	329.566	373.851	432.477	↑ 58.626	↑ 15,68%

2 | REDE NACIONAL DE TURISMO JUVENIL

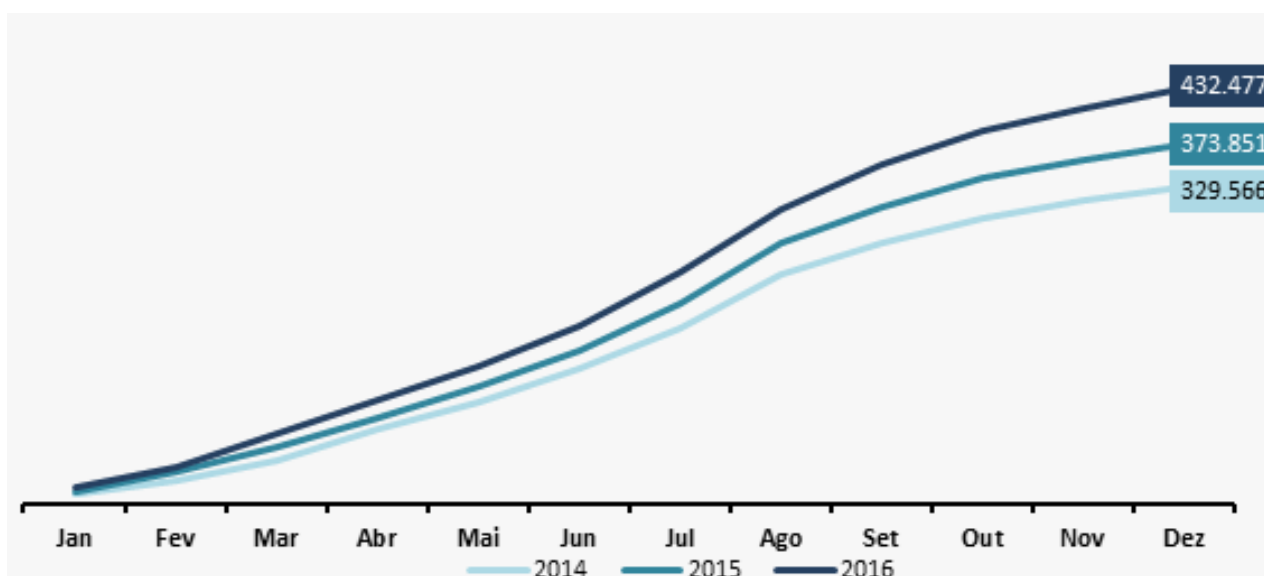
DORMIDAS MENSAIS

O gráfico seguinte apresenta os resultados de dormidas por mês do ano, onde uma vez mais podemos observar a sazonalidade típica da hotelaria por época.



DORMIDAS EM VALORES ACUMULADOS

Em termos acumulados, percebemos que a linha de evolução registada, no ano 2016, foi sempre positiva quando comparada com o período homólogo de 2014 e 2015.



2 | REDE NACIONAL DE TURISMO JUVENIL

REFEIÇÕES POR POUSADA - RANKING 2015

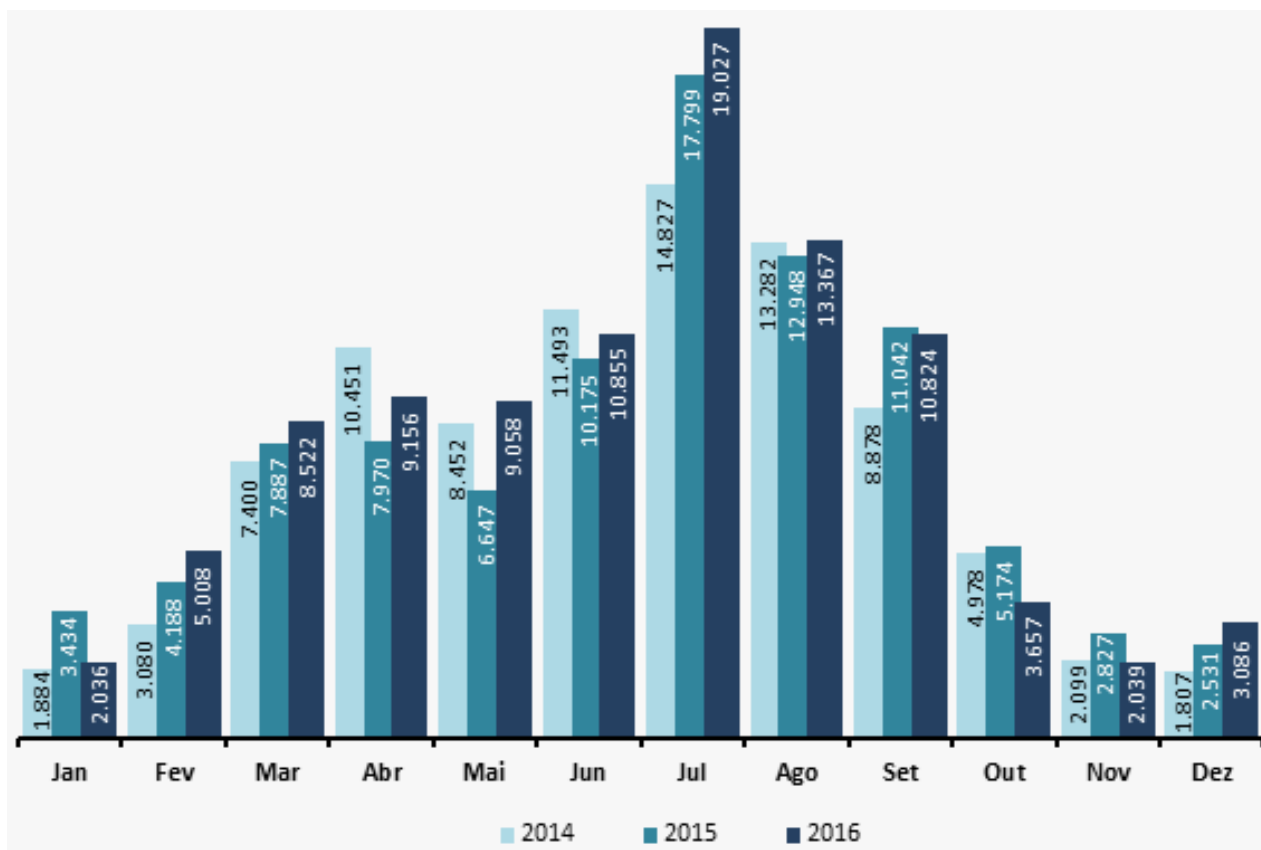
Em 2016 registaram-se 96.635 refeições, mais 4.013 refeições que no ano transato.

UNIDADE DE ALOJAMENTO	2014	2015	2016	Δ	
				2016/2015	Δ %
PORTO	7.779	6.414	7.917	↑ 1.503	↑ 23,43%
ESPINHO	6.675	6.434	7.828	↑ 1.394	↑ 21,67%
ALMOGRAVE	3.713	5.652	6.807	↑ 1.155	↑ 20,44%
GERÊS	8.634	6.991	6.666	↓ -325	↓ -4,65%
ALMADA	8.796	9.337	6.479	↓ -2.858	↓ -30,61%
SERRA DA ESTRELA	3.971	3.442	5.915	↑ 2.473	↑ 71,85%
LISBOA PARQUE DAS NAÇÕES	5.265	5.972	5.823	↓ -149	↓ -2,49%
LISBOA	8.190	6.771	5.522	↓ -1.249	↓ -18,45%
AREIA BRANCA	4.802	5.008	4.981	↓ -27	↓ -0,54%
OEIRAS	3.251	2.946	4.467	↑ 1.521	↑ 51,63%
VIANA DO CASTELO	3.561	3.067	3.888	↑ 821	↑ 26,77%
OFIR	5.499	2.229	3.761	↑ 1.532	↑ 68,73%
SANTA CRUZ	1.150	3.061	3.583	↑ 522	↑ 17,05%
ABRANTES	3.998	4.774	3.331	↓ -1.443	↓ -30,23%
GUIMARAES	825	2.032	2.843	↑ 811	↑ 39,91%
PORTIMÃO	2.048	2.919	2.281	↓ -638	↓ -21,86%
OVAR	2.257	5.587	2.171	↓ -3.416	↓ -61,14%
SÃO PEDRO DO SUL	1.488	661	2.045	↑ 1.384	↑ 209,38%
ALVADOS - PORTO MÓS	837	741	1.815	↑ 1.074	↑ 144,94%
ÉVORA	0	483	1.652	↑ 1.169	↑ 242,03%
TAVIRA	0	384	1.569	↑ 1.185	↑ 308,59%
ALFEIZERÃO - S. MARTINHO	788	841	1.008	↑ 167	↑ 19,86%
FOZ CÔA	454	1.328	981	↓ -347	↓ -26,13%
VILA NOVA CERVEIRA	379	757	912	↑ 155	↑ 20,48%
MELGAÇO	2.600	1.643	828	↓ -815	↓ -49,60%
LOUSÃ	203	488	432	↓ -56	↓ -11,48%
BRAGANÇA	390	515	410	↓ -105	↓ -20,39%
ALCOUTIM	1.068	1.634	257	↓ -1.377	↓ -84,27%
ALI JÓ	10	50	164	↑ 114	↑ 228,00%
IDANHA-A-NOVA	0	135	154	↑ 19	↑ 14,07%
CASTELO BRANCO	0	149	138	↓ -11	↓ -7,38%
ARRIFANA - ALJEZUR	0	0	7	↑ 7	n.a.
COIMBRA	0	177	0	↓ -177	↓ -100,00%
Total	88.631	92.622	96.635	↑ 4.013	↑ 4,33%

2 | REDE NACIONAL DE TURISMO JUVENIL

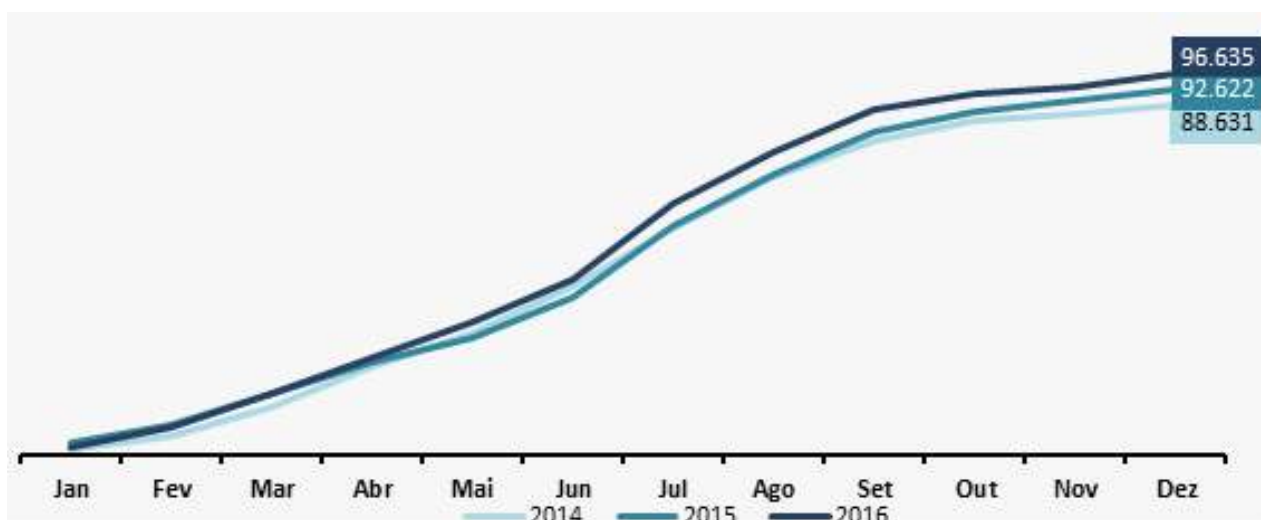
REFEIÇÕES MENSAIS

O gráfico abaixo apresenta os resultados de refeições servidas por mês do ano, acompanhando a mesma tendência dos resultados de dormidas por mês do ano.



REFEIÇÕES EM VALORES ACUMULADOS

Em termos acumulados, percebemos que a linha de evolução registrada, no ano 2016, acompanhou o ritmo de vendas verificado no ano anterior.



3 | CARTÃO JOVEM

3.1. | ANÁLISE ESTATÍSTICA 2016

VENDAS POR POUSADA (DA RNTJ) - RANKING 2016

Em termos da RNTJ, registou-se a venda de 1.536 cartões jovem, correspondendo a uma diminuição de 5,88%, face ao ano 2015.

POSTO DE VENDA	2014	2015	2016	Δ	
				2016/2015	Δ %
LISBOA	94	142	121	↓	-14,79%
AVIRO	147	98	117	↑	19,39%
LISBOA PARQUE DAS NAÇÕES	214	153	116	↓	-24,18%
BRAGANÇA	76	90	100	↑	11,11%
AREIA BRANCA	67	57	88	↑	54,39%
ALMOGRAVE	51	55	82	↑	49,09%
COIMBRA	72	62	64	↑	3,23%
PORTO	111	72	62	↓	-13,89%
OBRAS	50	55	53	↓	-3,64%
CASTELO BRANCO	43	52	52	↔	0,00%
FARO	42	32	51	↑	59,38%
SANTA CRUZ	19	18	47	↑	161,11%
BRAGA	61	59	45	↓	-23,73%
ÉVORA	0	27	45	↑	66,67%
MEU	84	61	38	↓	-37,70%
ABRANTES	32	24	38	↑	58,33%
GUIMARAES	59	61	35	↓	-42,62%
LOUSÃ	14	15	34	↑	126,67%
MANA DO CASTELO	36	36	33	↓	-8,33%
ALMADA	51	28	29	↑	3,57%
LAGOS	24	12	29	↑	141,67%
PORTIMÃO	43	34	27	↓	-20,59%
OUR	22	28	24	↓	-14,29%
ESPINHO	13	27	24	↓	-11,11%
ALFEIZERÃO - S. MARTINHO	21	28	21	↓	-25,00%
ALCOUTIM	5	13	19	↑	46,15%
VILA NOVA CERVEIRA	19	20	18	↓	-10,00%
TAVIRA	16	16	18	↑	12,50%
FOZ COA	15	21	17	↓	-19,05%
ÍDANHA-A-NOVA	14	7	16	↑	128,57%
SÃO PEDRO DO SUL	11	14	14	↔	0,00%
ALVADOS - PORTO MÓS	11	13	13	↔	0,00%
ALJÓ	20	10	13	↑	30,00%
ÓVAR	21	19	12	↓	-36,84%
PONTE DE LIMA	15	10	7	↓	-30,00%
BEJA	36	16	6	↓	-62,50%
MELGAÇO	15	7	5	↓	-28,57%
SERRA DA ESTRELA	63	55	2	↓	-96,36%
GERÉS	46	52	1	↓	-98,08%
ARRIFANA - ALJEZUR	21	33	0	↓	-100,00%
TOTAL RNTJ	1.774	1.632	1.536	↓	-5,88%

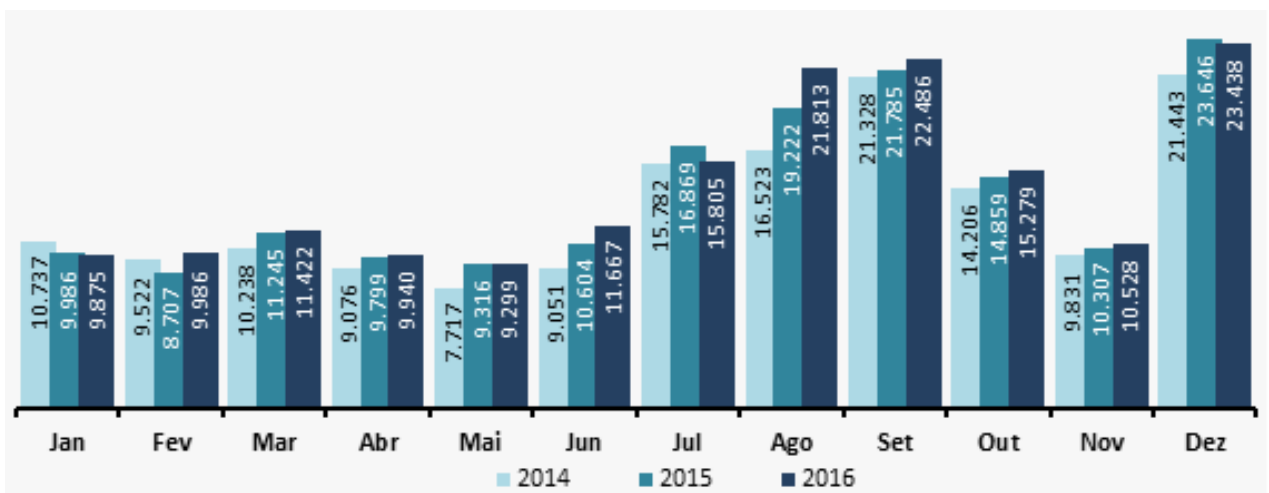
VENDAS POR POSTO DE VENDA

O número de vendas atingido foi de 171.538 cartões jovem, mais 5.193 que no ano anterior.

POSTO DE VENDA	2014	2015	2016	Δ	
				2016/2015	Δ %
CARTÃO JOVEM CLÁSSICO	26.105	24.652	20.625	↓ -4.027	↓ -16,34%
ott	8.281	6.058	4.248	↓ -1.810	↓ -29,88%
ipj	792	498	379	↓ -119	↓ -23,90%
rntj	1.774	1.632	1.536	↓ -96	↓ -5,88%
loja movijovem	57	15	21	↑ 6	↑ 40,00%
rede gestão própria	9.806	11.291	10.448	↓ -843	↓ -7,47%
renovação online	5.395	5.158	3.993	↓ -1.165	↓ -22,59%
CARTÃO JOVEM MUNICIPAL	3.016	4.676	4.340	↓ -336	↓ -7,19%
MEGA CARTÃO JOVEM	126.333	137.017	146.573	↑ 9.556	↑ 6,97%
TOTAL CARTÃO JOVEM	155.454	166.345	171.538	↑ 5.193	↑ 3,12%

VENDAS MENSAIS

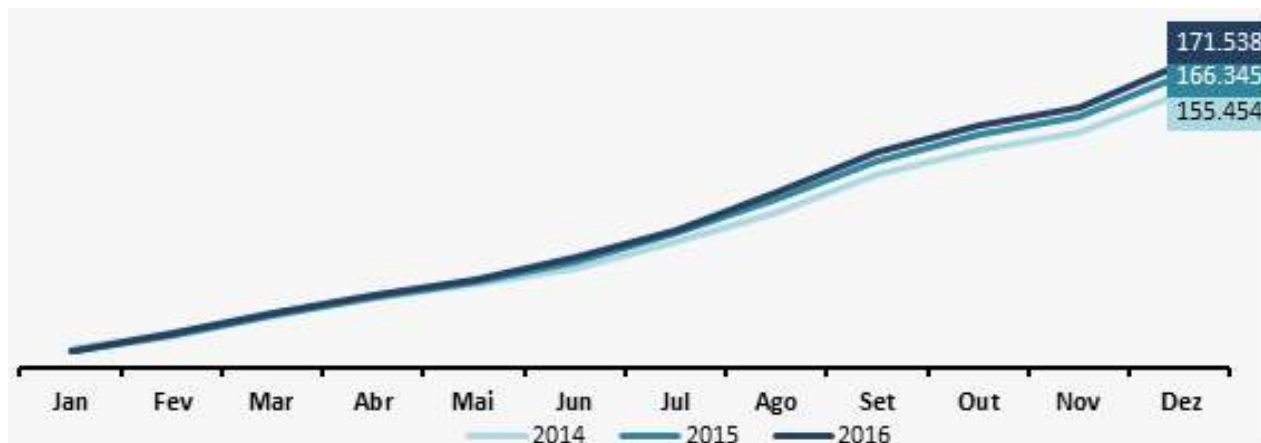
O gráfico abaixo apresenta os resultados da venda do cartão jovem por mês do ano.



3 | CARTÃO JOVEM

VENDAS EM VALORES ACUMULADOS

Em termos acumulados, verificamos que a linha de evolução registada, no ano 2016, foi essencialmente positiva quando comparada com o período homólogo de 2014 e 2015.



4 | ANÁLISE DE RESULTADOS DE FUNCIONAMENTO

4.1. | VENDAS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Em 2016 e 2015, a Movijovem obteve rendimentos da atividade conforme se descreve:

	2016	2015
Venda de bens	1.715.065	1.692.069
Prestação de serviços	5.241.174	5.185.156
	<u>6.956.239</u>	<u>6.877.225</u>

A rubrica venda de bens inclui essencialmente as vendas do cartão jovem e cartão pousadas de juventude. A rubrica prestação de serviços inclui fundamentalmente as prestações de serviços de alojamento e refeições.

As vendas do produto Cartão Jovem apresentam em 2016 um acréscimo de 5% comparativamente com o período homólogo de 2015, atingindo vendas de 1.731.952 euros. Este produto representa, atualmente, cerca de 25% do volume de negócios. Em 2015, este produto representava 24% do volume de negócios apurado pela Movijovem.

As vendas do produto Cartão Pousadas de Juventude registaram em 2016 uma diminuição de 20% comparativamente com o período homólogo de 2015, apresentando valores de vendas de 25.748 euros. As vendas deste produto representam cerca de 0,4% do volume de negócios.

Adicionados todos os produtos e subprodutos, crescimentos e diminuições, o totalizador de vendas de bens apresenta uma evolução positiva de 1% face a 2015.

Em relação aos proveitos associados à Prestação de Serviços, verificou-se um crescimento de 1% face aos registados em período homólogo de 2015. Os rendimentos no serviço de refeições apresentaram uma variação negativa de aproximadamente 8% e registou-se a uma diminuição do valor de descontos e abatimentos (-17%). Tais condições provocaram uma variação positiva nos proveitos de 56.019 euros. A prestação de serviços de alojamento representa 77% do volume de negócios da Movijovem sendo reduzida essa representação para 67% quando considerado o efeito dos descontos e abatimentos associados.

As vendas de serviços secundários, nomeadamente aluguer de salas de reunião, apresentam-se 11% abaixo dos resultados atingidos no ano transato.

Globalmente, o volume de negócios apresenta uma variação positiva de +1,15%.

4 | ANÁLISE DE RESULTADOS DE FUNCIONAMENTO

4.2. | CUSTO DAS MERCADORIAS VENDIDAS E MATÉRIAS CONSUMIDAS

O custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas reconhecido, nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2016 e 2015, é detalhado conforme se segue e apresenta uma variação negativa de aproximadamente 5%.

	2016	2015
Saldo inicial	16.295	17.721
Compras	235.239	249.667
Regularizações	-	-
Saldo final	(13.438)	(16.295)
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	<u>238.096</u>	<u>251.093</u>

4.3. | FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS

A rubrica “Fornecimentos e serviços externos”, nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2016 e 2015, é detalhada conforme se segue:

	2016	2015
Serviços especializados	1.137.454	1.058.454
Energia e fluidos	790.520	812.940
Serviços diversos	495.030	428.830
Subcontratos	487.375	659.430
Materiais	48.197	37.516
Deslocações, estadas e transportes	27.484	33.526
	<u>2.986.060</u>	<u>3.030.696</u>

Os custos com FSE acima apresentados, referentes a custos de fornecimentos adquiridos para garantir o funcionamento da atividade, apresentam uma diminuição de 1%. O valor das comissões sobre vendas do Cartão Jovem e das comissões sobre as vendas realizadas através das plataformas online de venda de alojamento em 2016 foi de 786.169 euros e representa um aumento de 14% face aos 692.076 verificados em 2015.

O peso destas rubricas de consumos (CMVMC e FSE), face ao volume de negócios gerado, diminui de 47,7% em 2015 para 46,3% em 2016.

4 | ANÁLISE DE RESULTADOS DE FUNCIONAMENTO

4.4. | GASTOS COM PESSOAL

A rubrica “Gastos com Pessoal”, nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2016 e 2015, é detalhada conforme se segue:

	2016	2015
Remunerações do pessoal	3.459.792	3.375.475
Encargos sobre remunerações	719.824	701.334
Remunerações dos órgãos sociais (Nota 2.5)	122.167	124.848
Indemnizações	31.744	36.637
Seguros de acidentes trabalho e doenças profissionais	22.701	28.697
Outros gastos com pessoal	18.933	9.053
	<u>4.375.151</u>	<u>4.276.044</u>

O número médio de empregados ao serviço da Movijovem nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015 foi de 309 e 320, respetivamente. O peso dos custos com pessoal em função do volume de negócios gerado é de 62,9% em 2016 e 62,2% em 2015.

4.5. | RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO

O rigor implementado ao nível da otimização de utilização de recursos permitiu controlar de forma efetiva os consumos inerentes ao funcionamento. Acrescenta-se ainda a forte componente de contenção ao nível dos custos de exploração que, conforme se verifica nos quadros anteriores, tornou a exploração da Movijovem mais eficiente e sustentável. A Movijovem apresenta, para o exercício económico de 2016, um resultado líquido de 967.745 euros.

5 | DEPARTAMENTO COMERCIAL

O ano de 2016 foi de extrema exigência ao nível da atividade do Departamento Comercial. A Movijovem inaugurou uma nova fase no seu modelo de gestão, havendo lugar a um modelo misto de gestão das Pousadas de Juventude, através da gestão direta de grande parte das unidades, mas também através da gestão concessionada de algumas outras unidades; implementamos um novo software de gestão de reservas (PMS); implementamos um novo website para as Pousadas de Juventude; demos início ao desenvolvimento de um novo website para o Cartão Jovem EYC; dinamizamos a celebração do 30.º aniversário do Cartão Jovem EYC; dinamizamos a celebração do 25.º aniversário da Movijovem; reforçamos a atividade de marketing e comunicação das Pousadas de Juventude, do Cartão Jovem EYC e do INTRA_RAIL; otimizamos alguns processos internos de trabalho; angariamos novos parceiros e mercado para as Pousadas de Juventude e Cartão Jovem EYC. Tudo isto correspondido com a contínua melhoria dos resultados operacionais obtidos ao nível das Pousadas de Juventude, Cartão Jovem EYC e INTRA_RAIL.

5.2. | MOVIJOVEM - 25 anos a cumprir uma MISSÃO SOCIAL

A Movijovem tem como objeto principal promover, apoiar e fomentar ações de mobilidade juvenil na sua vertente social, possibilitando aos jovens portugueses, em especial aos mais desfavorecidos, um contacto mais direto com a realidade e património cultural, histórico e natural do País, contribuindo assim para valorizar a sua formação socioeducativa e para reforçar os laços culturais entre países e regiões.

Em 2016 assinalamos a celebração do 25.º aniversário da Movijovem.

Na área de responsabilidade do Departamento Comercial executamos algumas ações internas e externas que visaram reforçar o papel e a importância da Movijovem no domínio da sua missão e seus principais desígnios, a saber:

Realizamos a terceira edição do Programa Social Escolar 3.0, com a atribuição plena das 1.000 estadias previstas no programa às 17 candidaturas vencedoras, submetidas por escolas e agrupamentos de escolas, públicos e privados, que lecionam o 3.º ciclo de ensino básico e ou secundário.



Atribuimos um Vale Presente de 960,00€ ao Colégio São Caetano, resultado do valor da inscrição dos participantes na edição especial do INTRA_RAIL Live Trip alusiva ao 30.º aniversário do Cartão Jovem EYC.

Imagem



Ao nível das Relações Internacionais acolhemos em Lisboa uma Reunião da Direção da EYCA; participamos na Conferência e Assembleia Geral da EYCA; acolhemos a visita do CEO da Hostelling International, do Diretor da EYCA e do Diretor da REAJ no Encontro de Colaboradores da Movijovem; participamos num encontro de gerentes da REAJ; aderimos ao programa HI CONNECT da Hostelling International; acolhemos um voluntário da REAJ na Pousada de Juventude do Porto; entre outras ações de partilha e intercâmbio.



Estabelecemos vários acordos de parceria e colaboração, para o âmbito das Pousadas de Juventude e/ou para o Cartão Jovem EYC.



5 | DEPARTAMENTO COMERCIAL

Captamos a atenção e disponibilidade dos Órgãos de Comunicação Social para a realização e/ou publicação de conteúdos noticiosos sobre as Pousadas de Juventude, o Cartão Jovem EYC e o INTRA_RAIL.



Participamos em vários eventos de índole institucional, como foram exemplo a presença na Futurália e Qualifica, a presença nas celebrações do Dia Internacional da Juventude ou a presença no 8.º EMAX - Encontro e Mostra Associativa Norte de Portugal e Galiza.



Criamos uma identidade gráfica alusiva aos “25 anos Movijovem”, que incorporou a decoração da sede da Movijovem, a produção de economato e merchandising (esferográficas e blocos de notas).



Produzimos um vídeo institucional (1 minuto) com o testemunho do Presidente da Movijovem sobre os “25 anos da Movijovem”.



Personalizamos o website da Movijovem com a identidade gráfica dos “25 anos Movijovem” e dinamizamos a página de facebook e youtube da Movijovem com conteúdos de âmbito institucional.



5.2. | Pousadas de Juventude

Em linha de conta com a atividade programada e desenvolvida em 2015 e prospetivada no plano de atividades para 2016, as ações realizadas no ano de 2016 consubstanciaram o início de uma nova fase na Movijovem, no que à atividade relacionada com a gestão comercial e de comunicação das Pousadas de Juventude disseram respeito: demos início à gestão concessionada de algumas unidades de alojamento; implementamos o novo software de gestão de reservas (PMS); lançamos o novo website das Pousadas de Juventude; materializamos a nova abordagem comercial das Pousadas de Juventude assente no conceito de “um mundo de experiências”; melhoramos a colocação das Pousadas de Juventude nos canais de distribuição existentes, nomeadamente nas plataformas online; reforçamos a ligação da Rede de Pousadas de Juventude (HI Portugal) à Hostelling International, através da disponibilização do motor de reservas internacional no website das Pousadas de Juventude, na designação das Pousadas de Juventude nas plataformas online e na dinamização da campanha internacional Sleep For Peace; implementamos iniciativas de marketing e comunicação massificada, dando relevo aos fatores diferenciadores da oferta das Pousadas de Juventude.

5 | DEPARTAMENTO COMERCIAL

Tudo isto permitiu-nos cumprir a realização dos principais objetivos e atividades delineadas, a saber:

Concretização de uma nova abordagem de marketing & comunicação das Pousadas de Juventude, a par da melhoria das ferramentas de promoção e canais de distribuição.

Em 2016 procuramos explorar novas formas de marketing & comunicação das Pousadas de Juventude, muito perspetivadas em torno da missão, visão e valores das Pousadas de Juventude, assentes na oferta de “um mundo de experiências” e de “roteiros turísticos” a quem nos procura, mas também para todos aqueles que, objetivamente, pretendemos angariar.

O novo website das Pousadas de Juventude e a correspondente dinamização das redes sociais foram objeto de dinamização constante, com a criação e divulgação regular de conteúdos de interesse turístico para cada Pousada de Juventude e, bem assim, pela oferta de “experiências”, constituídas em packages de alojamento, refeições e atividades, numa perspetiva de “chave-na-mão” para os nossos clientes.



Estabelecemos uma parceria de colaboração com o “jornalissimo.com”, um jornal de referência para o público jovem, que nos permitiu a correção dos conteúdos subordinados aos “roteiros turísticos” de cada Pousada de Juventude, divulgação dos mesmos nos canais de comunicação do parceiro e visibilidade pública no Jornal 2 da RTP2.



A apresentação das Pousadas de Juventude nas plataformas de venda online foi reajustada aos mercados-alvo, essencialmente através da assunção da designação “HI” em clara associação e identidade à rede internacional das Pousadas de Juventude.



Para além da dinamização das principais plataformas de venda online, onde as Pousadas de Juventude se encontram disponíveis para comercialização, em 2016 aderimos à Trivago e resgatamos as contas informais existentes de cada Pousada de Juventude no TripAdvisor e no Google, iniciando deste modo o alargamento da presença das Pousadas de Juventude a estas plataformas, a dinamizar ao longo de 2017.

A ativação promocional das Pousadas de Juventude foi ainda dinamizada em vários eventos de juventude, desporto e educação, de dimensão nacional através de stand próprio e/ou integrado no stand do IPDJ e em eventos de dimensão regional através do stand promocional, constituído por uma banca, bandeira e rol ups.



A distribuição massificada da brochura das Pousadas de Juventude reforçou a presença promocional das Pousadas de Juventude em eventos, mas também cumpriu o objetivo de apresentação das Pousadas de Juventude a novos públicos, nacionais e internacionais, em contactos comerciais diretos realizados em cada unidade de alojamento e em eventos e encontros internacionais participados. Cumulativamente dinamizamos, com o apoio dos coordenadores regionais e responsáveis de pousada, uma campanha nacional de apresentação do programa Escola

5 | DEPARTAMENTO COMERCIAL

em Viagem aos estabelecimentos de ensino localizados na região envolvente de cada Pousada de Juventude, através do contacto com os diretores escolares e oferta/colocação de um cartaz promocional do programa.



Em 2016 o projeto #explorarPT ganhou novos contornos. Desenvolvemos a iniciativa #explorarPT em bicicleta, que por infortúnio do ciclista parceiro foi finalizada prematuramente.



Mas também demos cobro e acompanhamento da reportagem especial da RTP sobre o INTRA_RAIL, com exposição mediática das Pousadas de Juventude durante uma semana em todos os blocos noticiosos da RTP1 e, bem assim, com duas reportagens em direto efetuadas ao Presidente da Direção da Movijovem.

A dinamização de campanhas associadas às Pousadas de Juventude e a presença das Pousadas de Juventude em vários outros meios de comunicação disponíveis e ao alcance de parceiros estratégicos, permitiu-nos chegar a novos públicos, que de outra forma seria mais difícil, como foi o caso da parceria estabelecida com a Universidade Europeia, com o ISCEM, com o Instituto Politécnico de Setúbal, com o Festival Termómetro, entre outros, ou os exemplos das campanhas associadas ao Rally de Portugal, Running Wonders (Meias Maratonas do Douro Vinhateiro, Guimarães, Dão, Coimbra e Évora), Sleep For Peace (oferta de Postal a todos os clientes, com possibilidade de envio a amigos com oferta de 25% de desconto em novas reservas), entre outras campanhas temáticas associadas ao Halloween ou aos feriados de dezembro, por exemplo.



O diagnóstico das necessidades em termos de layout das receções e espaços comuns das Pousadas de Juventude foi iniciado em 2016, tendo sido percorridas todas as unidades de alojamento da região sul, devendo ser concluído em 2017 através de visita às restantes unidades e consequente produção e implementação dos materiais de comunicação.

A este nível alargamos a rede comercial das Pousadas de Juventude à comunidade académica da cidade do Porto, através da parceria estabelecida com a FAP - Federação Académica do Porto, para instalação de um PTJ - Posto de Turismo Jovem, no Pólo Zero, espaço localizado no centro da cidade do Porto, aberto a toda a comunidade académica, com várias valências na área do estudo e formação, agora também na prestação do serviço comercial de reservas de alojamento para as Pousadas de Juventude, Cartão Jovem EYC e INTRA_RAIL.



Trabalhar o target e a prestação dos serviços das Pousadas de Juventude

A prestação do serviço nas Pousadas de Juventude foi alvo de auditorias, mas também, e essencialmente, de formação aos colaboradores. A revisão dos Procedimentos Gerais da Qualidade e das Condições Gerais de Funcionamento da Rede de Pousadas de Juventude realizadas no final do ano de 2016, a par da implementação, concretizada em agosto de 2016, do sistema eletrónico de Avaliação da Satisfação do Cliente, permite-nos antecipar melhorias ao nível da prestação do serviço, respetiva medição da satisfação e implementação de medidas ativas de correção, se necessário.

A participação e o envolvimento da rede de colaboradores na execução local e regional da estratégia comercial foram e continuarão a ser de extrema importância para o sucesso da atividade e realização dos objetivos propostos.

Procurou-se estabelecer uma agenda de atividades por cada Pousada de Juventude, com vista a dinamização de uma agenda de contactos comerciais e estabelecimento de parcerias na envolvente de cada unidade. Este trabalho comercial de índole local/regional permitiu-nos estabelecer novas ofertas comerciais para os nossos clientes, consubstanciadas na estratégia e assinatura definida para as Pousadas de Juventude: “um mundo de experiências”.

Todos sabemos que as pousadas são sempre um meio para atingir um objetivo. Quem dorme numa pousada pretende visitar um museu, conhecer uma cidade, fazer um passeio a cavalo, ou simplesmente ter um jantar diferente num restaurante especial. Ou seja, não abdicando do core business das Pousadas de Juventude, temos vindo a trabalhar a comercialização de serviços adicionais e complementares ao alojamento e, bem assim, a apresentação de novas motivação de reserva para clientes individuais (jovens dos 18-35 anos e famílias jovens com 1 ou 2 filhos).

Este “trabalho de terreno”, que tem sido realizado de forma gradual, permitiu-nos o estabelecimento de um Acordo de Colaboração, a nível nacional, com o Grupo Magna, cuja proposta de parceria constitui-se na conceção e comercialização de programas de atividades, com alojamento nas Pousadas de Juventude, especificamente direcionados para grupos escolares em visitas de estudo e para entidades coletivas ao nível da realização de campos de férias.



Em 2016 estabelecemos ainda, a nível nacional, a negociação e contratualização comercial com o Instituto da Segurança Social, com o Clube Intercultural Europeu, com a Ordem dos Farmacêuticos, com o Instituto Cultural de Macau, com a Federação de Andebol de Portugal, entre outros, e a nível local com várias empresas de atividades outdoor, operadores turísticos locais, agências de viagens, escolas e centros de formação, clubes e associações, IPSS's e serviços sociais, entre outros.

Estes contactos comerciais revelam-se facilitadores para a colocação e promoção das Pousadas de Juventude diretamente aos parceiros envolvidos, de forma mais próxima e regular, mas também para a conceção de novas ofertas comerciais para os nossos clientes e potenciação de dinâmicas internas de animação em cada unidade de alojamento.

O target das Pousadas de Juventude, constituído essencialmente por GRUPOS (escolares, desportivos, associativos, sociais e empresariais), nacionais e estrangeiros, e INDIVIDUAIS (jovens dos 18-35 anos e famílias jovens com 1 ou 2 filhos), foi alvo contínuo de abordagens comerciais direcionadas, através de contactos comerciais efetuados e ofertas programadas.

Movimento Associativo - destinado a associações juvenis federadas e/ou inscritas no RNAJ.

Desporto em Movimento - destinado a federações desportivas, clubes e/ou associações federados, portugueses e espanhóis.

Estágios Desportivos - destinado a federações desportivas, clubes e/ou associações federados, portugueses e espanhóis.

Escola em Viagem - destinado a grupos escolares.

Viagens de Finalistas - pacote de alojamento em regime de meia-pensão, destinado a pequenos grupos de estudantes.

Campos de Férias - oferta de alojamento em regime de pensão completa, destinado a entidades promotoras e/ou organizadores de campos de férias.

Kero Uma Pousada Só Para Mim - possibilidade de reservar uma pousada, em regime de exclusividade.

Bed & Meal - destinado a qualquer tipologia de grupo, igual ou superior a 30 pessoas, com reserva de alojamento e refeição.

5 | DEPARTAMENTO COMERCIAL

Family Fun - possibilidade de reservar um quarto múltiplo de 4 camas, a preço reduzido, para a mesma pessoa/família.

Roteiros 3 Noites | 3 Pousadas - destinado a reservas de individuais, em regime de quarto duplo c/WC privativo.

Peregrinos | Caminhos Santiago - programa de alojamento destinado para peregrinos do Caminho de Santiago (litoral e interior norte), a preço reduzido e oferta de serviços ajustada.

INTRA_RAIL: Xcape (3dias/2noites); Xplore (7dias/6noites); Live Trip (3dias/2noites - grupos de 12 a 40 participantes) - passe de comboio com alojamento associado em Pousadas de Juventude (pequeno-almoço incluído).



Adicionalmente aos programas acima mencionados, o relacionamento e a oferta comercial estipulada junto de operadores turísticos e agências de viagens permitiu-nos obter bons resultados.

Agências de Viagens - oferta de gestor de conta e condições comerciais de marcação de reservas de alojamento.

5 | DEPARTAMENTO COMERCIAL

A promoção e divulgação de cada um destes programas foram objeto de ações de marketing e comunicação, assim como através de várias reuniões comerciais realizadas, tanto a nível nacional como a nível local/regional com o apoio dos coordenadores regionais e responsáveis de pousada.

A prestação do serviço de atenção ao cliente foi, por isso, objeto de medidas e de ações que nos permitiram efetuar um acompanhamento do interesse, satisfação e fidelização dos mesmos à Rede de Pousadas de Juventude, sempre que possível incorporando serviços adicionais ao alojamento de acordo com os interesses do segmento de mercado-alvo.

Otimizar os canais de distribuição, o pricing e a rede e força de vendas.

A comercialização das Pousadas de Juventude assentou nos seguintes pontos e ferramentas de venda:

- # Rede Continental de Pousadas de Juventude;
- # Plataformas de venda Online: Hihostels; Hostelworld; e Booking;
- # Website Pousadas de Juventude - Reservas Online;
- # Central de Reservas - Departamento Comercial;
- # Linha da Juventude - Departamento Comercial;
- # Rede de Lojas Ponto JA - PTJ's.

Como referido anteriormente, em 2016 levamos a cabo um conjunto de ações que nos permitiram melhorar a performance dos resultados globais das Pousadas de Juventude, sobre os quais as plataformas de venda Online contribuíram com os seguintes resultados:

PLATAFORMA	N.º Reservas	Volume Faturação
Booking	19.666	794.014,85 €
Website	2.123	171.934,55 €
Hostelworld	2.315	98.792,67 €
Hihostels	1.565	86.625,13 €
	25.669	1.151.367,20 €

5 | DEPARTAMENTO COMERCIAL

Em 2016, com a comercialização de recursos para 2017, definimos como estratégia de pricing apresentar o melhor oferta sempre através do website das Pousadas de Juventude, procurando direcionar a procura para o nosso motor de reservas direto, com ganhos financeiros imputados à não aplicação de qualquer comissão de venda sobre os resultados obtidos.

A rede e força de vendas foi também alvo de ações de formação, acompanhamento e motivação constante, implementando-se um plano de incentivos aos operadores de venda das Pousadas de Juventude.

A estratégia de implementação de um plano de incentivos focados nos operadores de venda teve como objetivo principal aumentar o volume de vendas/faturação de todos os produtos e serviços da Movijovem (principais, secundários e complementares), levando à dinamização de todas as respetivas áreas de negócio, por comparação com os registos históricos dos anos transatos.

A indexação de um incentivo à superação do objetivo individual estabelecido permitiu reforçar o reconhecimento material do mérito alcançado e, por associação, incrementar a motivação e o envolvimento de todos os operadores de venda na reconquista, fidelização e angariação de novos clientes para a Movijovem.



CARTÃO Pousadas de Juventude - vendas por posto de venda - ranking 2016

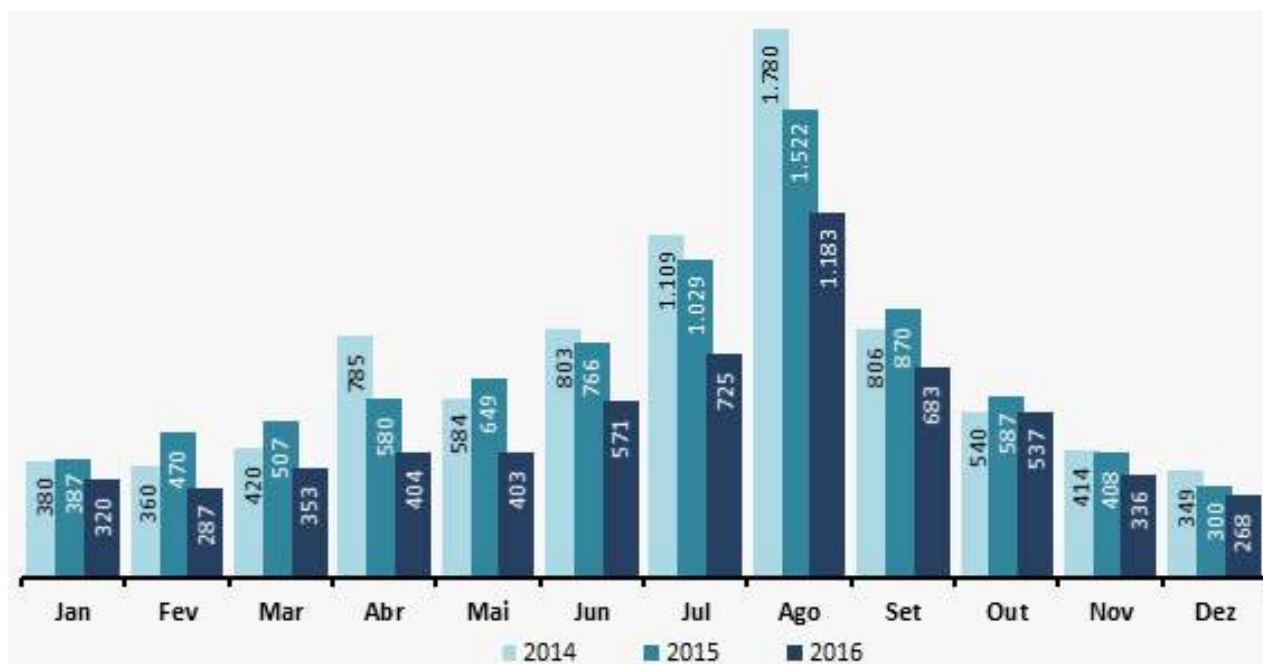
Em 31 de Dezembro 2016, registaram-se 6.070 cartões pousadas de juventude vendidos, menos 2.005 que no ano transato.

POSTO DE VENDA	2014	2015	2016	Δ		
				2016/2015	2016/2015	
OB RAS	332	318	370	↑	52	↑ 16,35%
ALMOGRAVE	345	293	338	↑	45	↑ 15,36%
ÉVORA	0	144	322	↑	178	↑ 123,61%
COIMBRA	509	251	287	↑	36	↑ 14,34%
AVEIRO	236	289	276	↓	-13	↓ -4,50%
SÃO PEDRO DO SUL	163	210	263	↑	53	↑ 25,24%
SANTA CRUZ	189	266	256	↓	-10	↓ -3,76%
AREIA BRANCA	276	264	256	↓	-8	↓ -3,03%
FOZ COÃ	172	232	254	↑	22	↑ 9,48%
PORTO	240	267	250	↓	-17	↓ -6,37%
1 DANHA-A-NOVA	255	250	225	↓	-25	↓ -10,00%
MLA NOVA CERVEIRA	188	196	223	↑	27	↑ 13,78%
LISBOA	189	176	202	↑	26	↑ 14,77%
LOUSÃ	126	65	194	↑	129	↑ 198,46%
ABRANTES	185	177	187	↑	10	↑ 5,65%
GUIMARÃES	146	141	165	↑	24	↑ 17,02%
CASTELO BRANCO	122	209	155	↓	-54	↓ -25,84%
LISBOA PARQUE DAS NAÇÕES	239	155	150	↓	-5	↓ -3,23%
ALFEI ZERÃO - S. MARTINHO	133	119	150	↑	31	↑ 26,05%
VISEU	280	242	137	↓	-105	↓ -43,39%
FARO	117	139	127	↓	-12	↓ -8,63%
MANA DO CASTELO	138	159	125	↓	-34	↓ -21,38%
ALMADA	164	148	118	↓	-30	↓ -20,27%
BRAGANÇA	129	116	96	↓	-20	↓ -17,24%
ALVADOS - PORTO MÓS	89	105	94	↓	-11	↓ -10,48%
ORR	75	101	91	↓	-10	↓ -9,90%
ALCOUTIM	133	113	88	↓	-25	↓ -22,12%
TAVIRA	153	139	86	↓	-53	↓ -38,13%
LAGOS	93	74	73	↓	-1	↓ -1,35%
BRAGA	88	60	67	↑	7	↑ 11,67%
PONTE DE LIMA	44	29	61	↑	32	↑ 110,34%
ALIJÓ	109	60	55	↓	-5	↓ -8,33%
PORTIMÃO	97	218	51	↓	-167	↓ -76,61%
OVAR	63	69	45	↓	-24	↓ -34,78%
BEJA	91	43	44	↑	1	↑ 2,33%
ESPINHO	43	41	36	↓	-5	↓ -12,20%
MELGAÇO	37	30	24	↓	-6	↓ -20,00%
GERËS	105	103	2	↓	-101	↓ -98,06%
SERRA DA ESTRELA	403	309	0	↓	-309	↓ -100,00%
ARRIFANA - ALJEZUR	181	196	0	↓	-196	↓ -100,00%
Total RNTJ	6.677	6.516	5.943	↓	-573	↓ -8,79%
LOJA MOV JOVEM	1.653	1.559	127	↓	-1.432	↓ -91,85%
Total	8.330	8.075	6.070	↓	-2.005	↓ -24,83%

5 | DEPARTAMENTO COMERCIAL

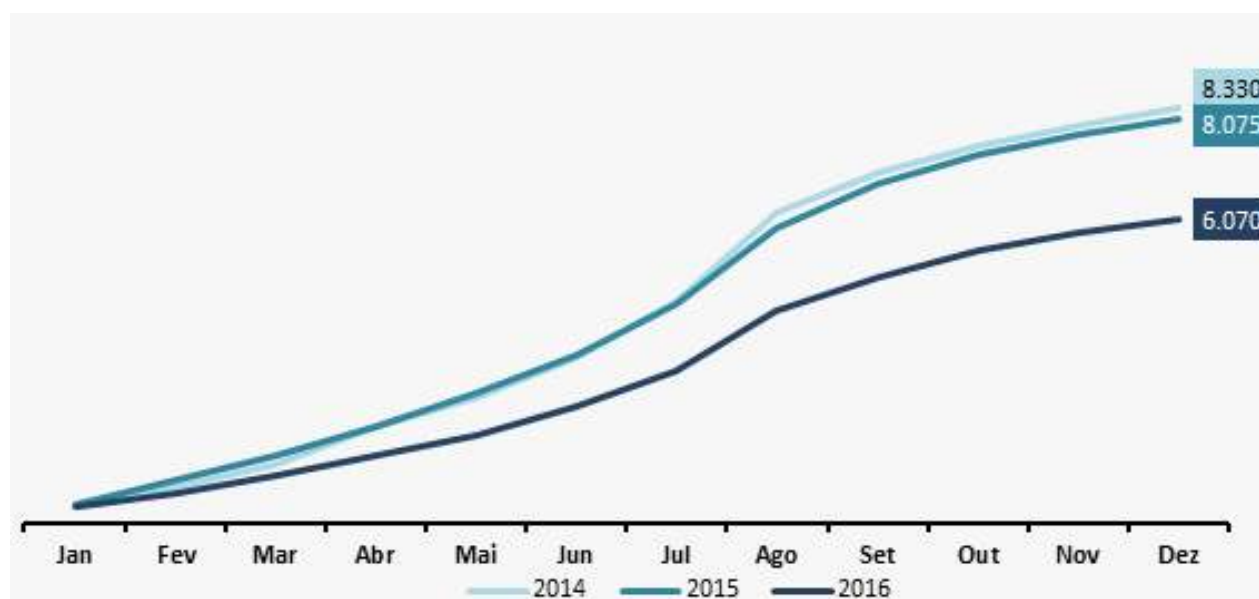
CARTÃO POUSADAS DE JUVENTUDE - VENDAS MENSAIS

O gráfico seguinte ilustra a evolução de vendas do cartão pousadas de juventude por mês do ano, com maior incidência no mês de Agosto.



CARTÃO POUSADAS DE JUVENTUDE - VENDAS EM VALORES ACUMULADOS

Em termos acumulados, verificamos que a linha de evolução registada, no ano 2016, foi essencialmente negativa quando comparada com o período homólogo do ano anterior.



5.3. | CARTÃO JOVEM E.Y.C.

Em 2016 centramos a atividade de gestão, promoção e comercialização do Cartão Jovem EYC em dois patamares de ação: celebração do 30.º aniversário do Cartão Jovem EYC; e desenvolvimentos tecnológicos ao nível do novo portal de gestão do Cartão Jovem EYC, com perspectiva de lançamento em 2016, mas que por razões tecnológicas não se concretizou.

Efetivamente a atividade ao nível do Cartão Jovem EYC realizada em 2016 focou-se na concretização da agenda de iniciativas previstas para a celebração do 30º aniversário do Cartão Jovem EYC e, do ponto de vista mais interno, na preparação e organização de toda a logística de suporte à realização dessas atividades e respetiva comunicação associada, assim como todo o trabalho de suporte e acompanhamento aos desenvolvimentos tecnológicos no domínio da construção do novo portal de gestão do Cartão Jovem EYC.

Em termos transversais, demos ênfase à comunicação contínua da missão e dos valores do Cartão Jovem EYC, em todas as ações e iniciativas promocionais do Cartão Jovem EYC.

As celebrações do 30.º aniversário do Cartão Jovem EYC permitiram-nos realizar as seguintes atividades:

Viagem à Neve | 30 Anos Cartão Jovem EYC

Através de uma parceria estabelecida entre a Movijovem e a MG Snow Trip, cerca de 200 jovens marcaram presença na viagem do Cartão Jovem EYC aos Alpes Franceses, Risoul/Vars, que decorreu de 18 a 27 de março de 2016. Os Alpes são o maior e melhor domínio esquiável do mundo, com paisagens únicas e escarpas de tirar a respiração.

A soalheira Vars-Les-Claux faz parte das estâncias mais populares para desportos de inverno dos Alpes. Durante uma semana os participantes encontraram um ambiente único, com paisagens de cortar a respiração e um mundo de atividades na neve. Esta foi mais uma viagem inesquecível do Cartão Jovem EYC, organizada pela MG Snow Trip em parceria com a Movijovem, com preços especiais para os titulares do Cartão Jovem EYC e ativação promocional nas redes sociais e no local do evento.



5 | DEPARTAMENTO COMERCIAL

INTRA_RAIL Live Trip | 30 Anos Cartão Jovem EYC

Entre os dias 21 e 25 de março de 2016, 30 jovens de todo o país foram selecionados para passarem umas férias de páscoa diferentes a explorar Portugal com o Intra_Rail Live Trip 30 Anos Cartão Jovem EYC.

Esta iniciativa, organizada pela Movijovem, com a colaboração da CP-Comboios de Portugal, foi mais uma das atividades inseridas na celebração do 30.º aniversário do Cartão Jovem EYC.

Com partida da Estação de Lisboa - Oriente, no dia 21 de março de 2016, os participantes seguiram em direção a Abrantes, onde pernoitaram na Pousada de Juventude. No dia seguinte chegam ao Porto, onde tiveram a oportunidade de visitar as principais atrações turísticas e culturais que a cidade tem para oferecer. No dia 23, seguiram acompanhados pela fascinante paisagem do douro em direção à Estação do Pocinho e a Vila Nova de Foz Côa. Vila Nova de Cerveira, a vila das artes, foi o destino do dia 24 e Braga, Capital Ibero-americana de Juventude 2016, foi a cidade que recebeu no dia 25 de março de 2016 o encerramento desta grande aventura.



Foram 5 dias a explorar Portugal, numa experiência única para os 30 participantes, que foram selecionados com o recurso às novas tecnologias, através da participação de um passatempo nas redes sociais.



A viagem foi acompanhada nas páginas de facebook do Cartão Jovem EYC ([facebook.com\cartaojovem.pt](https://facebook.com/cartaojovem.pt)) e Cool_train CP ([facebook.com\cooltraincp](https://facebook.com/cooltraincp)), onde foram divulgadas as belas paisagens do país, a gastronomia, a cultura e as aventuras dos participantes.

Cada participante contribuiu com um donativo de 30€, que foi posteriormente doado ao Colégio São Caetano, uma instituição de solidariedade social de Braga, numa escolha efetuada por unanimidade dos participantes, cuja oferta teve lugar na cerimónia de encerramento desta aventura.



Esta viagem procurou também promover a mobilidade juvenil e a troca de experiências entre os mais jovens, incentivando os valores da solidariedade, promover o território nacional e demonstrar que é possível descobrir e explorar Portugal com poucos recursos financeiros.

Parceria Fuel TV

Em 2016 concretizamos a parceria estabelecida entre a Movijovem e a Fuel TV, único canal exclusivamente dedicado aos desportos de ação e ao seu lifestyle, sendo que a sua programação abrange a cultura e o estilo de vida do skate, snowboard, surf, BMX, motocross e wakeboard, áreas de interesse do nosso público-alvo.

Esta parceria colmatou a falta de spots de vídeo atualizados Cartão Jovem EYC e das Pousadas de Juventude, através da edição de um spot de 20 segundos para cada um dos nossos produtos (Cartão Jovem EYC e Pousadas de Juventude), oferecendo-nos ainda a possibilidade de comunicar as marcas Cartão Jovem EYC e Pousadas de Juventude no universo do Fuel TV, canal e facebook (466 mil fãs), com oferta de Cartões Jovem EYC e Vales Pousadas de Juventude.



5 | DEPARTAMENTO COMERCIAL

Semanas Académicas da AAUTAD, FAP e AAUM

No âmbito das parcerias estabelecidas com a AAUTAD, FAP e AAUM tivemos a oportunidade de promover o Cartão Jovem EYC nas semanas académicas de Vila Real, Porto e Braga. O contacto promocional com os milhares de jovens presentes nestes eventos permitiu-nos reforçar a notoriedade do Cartão Jovem EYC, com a apresentação de um conjunto de informação de esclarecimento sobre as principais vantagens e parceiros do Cartão Jovem EYC, assim como reforçar a identidade comum dos cartões co-branded em cada academia.



ÁTOA | Música e videoclipe FAZ MAIS. VIVE MAIS.

Um marco na celebração do 30.º aniversário do Cartão Jovem EYC foi o convite que direccionamos aos jovens músicos ÁTOA, banda portuguesa do momento com mais de 40 concertos realizados em 2016, a escrever e compor uma música “FAZ MAIS. VIVE MAIS.”, que representa a nova assinatura do Cartão Jovem EYC, criada no âmbito da celebração do 30º aniversário do Cartão Jovem EYC e adaptada à assinatura europeia da EYCA “Do more. Be more.”.

Com uma letra e sonoridade bastante apelativa, a música dos ÁTOA veio a confirmar-se um sucesso de audiências na TV e em rádios nacionais e locais, assim como em vários festivais de música e concertos dos ÁTOA.



Letra FAZ MAIS. VIVE MAIS.

"Tou em casa
Não consigo 'tar parado
Ligo aos outros

"Bora sair um bocado"

Vi no site e hoje há festa em todo o lado
Dez minutos e apanho o comboio ou o autocarro

Liguei a todos e ainda não há resposta
"Hoje há concertos, tenta lá saber quem toca"

A malta diz que isto dura a noite toda
E na volta há uma pousada à porta

Só não sabe quem não quer saber
O que queres fazer
Não passas essa vida em vão
Tudo tem uma razão de ser
Então vem ver
Não vivas sem passar cartão

Faz mais, vive mais
O tempo passa a correr
Faz mais, vive mais
Faz, deixa acontecer

Ainda há tanto que eu posso conhecer
Tanta coisa que ainda posso ver
Condições para me favorecer
Só dou força à expressão "Parar é morrer"

Dizem que a vida é uma tour alucinada
No Universo nem a Terra está parada
E eu ficar aqui sem fazer nada
Num país que não é feito para ficares em casa

Só não sabe quem não quer saber
O que queres fazer
Não passas essa vida em vão
Tudo tem uma razão de ser
Então vem ver
Não vivas sem passar cartão

Faz mais, vive mais
O tempo passa a correr
Faz mais, vive mais
Faz, deixa acontecer
Faz mais, vive mais
O tempo passa a correr
Faz mais, vive mais
Faz, deixa acontecer

Só não sabe quem não quer saber
O que queres fazer
Dá desconto às tuas ideias
Hoje em dia basta tu queres
Tudo tem uma razão de ser
Só não passes uma vida sem passar Cartão Jovem

Faz mais, vive mais
Faz mais, vive mais
Faz mais, vive mais

Faz mais, vive mais
O tempo passa a correr
Faz mais, vive mais
Faz, deixa acontecer

Faz mais, vive mais
O tempo passa a correr
Faz mais, vive mais
Faz, deixa acontecer

A publicação do videoclipe da música FAZ MAIS. VIVE MAIS. regista mais de 250 mil visualizações desde que foi publicado no dia 11 de agosto de 2016, véspera do Dia Internacional da Juventude.



5 | DEPARTAMENTO COMERCIAL

A associação do Cartão Jovem EYC aos ÁTOA revelou-se bastante acertada com o target do Cartão Jovem EYC e com os objetos de marketing estabelecidos: obtivemos bastante notoriedade nos órgãos de comunicação social, despertamos o interesse no Cartão Jovem EYC, permitiu-nos chegar aos jovens com uma abordagem mitigada, mas impactante. Desta associação resultou ainda a conceção de várias peças gráficas de comunicação, de entre as quais um cartaz 70cm x 50cm, para distribuição massificada em todas as Pousadas de Juventude, Lojas Ponto JA, Municípios e estabelecimentos escolares a nível nacional.



Festa 30.º aniversário Cartão Jovem EYC | K-Urban Beach

A celebração festiva do 30º aniversário do Cartão Jovem EYC realizou-se no dia 16 de junho de 2016, na discoteca Urban Beach, em Lisboa, e contou com a presença de centenas de jovens, titulares do Cartão Jovem EYC e não titulares, convidados de entidades parceiras e representantes oficiais dos organismos que tutelam a Movijovem, com referência para a presença do Secretário de Estado da Juventude e Desporto.

A discoteca foi decorada com temas alusivos ao Cartão Jovem EYC, colocação de mural de fotos, oferta de brindes, animação gráfica nos video screens, entre outras.

No âmbito do evento foi oficialmente apresentada a música FAZ MAIS. VIVE MAIS. com uma atuação em palco dos ÁTOA.



Festivais de Verão 2016 | Sumol Summer Fest, Super Bock Super Rock, Meo Marés Vivas, Meo Sudoeste, Nos Alive e Rock in Rio

Considerando os festivais de verão eventos que propiciam a aglomeração de milhares de jovens em determinado momento de realização, em 2016 demos continuidade à estratégia promocional do Cartão Jovem EYC associada aos principais eventos nacionais de música, em duas vertentes: aplicação de desconto aos titulares do Cartão Jovem EYC na aquisição de ingressos para os festivais de música organizados pela Música no Coração e pela PEV Entertainment; e ativação promocional nos recintos dos festivais.



Em termos de presenças físicas, registamos a presença no Meo Marés Vivas e no Meo Sudoeste com stand promocional do Cartão Jovem EYC, em parceria com a Agência Erasmus + Juventude em Ação, na promoção conjunta do SVE - Serviço Voluntário Europeu, e no Sumol Summer Fest, Super Bock Super Rock, Nos Alive e Rock in Rio, procedemos à ativação promocional no recinto, através de promotores, oferta de brindes e interação com os participantes.



A presença física no recinto dos festivais aconteceu de forma profissional e organizada. No stand, os promotores (devidamente caracterizados) abordavam as pessoas para participarem no jogo (toblerone c/ mapa da europa para colocação dos ímanes corretos por cidade/país destino), com possibilidade de obtenção de prémios e brindes diários.

5 | DEPARTAMENTO COMERCIAL



Dia Internacional da Juventude

O Dia Internacional da Juventude (12 de agosto) foi celebrado na cidade de Braga. Em parceria com o IPDJ e o Município de Braga, tivemos um stand de suporte promocional das Pousadas de Juventude e do Cartão Jovem EYC, com ativações de marca semelhantes às dinamizadas nos festivais de verão.

Nos meios digitais realizamos ainda passatempos para a oferta de unidades de Cartão Jovem EYC e Vales das Pousadas de Juventude.



Campanha Solidária | Cartão Jovem UNICEF EYC

Em cumprimento do previsto no plano de atividades, estabelecemos uma parceria com o COMITÉ PORTUGUÊS PARA A UNICEF, com vista a dinamização de uma campanha social, assente na criação, implementação, promoção e comercialização de uma edição limitada de 2.500 unidades de Cartão Jovem UNICEF, vigente de 12 de dezembro, data da cerimónia de lançamento, até 31 de março de 2017.

AO COMPRARES O TEU
CARTÃO JOVEM UNICEF E.Y.C.
ESTÁS A CONTRIBUIR COM
1 EURO PARA A UNICEF.
COMPRA JÁ O TEU!

FAZ MAIS POR UM MUNDO MELHOR EM
WWW.CARTAOJOVEM.PT

Cartão Jovem
European Youth Card

unicef

EU FIZ.

#PORUMMUNDOMELHOR

REPUBLICA PORTUGUESA IPDJ JOVEM FIDELIZADE

Cada vez mais os jovens movem-se por valores e valorizam os produtos que se associam a causas sociais. A associação do Cartão Jovem EYC à UNICEF procurou reforçar a missão social da sua génese e existência. Para além da proposta de valor financeiro, em que por cada Cartão Jovem UNICEF emitido, exclusivamente no canal de emissão Online, será doado 1€ ao COMITÉ PORTUGUÊS PARA A UNICEF, também procuramos criar uma campanha de comunicação, subordinada ao tema “FAZ MAIS. VIVE MAIS.” (nova assinatura do Cartão Jovem EYC), “POR UM MUNDO MELHOR”. Esta comunicação, presente na conceção gráfica do cartão, servirá de mote para um concurso de curtas, onde desafiaremos todos os jovens a criarem e partilharem vídeos de 1 minuto no máximo, sobre a importância de se ter uma atitude proactiva POR UM MUNDO MELHOR. Com isto, pretendemos gerar um espírito de comunidade e, através dos jovens, sensibilizar outros jovens para uma cultura de solidariedade e de voluntariado.

A dinamização desta campanha, ainda a decorrer nos sítios web e redes sociais das partes, foi também mote para ativações de comunicação em rádios, jornais e TV's, com destaque para o spot promocional criado para o efeito e divulgado em prime time na RTP.



Com esta iniciativa, encerramos com chave-de-ouro as comemorações do 30.º aniversário do Cartão Jovem EYC, dando cumprimento e visibilidade à sua missão e responsabilidade social.

Ainda nesta decorrência procedemos ao rebranding do Cartão Jovem EYC, de acordo com o novo livro de estilos da EYCA - European Youth Card Association, apresentando a nova linha gráfica do Cartão Jovem EYC, já com elementos de interação tecnológica preparados para os novos suportes de gestão e comunicação do Cartão Jovem EYC.



5 | DEPARTAMENTO COMERCIAL

Em jeito de balanço, no que às celebrações do 30.º aniversário diz respeito, conseguimos realizar um conjunto de ações de elevada importância para a notoriedade pública do Cartão Jovem EYC, com impacto nos resultados e no reconhecimento dos parceiros, traduzidos em várias publicações noticiosas em meios de comunicação e de referência nacional.



Website, Redes Sociais e App Cartão Jovem EYC

Como referido anteriormente, os trabalhos de construção do novo portal de gestão do Cartão Jovem EYC não se finalizaram em 2016. Esta facticidade não nos retirou trabalho, pelo contrário. Foram realizadas diversas ações de estruturação e acompanhamento dos trabalhos de execução do novo portal multitarefa do Cartão Jovem EYC, sempre a par das exigências que se impunham pelo acréscimo de trabalho a executar no domínio da atividade do Departamento Comercial.

Não obstante, em 2016 aderimos ao uso das redes sociais Twitter, YouTube e Instagram, para partilha de conteúdos multimédia, fotos e outros feeds de notícia.



O contrato de produção da App do Cartão Jovem EYC foi assinado em 2016. No entanto, a mesma só será alvo de desenvolvimentos após a implementação do novo website do Cartão Jovem EYC.

Cartões Co-Branded e Parcerias Promocionais

Em 2016 realizamos um conjunto significativo de novas parcerias e reformulação de algumas existentes, conseguindo implementar novos cartões co-branded e atualizar alguns existentes, a saber:

- Estabelecemos acordo de colaboração com a Associação Académica da Universidade da Beira Interior para o lançamento do Cartão Jovem Académico AAUBI.
- Renovamos a parceria de colaboração com a Associação Académica da Universidade do Minho (AAUM).
- Lançamos os Cartões Jovem Municipais com os Municípios de Vila Pouca de Aguiar, Arruda dos Vinhos e Amadora, e renovamos as parcerias existentes com os Municípios de Setúbal, Vila Franca de Xira e Figueira da Foz.
- Estabelecemos parceria de colaboração com a Boavista Comercial para a criação, implementação e comercialização do Cartão Jovem BOAVISTA FC.
- Estabelecemos parcerias com a PlayStation, Lisbon Game Week, Running Wonders e K-Urban Beach.
- Reformulamos o Protocolo de Cooperação com a CP, no sentido do alargamento da vantagem conferida aos titulares do Cartão Jovem EYC passar de 20% para 25%, sem limitações de quilometragem na aquisição de viagens de comboio e extensíveis para titulares até aos 30 anos, inclusive.



- Ao nível do Cartão Jovem Galp Mais por Menos, um cartão exclusivo para jovens maiores de 18 anos, titulares do Cartão Jovem EYC, atualizamos a parceria existente através de uma nova proposta de valor de desconto único, em qualquer abastecimento de combustível Galp, atribuída aos titulares do Cartão Jovem Galp Mais por Menos.
- Marcamos presença promocional na Futurália, Qualifica e EMAX, entre outros eventos de juventude, formação e associativismo.

XXXII European Youth Card Association Conference | EYCA Excellence Award

A nível europeu, em 2016, a EYCA - European Youth Card Association atribuiu à Movijovem o "EYCA Excellence Award" na categoria de "Active Contribution to EYCA", reconhecendo o contributo ativo da Movijovem na dinamização do projeto europeu do Cartão Jovem EYC, que uma vez mais viu reconhecido o seu desempenho com a atribuição do principal prémio europeu no âmbito da Associação Europeia do Cartão Jovem.

5 | DEPARTAMENTO COMERCIAL

Este prémio, referente ao desempenho da Movijovem em 2015, reconheceu o trabalho desenvolvido ao longo do ano em vários domínios da atividade: cumprimento de todas as exigências da EYCA no âmbito da iniciativa Cartão Jovem EYC; acolhimento e organização de eventos da EYCA; partilha de conhecimento e de novas ideias entre as associações membro da EYCA; pro-atividade na dinamização europeia do Cartão Jovem EYC.

A atribuição do prémio decorreu durante a XXXII European Youth Card Association Conference, subordinada ao tema “The European Youth Card 3.0 - Online, mobile & active: engaging communications with new generations”, que se realizou entre os dias 2 a 5 de junho, na cidade de Gniewino, Polónia, e que contou com a presença do Diretor e Diretor-Adjunto do Departamento Comercial, Carlos Nunes e José Sousa, respetivamente.



Seminário GRUPO I EYCA_”30 años de Carné Joven: reflexiones y desafios para el futuro”

No âmbito do Grupo I da EYCA, constituído por Portugal, Espanha, Andorra e França, o Diretor do Departamento Comercial, Carlos Nunes, na qualidade de board member da EYCA, coadjuvou a realização de uma reunião técnica do INJUVE, seguida de um seminário subordinado ao tema ”30 años de Carné Joven: reflexiones y desafios para el futuro”, com todas as organizações que gerem o Cartão Jovem EYC no território, nos dias 2 a 4 de novembro de 2016, em Palma de Maiorca.

Neste encontro, que contou também com a presença da Rita Marques, técnica do Departamento Comercial, foram dinamizados dois workshops e uma sessão de brainstorming, respetivamente subordinados aos seguintes temas: “Cómo desarrollar una estrategia para negociar y ofrecer descuentos de calidad” y “Cómo desarrollar una estrategia de comunicación (jóvenes, partners, medios, on-line); “La Generación Z, tendencias y nuevas actitudes en el mundo tecnológico on-line”; “Desarrollo de ventajas estratégicas para las organizaciones del Grupo 1, intercambio de información y desarrollo de proyectos participativos para los jóvenes del grupo”.



EYCA EXCHANGE PROGRAMME

No enquadramento de candidatura do YOUNG SCOT, congénere escocesa do Cartão Jovem EYC, ao EYCA EXCHANGE PROGRAMME, nas pessoas de Danielle Logan (Entitlements and Rewards Development Manager) e Will Morris (Business Development Officer), acolhemos a visita internacional destes parceiros, na sede da Movijovem, nos dias 24 e 25 de novembro de 2016, para um intercâmbio de conhecimentos e experiências na área de gestão do Cartão Jovem EYC.

Esta visita foi merecedora de elevado interesse, tendo em consideração o alto desempenho do Young Scot, na dinamização do programa Cartão Jovem EYC na Escócia, com a mesma longevidade do Cartão Jovem EYC em Portugal.



Canais de distribuição | Resultados

POSTO DE VENDA	2014	2015	2016	Δ	
				2016/2015	2016/2015
CARTÃO JOVEM CLÁSSICO	26.105	24.652	20.625	↓ -4.027	↓ -16,34%
ott	8.281	6.058	4.248	↓ -1.810	↓ -29,88%
ipj	792	498	379	↓ -119	↓ -23,90%
rntj	1.774	1.632	1.536	↓ -96	↓ -5,88%
loja movijovem	57	15	21	↑ 6	↑ 40,00%
rede gestão própria	9.806	11.291	10.448	↓ -843	↓ -7,47%
renovação online	5.395	5.158	3.993	↓ -1.165	↓ -22,59%
CARTÃO JOVEM MUNICIPAL	3.016	4.676	4.340	↓ -336	↓ -7,19%
MEGA CARTÃO JOVEM	126.333	137.017	146.573	↑ 9.556	↑ 6,97%
TOTAL CARTÃO JOVEM	155.454	166.345	171.538	↑ 5.193	↑ 3,12%

5 | DEPARTAMENTO COMERCIAL

Resultado das ações promocionais dinamizadas em 2015 nos festivais de verão, mas também favorecido pelos conteúdos jornalísticos, campanhas nas redes sociais e ações promocionais de proximidade acima referidos, a par da nova apresentação comercial no website das Pousadas de Juventude, em 2016 o INTRA_RAIL continuou a registar um índice crescente de procura, como demonstram os resultados apresentados no quadro seguinte:

INTRA_RAIL	2015	2016	Var %
Xcape com CJ	103	177	72%
Xcape sem CJ	230	412	79%
Xplore com CJ	453	423	-7%
Xplore sem CJ	127	261	106%
Live Trip Porto - Douro	27		-100%
	940	1273	35%



6 | DEPARTAMENTO OPERACIONAL

O Departamento Operacional da Rede de Turismo, pela relação que tem com as necessidades quotidianas da Rede Nacional de Turismo Juvenil, deve procurar sempre acréscimo de eficiência de serviço para prestar um cada vez melhor serviços ao seu Cliente interno e assim um melhor serviço ao Cliente final.

O Departamento foi dividido formalmente nas áreas Operacional, Manutenção, Qualidade e Sistemas de Informação.

Essa definição funcional implementada em 2016 pretendeu acrescentar responsabilidade a cada um dos recursos humanos alocados a cada uma das diferentes áreas para além do natural referido acréscimo de eficiência de serviço e produtividade.

A existência de outras alterações orgânicas no conjunto de responsabilidades e competências de Departamentos surgiu num momento propício a esta alteração dado que alterou de forma substancial um conjunto de tarefas administrativas e de gestão de recursos humanos até aqui afectos ao DORT e entretanto transferidos para o DRH. Esta circunstância permitiu uma maior disponibilidade em termos Operacionais uma vez que essas tarefas representavam uma carga administrativa quotidiana muito significativa.

No que concerne à Manutenção pretendeu-se aprofundar o acompanhamento e resposta das necessidades da Rede Nacional de Turismo Juvenil com enfoque nas Unidades de Alojamento com gestão própria. São conhecidas de há muito tempo as imperativas necessidades de manutenção correctiva nas Pousadas de Juventude e até mesmo a reabilitação geral de várias Unidades de Alojamento. Este é um factor prioritário no que respeita à percepção de conforto do Cliente e por isso houve uma aposta desta Direcção nesta área. Para atingir os objectivos propostos, transferiu-se para a área Operacional a gestão de contratos relativos a necessidades globais da RNTJ onde se incluíram alguns até aqui sob alçada dos técnicos agora afectos essencialmente à Manutenção.

Também nas outras áreas funcionais do DORT se efectuou a revisão da estrutura de responsabilidades, atribuições e competências no âmbito de uma delimitação que não será necessariamente rígida, atendendo à necessária interligação e multidisciplinariedade, de forma particularmente relevante no que concerne aos Sistemas de Informação.

Esta área funcional apresentava uma organização interna informal que carecia de maior definição formal para evitar duplicação de tarefas e por forma a facilitar, na óptica do Cliente Interno, a definição do recurso associado às diferentes necessidades. Para além desse objectivo, entendeu-se como importante definir responsabilidades concretas por cada área de intervenção.

A constituição formal de um Suporte Técnico que sirva de frontdesk no âmbito das necessidades das Unidades de Alojamento no âmbito dos Sistemas de Informação pretende por um lado canalizar o pedido de apoio, filtrando a urgência/criticidade da necessidade, resolvendo o que pode ser resolvido no imediato e encaminhando para a respectiva área o que precise de uma atenção específica; por outro lado, permitirá a instituição definitiva do Suporte Técnico Online (suporte.movijovem.pt) como elemento fundamental de gestão das necessidades de apoio não apenas às Unidades de Alojamento como também na própria sede. Convém sublinhar que o serviço de resolução de problemas é um constrangimento de serviço com forte impacto na gestão de tarefas do DORT-SI por razões que sendo evidentes nem sempre configuram uma urgência de facto. No que respeita ao DORT-Qualidade o ano de 2016 pautou-se pela revisão do Sistema de Gestão da Qualidade e pela estabilização de alguns modelos que tendo sido iniciados ainda em 2015 careciam de correcções pontuais para os tornar mais expeditos e eficiências na perspectiva interna. Prova disso foi a delegação de responsabilidades em termos de Auditoria às Coordenações Regionais que

no final de 2016 tinham participação directa em todos os níveis da Satisfação do Cliente - Auditoria Interna, Auditoria Cliente Mistério e Inquérito de Satisfação do Cliente.

O desafio essencial do DORT, para além da resolução de problemas, será o ganho de eficiências em todos os aspectos da organização - da contratação aos processos de controle, do apoio técnico à inovação - simplificando as áreas de intervenção do DORT por forma a que o nosso Cliente Interno (entenda-se Pousadas de Juventude e outros Departamentos) tenha maior facilidade no contacto directo com a respetiva área e respetivo(s) interlocutor(es). O sucesso deste modelo permitirá aumentar a eficácia, a objectividade, o pragmatismo e a rapidez necessárias à resposta que é esperada do Departamento nas suas múltiplas áreas.

6.1. | CENTRALIZAÇÃO DOS PROCESSOS AQUISITIVOS DE BENS E SERVIÇOS AO ABRIGO DO CCP E GESTÃO EFICIENTE DE CONTRATOS

Processos aquisitivos centralizados com modelo estabilizado com recurso às diferentes possibilidades previstas: Ajuste Directo - Regime Simplificado e Regime Geral, Acordo Quadro, Concurso Público.

Processos aquisitivos não centralizados (relativos a necessidades das Unidades de Alojamento através de Ajuste Directo - Regime Simplificado) foram aprofundados e a sua abrangência alargada.

Gestão de contratos de fornecimento com gestão centralizada, independentemente do tipo de procedimento aquisitivo. Os procedimentos aquisitivos com origem na Unidade de Alojamento para necessidades específicas e os procedimentos aquisitivos globais para o conjunto da Rede Nacional de Turismo Juvenil (ou apenas para um conjunto de Unidades de Alojamento) são monitorizados centralmente. Este reforço da capacidade de gestão centralizada de contratos permitiu maior eficácia quer na relação mais célere com os fornecedores, quer na resposta às Unidades de Alojamento.

Na maioria dos contratos para aquisições de bens e serviços tornaram-se mais evidentes os ganhos de eficiência esperados:

- Em termos logísticos:

- i) Abastecimento directo das Unidades de Alojamento;
- ii) Aprovisionamento nas Coordenações Regionais.

- Em termos financeiros:

- i) Directos: redução de custos por incorporação de efeitos de escala na aquisição;
- ii) Indirectos: simplificou o processo aquisitivo através de ciclo “requisição -> registo -> aprovação -> encomenda”, reduzindo custos relacionados com o tempo necessário ao processo em termos de gestão administrativa e de deslocação para aquisições das Unidades de Alojamento;
- iii) Melhor planeamento de pagamentos e gestão de tesouraria por redução de compras a pronto, efectivando assim o Fundo de Maneio da Unidade de Alojamento como um recurso limite estritamente para casos urgentes e inadiáveis.

Aplicação de registo de assiduidade (Preço base: 11.000€)

O procedimento aquisitivo (Ajuste Directo - Regime Geral) está pronto a iniciar-se no início de 2017 pelo que a sua implementação acontecerá no decorrer do ano.

6 | DEPARTAMENTO OPERACIONAL

Aquisição de servidores, software, activos e passivos de rede para Data Center em regime de locação financeira (62.499,60€)

No sentido de concretizar a actualização do Data Center da Movijovem, foram contratadas através de Ajuste Directo - Regime Geral as necessidades identificadas para o efeito.

Dada a sua complexidade encontra-se ainda em implementação e permitirá uma evolução significativa em termos da capacidade da estrutura dos sistemas de informação, garantindo uma maior capacidade de resposta às necessidades da organização em termos, por exemplo, de segurança, de serviço de correio electrónico e das diversas aplicações necessárias ao normal desenvolvimento da actividade, respondendo a uma necessidade identificada há muito.

Comunicações fixas, TV e internet (43.191,12€)

Serviço contratado através de Ajuste Directo - Regime Geral, permitiu a implementação de um ambicioso projecto de congregação dos diferentes serviços dispersos pela RNTJ num único contrato de pacotes de comunicações fixas, TV e internet.

Teve a particularidade de garantir a instalação de serviço de comunicações com base em fibra óptica, garantindo uma qualidade e condições de serviço significativamente melhores do que aquelas anteriormente contratadas e que representavam um sério constrangimento em várias Unidades de Alojamento, nomeadamente no que respeita ao serviço de internet.

Incluiu ainda a cobertura WiFi integral das Unidades de Alojamento também com base em fibra óptica pelo que o serviço de internet disponibilizado aos Clientes apresenta um padrão de qualidade muito satisfatório e de forma gratuita.

Comunicações móveis (voz e dados) e dados móveis (Preço base: 56.000,00€)

Serviço contratado através de Ajuste Directo - Regime Geral foi implementado em 2016 permitiu uniformizar o tarifário de voz e dados bem como garantir a renovação dos equipamentos disponíveis na RNTJ.

Colchões

Não concretizado em 2016 por decisão estratégica está em condições de ser lançado de imediato pelo que admite-se que a reposição e substituição de colchões seja uma realidade no início de 2017.

Desinfestação (Preço base: 13.500,00€)

Contratação de serviço através de Ajuste Directo - Regime Geral, garantiu um serviço periódico, obrigatório e realizado em todas as Unidades de Alojamento que incorporou ainda a capacidade de resposta a situações pontuais de infestação.

Electricidade (Preço base: 70.000,00€)

O fornecimento de electricidade nas suas diferentes modalidades - Média Tensão, Baixa Tensão Especial e Baixa Tensão Normal - encontra-se contratado através de Acordo Quadro.

Manutenção de extintores, carretéis e mantas ignífugas (5.000,00€)

Fornecimento contratado através de Ajuste Directo - Regime Simplificado, cumpriu os objectivos propostos tendo permitido, para além do cumprimento da legislação relacionada, a renovação desses equipamentos de combate a incêndio e sinalização de emergência.

Manutenção de instalações AVAC

Manutenção correctiva garantida ao longo do ano, em função da identificação de necessidade (planeada ou por avaria). Exceptuando situações de manutenção correctiva urgente e inadiável, a generalidade da contratação de serviços de manutenção neste âmbito regeu-se pelo Ajuste Directo - Regime Simplificado produzido pelos Responsáveis de Pousada e/ou técnicos do DORT.

Manutenção preventiva periódica em vias de implementação; atendendo ao estado de conservação da maioria das instalações técnicas esta componente de manutenção está muito condicionada atendendo a que o grosso das necessidades centra-se na manutenção correctiva e sem esta não será possível a implementação de um plano de manutenção preventiva capaz de assegurar e prolongar o período de vida útil dos equipamentos e instalações.

Manutenção periódica de elevadores (14.794,00€)

Um desafio bem sucedido que permitiu, em simultâneo, uma redução de custos com aumento das condições de serviço (de manutenção simples para manutenção completa), congregando num só contrato de manutenção a maioria das necessidades de manutenção de elevadores da RNTJ. Através de procedimento aquisitivo por Ajuste Directo - Regime Geral foi possível cumprir um objectivo importante no que toca à simplificação e agilidade de contratos globais num caso de particular relevância atendendo quer à quantidade de fornecedores para o mesmo serviço, quer às diferentes vigências dos contratos.

Palamenta (11.964,00€)

Aquisição ao abrigo de Ajuste Directo - Regime Geral permitiu responder à totalidade das necessidades identificadas na RNTJ, garantindo capacidade operacional quer para o serviço de pequeno-almoço, quer para o serviço de refeições. Será importante garantir a contínua reposição de peças extraviadas ou destruídas.

Produtos de higiene e limpeza (Preço base: 73.000,00€; Preço base - reforço; 39.000,00€)

Processo aquisitivo muito exigente devido à quantidade e tipologia de produtos a incluir, foi contratado através de Ajuste Directo - Regime Geral garantindo um fornecimento contínuo às Unidades de Alojamento enquadrado com os principais objectivos definidos. Apesar de ter sido o primeiro ano de implementação foi bem sucedido no que respeita a vários factores de que se destaca a significativa redução de custos.

Produtos de pequeno-almoço (Preço base: 125.000,00€)

O fornecimento de produtos de pequeno-almoço foi contratado através de Concurso Público e permitiu consolidar os principais objectivos em termos de redução de custos, agilidade de distribuição e gestão de stock nas Unidades de Alojamento.

Instituiu-se também o fornecimento de pão contratado localmente pelas Unidades de Alojamento através de Ajuste Directo - Regime Simplificado, cumprindo vários objectivos relacionados com ganhos de eficiência na Organização.

6 | DEPARTAMENTO OPERACIONAL

Refeições (254.523,88€)

Contratação através de Acordo Quadro permitiu consolidar o serviço de refeições padronizado para a generalidade da RNTJ através da externalização do serviço que resultou numa redução de custo pela correcção da oferta em função da procura.

Nos casos em que a baixa procura o justificava, recorreu-se a Ajuste Directo - Regime Simplificado para aquisição pontual do serviço de refeições a fornecedores locais.

Segurança contra incêndios em edifícios

Foram iniciados os processos de resposta às anomalias identificadas nas áreas relacionadas com a segurança contra incêndios em edifícios (excepção feita ao serviço de manutenção de extintores e carretéis já em curso).

Foram reparadas centrais de bombagem da rede de incêndio armada (RIA) sendo que o processo só ficará concluído em 2017. Da mesma forma efectuou-se a reparação de vários sistemas automáticos de detecção de incêndios (SADI) e instalados sistemas novos onde eram inexistentes. Da mesma forma iniciou-se o processo de adaptação da RNTJ à legislação em vigor no âmbito da segurança contra incêndios, estamos em fase de orçamentação e implementação de medidas de autoprotecção (MAP) para a maioria das Unidades de Alojamento.

Apesar da implementação deste objectivo verificar alguma evolução, foram dados passos para a articulação de uma resposta completa com o IPDJ no conjunto da RNTJ, atendendo quer ao facto desta Instituição ser proprietária da maioria dos edifícios da RNTJ, quer pelo facto de ser o cooperante maioritário da Movijovem, quer por estar a desenvolver esforço idêntico para o conjunto do seu património edificado.

Têxteis-lar (30.248,50€; 29.790,23€)

Contratado através de Ajuste Directo - Regime Geral, permitiu responder às necessidades urgentes identificadas na RNTJ, acrescentando capacidade de serviço na generalidade das Unidades de Alojamento, correspondendo a cerca de 65% das necessidades globais deste capítulo. Será importante garantir a contínua reposição gradual quer para atingir o objectivo de um rácio 2:1, quer para permitir a substituição de peças devido a desgaste.

Serviço de lavandaria e aluguer de têxteis-lar (Preço base: 35.000,00€)

Procedimento aquisitivo com dois modelos distintos: externalização do serviço de lavandaria nas Unidades de Alojamento da área de Lisboa e externalização do serviço de lavandaria e com aluguer de têxteis-lar nas Unidades de Alojamento de Évora e Santa Cruz.

Processos aquisitivos através de Ajuste Directo - Regime Geral manteve a operação em conformidade com a situação pré-existente.

6.2. | INTERNALIZAÇÃO DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DE CONSTRUÇÃO CIVIL

Objectivo concretizado em termos globais embora o modelo continue a merecer uma atenção particular por forma a introduzir as melhorias necessárias para mais eficácia e eficiência de resposta ao cliente interno - as Unidades de Alojamento.

Registaram-se resultados práticos muito positivos na operação de manutenção iniciada no Norte/Centro a partir de Maio.2016 embora no Centro/Sul tenhamos tido constrangimentos severos motivados pela incapacidade de garantir a equipa em pleno funcionamento por ausências de operadores devido, essencialmente, a questões de saúde. Teve como foco a intervenção em áreas com impacto na percepção de conforto do Cliente e introduziu uma nova dinâmica de comunicação entre DORT/Responsável de Pousada/Operadores de Manutenção que importa registar mas que deverá ser aprofundada no futuro.

As equipas de manutenção possuem equipamento básico, situação que será melhorada a prazo com a aquisição de equipamento de apoio que permita acrescentar capacidade instalada à operação. Da mesma forma, as necessidades de formação serão respondidas a prazo.

Pese embora o esforço para dar resposta satisfatória às Unidades de Alojamento, a implementação de serviço de manutenção internalizado provou a insuficiência do modelo em vigor face à enorme necessidade de manutenção da RNTJ nas diferentes escalas, fruto de necessidades acumuladas ao longo do tempo e ao aumento da utilização que se tem verificado.

Sendo esta operação vocacionada essencialmente para pequena/média manutenção corrente, a resposta à grande manutenção terá que ser necessariamente diferente e por isso se recorreu, em diversas situações, ao IPDJ no sentido de articular com o proprietário dos edifícios e cooperante maioritário da Movijovem soluções de média/grande manutenção que salvguarde o interesse comum no que tange à conservação da RNTJ.

Encontra-se em implementação um modelo de aquisição de produtos/materiais de construção (devidamente enquadrado com o CCP) que permita agilizar as aquisições por parte dos Operadores de Manutenção, permitindo a gestão centralizada do fornecimento e libertando o Fundo de Maneio das Unidades de Alojamento de mais esta aquisição. Este modelo será melhor sucedido se a melhoria a implementar no modelo conseguir tornar mais precisa a prévia identificação de necessidades em termos de tarefas a realizar mas também de materiais/produtos a adquirir.

A aplicação da operação de manutenção de construção civil neste modelo permitiu concluir que o aumento de eficiência implicava externalizar alguns serviços de especialidade (devido à complexidade ou rendimento) sempre que a análise custo-benefício o justificasse. Assim sendo, o modelo evoluiu para um formato híbrido em que a componente essencial é assegurada internamente e o apoio externo, modelo que será aprofundado e melhorado no futuro.

6 | DEPARTAMENTO OPERACIONAL

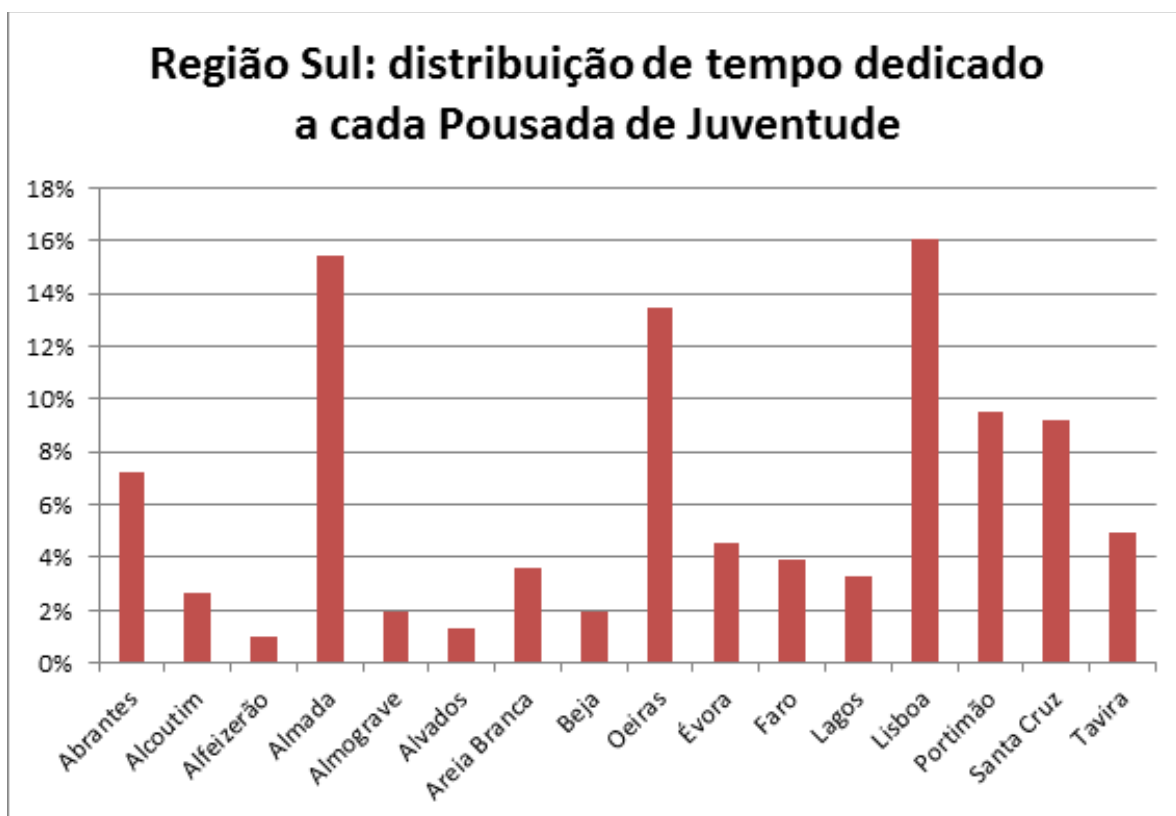
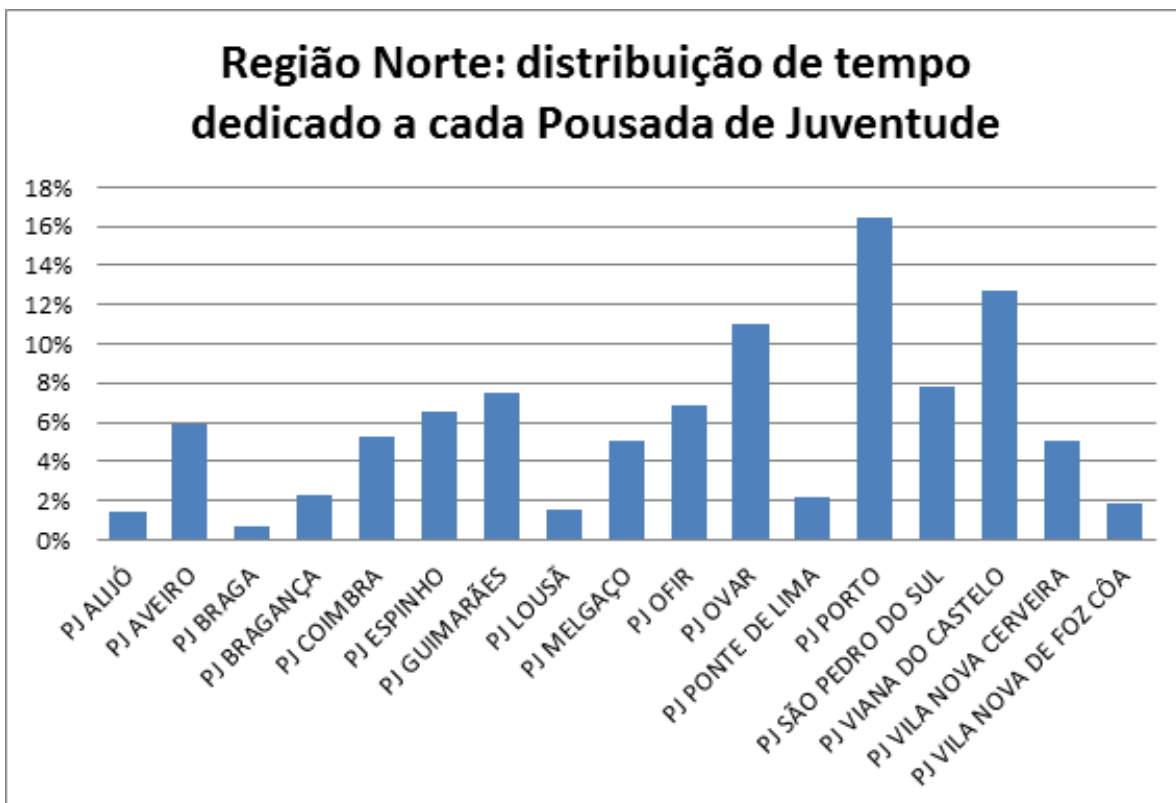
Dados globais da operação de Manutenção

Número de tarefas de manutenção realizadas: 1310

Região Norte				
Freguesia	Nº Tarefas	Principais intervenções internas	Principais investimentos/intervenções externas	Tempo de trabalho (h)
Aijó	13	Reparação de instalações elétricas diversas Reparação de fechaduras. Reparação de painéis elétricos. Reparação diversas em instalações sanitárias e fugas de água.	Reparação do SADI.	1%
Alvora	18	Reparação de caixilhos de janelas Reparação de portas Reparação diversas em instalações sanitárias e balneárias Montagem e reparação de instalações elétricas. Montagem de paredes de quartos.	Reparação equipamento do fco. Reparação do equipamento de lavandaria.	6%
Ericeira	4	Reparação do equipamento de lavandaria. Reparação de instalações sanitárias.		1%
Esposende	14	Reparação de painéis elétricos em várias zonas. Reparação de fechaduras de portas. Reparação de instalações sanitárias diversas. Reparação de instalações elétricas diversas.	Reparação de equipamentos diversos. Reparação do SADI. Manutenção de escape elétricos.	2%
Coimbra	30	Reparação de instalações elétricas diversas. Reparação de instalações sanitárias diversas. Reparação de equipamentos de cozinha e lavandaria. Reparação de portas e mobiliário de quartos.	Reparação de rede de abastecimento de água.	5%
Cosinhe	60	Reparação de fuga de água de balneário e consequente reparação do pilar do refectório. Reparação e conservação do equipamento do equipamento central Reparação diversas de instalações sanitárias. Reparação diversas de instalações elétricas. Reparação diversas em paredes. Reparação e pintura de paredes. Reparação de mobiliário. Verificação e reparação de avarias de diversos equipamentos.	Reparação de diversos equipamentos de cozinha e lavandaria. Reparação do caldeira de central térmica. Aquisição do SADI.	7%
Guimarães	33	Reparação de portas. Reparação diversas em instalações sanitárias. Verificação de avarias e reparação de diversos equipamentos de cozinha e lavandaria. Reparação de humedades em tetos e paredes.	Reparação de diversos equipamentos de cozinha e lavandaria. Reparação do SADI. Reparação de equipamento de magnetização de cartões de portas. Reparação de central térmica.	8%
Leça	15	Resolução de infiltrações de água pela cobertura. Verificação e reparação de diversos equipamentos de lavandaria e cozinha. Reparação de instalações elétricas.	Reparação de equipamentos diversos.	2%
Matosinhos	35	Detecção e reparação de infiltrações de água. Reparação de instalações elétricas. Reparação de instalações sanitárias. Reparação de equipamentos diversos.	Resolução de rede de abastecimento de água. Reparação de central térmica.	5%
Oleiros	30	Reparação de infiltrações de água Reparação de instalações sanitárias diversas. Reparação de janelas e portas. Reparação de equipamentos de cozinha.	Reparação de diversos equipamentos de cozinha e lavandaria.	7%
Ovar	35	Reparação de painéis elétricos Reparação de instalações sanitárias diversas Montagem de zonas distanciadas das paredes de sala de convívio. Reparação de mobiliário e portas de quartos. Manutenção de escape elétricos. Reparação de fugas de água no exterior	Reparação de paredes e tetos de sala de convívio Aquisição de 5 m² de pintura de sala de convívio. Imobilização de cobertura por cima de sala de convívio. Reparação do equipamento de piscina. Reparação do metro de indúndio. Reparação de vários equipamentos de cozinha.	11%
Paróquia de Lousa	22	Reparação de instalações sanitárias diversas Reparação de instalações elétricas. Reparação de equipamentos de cozinha.	Reparação do equipamento do fco.	2%
Paróquia	31	Reparação de instalações sanitárias diversas Reparação de mobiliário e portas de quartos Reparação de diversos elementos combustíveis Reparação de instalações elétricas. Manutenção de escape elétricos. Reparação de equipamentos de cozinha.	Substituição de torneiras em balneários. Manutenção de escape elétricos. Instalação de tomadas para equipamento de internet. Reparação do equipamento de cozinha.	16%
São Pedro de Juli	14	Reparação de infiltrações. Reparação de painéis elétricos. Reparação do sala de reuniões. Reparação de instalações elétricas.	Reparação do SADI. Aquisição e instalação de blocos autónomos. Reparação da central do bombergem e rede de indúndio.	8%
Vila do Castro	35	Reparação de paredes e tetos Reparação de portas e diversos mobiliário. Diversos trabalhos no exterior. Reparação de instalações elétricas. Reparação de instalações sanitárias diversas Reparação de diversas fugas de água Reparação de equipamentos de cozinha. Reparação de instalações elétricas.	Reparação do equipamento de cozinha e lavandaria. Reparação do caldeira. Reparação de torneiras e infiltrações de água. Substituição de vários partidos.	13%
V. N. Godinho	35	Reparação de instalações sanitárias diversas Reparação de equipamentos de cozinha e lavandaria.	Manutenção de greides Aquisição de materiais para reparação de fachada supita e infiltrações de água.	5%
V. N. Moução	12	Reparação de instalações elétricas. Reparação de instalações sanitárias. Pintura de paredes. Reparação de portas.	Reparação SADI Instalação de tomadas.	2%

6 | DEPARTAMENTO OPERACIONAL

Região Sul				
Pousada	Nº Telef	Principais intervenções internas	Principais investimentos/intervenções externas	Tempo de trabalho (h)
Abreanta	75	Reparações em instalações elétricas diversas Reparações em instalações diversas Reparações em tetos diversas	Reparação máquina de lavar Reparação de equipamento central Reparação de equipamento de frio	7%
Alcouthim	16	Reparações em tetos diversas Reparações na piscina	Reparação de caldeira	5%
Alfaiçada / S. Martinho	20	Reparações em tetos diversas Reparações em torneiras/lavatórios	Reparação de infiltrações e fissuras na cobertura Reparação de equipamento de frio Reparação máquina de lavar Reparação central de incêndios Reparação de painéis solares Reparação de bomba de circulação	1%
Almeida	110	Reparações em paredes e tetos diversas Reparações em instalações elétricas diversas Reparações em torneiras/lavatórios Tratamento dos espaços verdes Pinturas interiores Reparação de portas/fechaduras Tratamento de madeira e mobiliário Reparação de mobiliário existente	Reparação de rede de abastecimento de água Reparação máquina de lavar	10%
Almograve	18	Reparações em tetos diversas Reparações em torneiras/lavatórios Reparação de mobiliário existente	Aquisição de mobiliário	2%
Alvedos / Porto de Mós	25	Reparações em torneiras/lavatórios Reparação de mobiliário existente Reparação de portas/fechaduras	Reparação de portas Reparação de equipamento de frio Reparação de máquina de lavar Aquisição de máquina de lavar Reparação de central de incêndios	1%
Arco Branco	10	Reparação de cobertura Reparações em torneiras/lavatórios	Reparação de equipamento de frio Reparação de máquina de lavar Reparação de fogão Reparação de máquina de lavar Reparação de central de incêndios Reparação de iluminação de emergência Reparação de caldeira de aquecimento de água	4%
Beja	5	Reparações em torneiras/lavatórios Reparação de portas/fechaduras	Reparação de rede de abastecimento de água Aquisição de bomba de circulação Reparação de central de incêndios Reparação de equipamento de frio	2%
Coira	65	Reparações em torneiras/lavatórios Reparação de portas/fechaduras Reparação de cobertura Pinturas interiores Reparação de mobiliário existente	Aquisição de equipamento de frio Substituição de claraboia de cobertura Reparação das instalações de gás	10%
Óvoro	25	Reparações em torneiras/lavatórios Reparação de portas/fechaduras Tratamento de madeira e mobiliário	Reparação de ar-condicionado Reparação de banho-maria Reparação de linha de a/cif Reparação de caldeira Reparação de instalações elétricas	5%
Povo	16	Reparações em torneiras/lavatórios Pinturas interiores Reparações em instalações elétricas diversas Tratamento dos espaços verdes	Aquisição de fogão Reparação de máquina de lavar Reparação de máquina de lavar	4%
Logos	10	Reparação de infiltrações Reparações em tetos diversas Reparações em instalações elétricas diversas	Substituição de termoacumulador Reparação de rede de abastecimento de água	5%
Madro	100	Reparação de infiltrações Reparações em tetos diversas Reparações em instalações elétricas diversas Reparação de portas/fechaduras Reparações em torneiras/lavatórios Reparação de mobiliário existente Pinturas interiores	Reparação de caldeira Reparação de painéis solares Reparação de portas	10%
Portimão	55	Reparação de infiltrações Reparações em tetos diversas Reparações em instalações elétricas diversas Tratamento dos espaços verdes Reparações em torneiras/lavatórios	Reparação de caldeira Reparação de bomba de circulação Reparação de fechaduras elétricas Reparação de central de incêndios	10%
Santa Cruz	47	Reparação de infiltrações Reparações em tetos diversas Reparações em torneiras/lavatórios Reparações em instalações elétricas diversas Pinturas interiores	Reparação de equipamento de frio Reparação de máquina de lavar Reparação central de incêndios Reparação de caldeira Reparação de portas Reparação de instalações elétricas	9%
Tavira	21	Reparações em tetos diversas Reparações em torneiras/lavatórios Reparações em instalações elétricas diversas Tratamento de madeira e mobiliário	Reparação de caldeira Reparação de ar-condicionado Reparação de portas Reparação de portas corta-fogo Reparação de instalações elétricas Reparação de painéis solares Reparação de central de incêndios Reparação de equipamento de frio	5%
Madro - Pt. Napoleão	200	Reparações em tetos diversas Reparações em torneiras/lavatórios Reparações em instalações elétricas diversas Reparações em tetos diversas Pinturas interiores Tratamento de madeira e mobiliário		-



6.3. | EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E SISTEMA EXTERNALIZADO DE MANUTENÇÃO DE INSTALAÇÕES DE CLIMATIZAÇÃO, AVAC E OUTROS

Atendendo a que o estado de conservação das instalações técnicas na RNTJ apresenta, em termos gerais, problemas que carecem de correcção uma vez que a implementação de serviço de manutenção preventiva não pode acontecer sem que as condições de partida o permitam.

Assim, procedeu-se à manutenção correctiva da instalação técnica de várias Unidades de Alojamento, processo ainda em curso e que permitirá, em vários casos, a incorporação de mais-valia em termos de eficiência energética. As intervenções correctivas tiveram carácter pontual quer em função de necessidades identificadas e intervenções planeadas, quer em resposta a situações urgentes, garantindo em ambos os casos e sempre que possível o devido enquadramento jurídico dos procedimentos aquisitivos.

O acréscimo de eficiência energética na RNTJ fez-se essencialmente pela incorporação de iluminação LED sempre que foi necessário substituir iluminação das Unidades de Alojamento e também através da optimização das instalações técnicas sempre que se realizaram intervenções. Várias das alterações implementadas recentemente têm resultado em decréscimos significativos em termos de consumos energéticos em simultâneo com o aumento de dormidas.

6.4. | PJ TAVIRA E GESTÃO DE PROJECTOS COM AUTARQUIAS

O processo relativo à PJ Tavira está pendente de alguns desenvolvimentos, nomeadamente o agendamento de vistoria por parte da ANPC e a resolução da situação com a CCDR-Algarve. Após essas etapas será finalizado o processo junto da Autarquia.

De referir ainda a participação na elaboração de pareceres técnicos e análises de viabilidade económico-financeira de projectos municipais tendentes à instalação de Pousadas de Juventude que foram submetidos à apreciação da Direção da Movijovem, como foram os casos do Redondo, Sintra e Vila do Conde.

6.5. | RELAÇÃO ENTRE O DORT E AS POUSADAS DE JUVENTUDE, CAPACITANDO E DANDO MAIOR AUTONOMIA AOS RESPONSÁVEIS DE POUSADA, EM ESTREITA ARTICULAÇÃO COM OS COORDENADORES REGIONAIS

Objectivo concretizado através de várias dinâmicas simultâneas focadas no aumento da capacidade de decisão, na autonomia e na responsabilização do Responsável de Pousada pela gestão e resultados da sua Pousada de Juventude:

- i) Aprofundamento e alargamento do âmbito de aplicação do Ajuste Directo - Regime Simplificado com origem na identificação de necessidades por parte do Responsável de Pousada que assumiu preponderância na gestão destes procedimentos aquisitivos.
- ii) Consolidação dos modelos de controlo e de gestão, nomeadamente o mapa de necessidades para definição do conjunto de aquisições a priorizar e a sua correcta dimensão (em termos quantitativos e de importância) assim como do Mapa de Registo/Balanced Scorecard das Unidades de Alojamento, aumentando a informação de gestão disponível para o Responsável de Pousada e assim reforçando a sua autonomia.

6 | DEPARTAMENTO OPERACIONAL

iii) Definição funcional por área de intervenção do DORT - Operacional, Manutenção, Qualidade e Sistemas de Informação - por forma a simplificar a comunicação com a respectiva área. Esta circunstância visa ainda sublinhar o compromisso de maior eficiência no serviço prestado às Unidades de Alojamento enquanto Cliente Interno fundamental.

iv) Diminuição do ciclo de decisão e aumento da capacidade de planeamento das necessidades.

6.6. | PLATAFORMA ELETRÓNICA DE GESTÃO DE RESERVAS, DOCUMENTAL E DE COMPRAS

Concretizado o arranque do software, procedeu-se às correcções necessárias e acrescentaram-se desenvolvimentos para tornar o sistema de gestão de reservas mais focado nas necessidades operacionais da RNTJ. Assim foi possível concluir a primeira fase da ligação a plataformas de venda online através da criação de channel manager próprio com a Booking.com, uma das características mais importantes do projecto, estando ainda em desenvolvimento a ligação com a plataforma da Hostelling International e da HostelWorld.

Arrançou a configuração do sistema de gestão documental que se encontra em fase de testes para implementação no início de 2017 e que permitirá um acréscimo de celeridade dos processos de comunicação e de decisão internos que soma ao evidente salto de modernização administrativa na organização. Terá uma componente de interface com o Sistema de Gestão da Qualidade nomeadamente enquanto repositório de documentação relacionada (PGQ,

A plataforma electrónica de gestão de compras está em fase de definição dos requisitos básicos relacionados com a organização e os seus procedimentos de identificação de necessidades e de aquisições para configuração da estrutura do software, estando previsto a sua implementação em 2017.

6.7. | REVISÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ)

A revisão do SGQ encontra-se em fase de conclusão sendo que a sua implementação acontecerá no início de 2017. O novo formato do SGQ estará completamente adaptado à realidade da organização nas suas principais vertentes. Processo exigente para a organização no seu conjunto pela abrangência que caracteriza este tipo de sistemas, inclui possibilidades inexistentes aquando da produção da versão anterior.

Tendo por definição uma forte componente associada à satisfação do Cliente, apresentam-se abaixo os resultados obtidos nesse âmbito:

Satisfação Cliente - 2016

Descrição	Audição Clientes	Auditoria Cliente Mistério	Auditoria Interna	Resultado
PJ Abrantes	84%	91%	86%	87%
PJ Alcoutim	75%	81%	78%	78%
PJ Alijó	85%	87%	86%	86%
PJ Alfeizerão	84%	87%	90%	87%
PJ Almada	74%	85%	81%	80%
PJ Almogrove	78%	75%	89%	81%
PJ Alvados	85%	93%	81%	86%
PJ Areia Branca	82%	88%	91%	87%
PJ Aveiro	78%	84%	93%	85%
PJ Beja	78%	91%	85%	85%
PJ Braga	60%	76%	85%	74%
PJ Bragança	61%	89%	90%	80%
PJ Castelo Branco	84%	91%	94%	90%
PJ Oeiras	46%	76%	82%	68%
PJ Coimbra	76%	87%	90%	84%
PJ Espinho	84%	88%	89%	87%
PJ Évora	87%	97%	92%	92%
PJ Faro	75%	74%	88%	79%
PJ Foz Côa	80%	89%	85%	85%
PJ Ofir	39%	83%	82%	68%
PJ Guimaraes	82%	93%	97%	91%
PJ Idanha	82%	90%	90%	87%
PJ Lagos	82%	83%	85%	83%
PJ - Lisboa Centro	82%	85%	80%	82%
PJ - Lisboa Parque das Nações	67%	85%	85%	79%
PJ Lousã	80%	96%	88%	88%
PJ Melgaço	84%	89%	92%	88%
PJ Ovar	59%	76%	74%	69%
PJ Ponte de Lima	79%	91%	84%	84%
PJ Portimão	78%	84%	90%	84%
PJ Porto	78%	85%	89%	84%
PJ São Pedro do Sul	84%	87%	83%	85%
PJ Sta Cruz	86%	98%	88%	91%
PJ Tavira	78%	94%	90%	87%
PJ Viana do Castelo	81%	92%	92%	88%
PJ Vila Nova Cerveira	86%	88%	88%	87%
PJ Arrifana	80%	91%	71%	86%
PJ Mira			90%	90%
PJ Gerês	82%	90%	80%	84%
PJ Serra da Estrela	84%	84%	83%	84%
PJ Viseu	92%	87%	93%	91%
TOTAIS	77%	87%	87%	84%

NOTA: Audição Clientes - desde Agosto.2016 o Inquérito de Satisfação do Cliente (ISC) é emitido de forma automática para o email do Cliente, uma alteração significativa face ao modelo em papel anteriormente utilizado (novo modelo abaixo).

Inquérito de Satisfação do Cliente - novo modelo:



NOME / NAME:

ENDEREÇO ELETRÔNICO / EMAIL:

RESERVA / RESERVATION: DATA / DATE:

POUSADA DE JUVENTUDE / YOUTH HOSTEL:

Caro Hóspede,
 Estamos muito satisfeitos por tê-lo tido connosco e esperamos que esteja satisfeito com as nossas instalações e serviços. Porque é nosso objetivo criar e manter um elevado padrão de qualidade integrado no ambiente típico das Pousadas de Juventude, gostaríamos de o convidar a preencher este questionário online. A sua opinião é muito importante para nós!

*Dear Guest,
 We are delighted to have you with us and hope you are pleased with our facilities and services. It is our aim to create and maintain a courteous and friendly atmosphere for you to enjoy, recognizable as a typical Portuguese Youth Hostels. We are always looking for guest feedback and would appreciate if you could take some minutes to fill in this online questionnaire. Your opinion really matters to us!*

Atendimento <i>Reception</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alojamento <i>Accommodation</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpeza <i>Cleanliness</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conforto <i>Comfort</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relação custo-benefício <i>Value for money</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Colaboradores <i>Staff</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wi-Fi gratuito <i>Free Wi-Fi</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pequeno-almoço / Refeições <i>Breakfast / Meals</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conservação das instalações <i>Maintenance of facilities</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Segurança <i>Security</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avaliação global
 Overall evaluation

Recomendaria a Pousada de Juventude / Would you recommend the Youth Hostel
 - +

Aspetos positivos / Positive remarks

Aspetos negativos / Negative remarks

ENVIAR
 SEND

IMP 04E

PJ Gestão Directa - Reclamações

	Nº		Nº
PJ Abrantes	1	Analise Global	
PJ Alcoutim	2	Procedente	35
PJ Alijó	2	Parcialmente Procedente	21
PJ Alfeizerão		Improcedente	16
PJ Almada	7		
PJ Almogrove	1		
PJ Alvados		Via	Nº
PJ Areia Branca		Email	12
PJ Aveiro	1	Livro amarelo	54
PJ Beja		Imp 58	4
PJ Braga		Oficio	2
PJ Bragança	1		
PJ Castelo Branco			
PJ Oeiras	9	Origem	Nº
PJ Coimbra	3	Atendimento	6
PJ Espinho		Acolhimento	8
PJ Évora	1	Alojamento	37
PJ Faro	2	Manutenção	10
PJ Foz Côa	3	Limpeza	11
PJ Ofir		Reservas	4
PJ Guimaraes	1	Restauração	7
PJ Idanha	3	Site	1
PJ Lagos			
PJ - Lisboa Centro	4		
PJ - Lisboa Parque das Nações	6		
PJ Lousã	2		
PJ Melgaço	1		
PJ Ovar	2		
PJ Ponte de Lima	2		
PJ Portimão	6		
PJ Porto	4		
PJ São Pedro do Sul			
PJ Sta Cruz	1		
PJ Tavira	5		
PJ Viana do Castelo			
PJ Vila Nova Cerveira	2		
TOTAIS	72		

6 | DEPARTAMENTO OPERACIONAL

PJ Gestão Concessionada - Reclamações

	Nº
PJ Arrifana	1
PJ Gerês	
PJ Mira	
PJ Serra da Estrela	
PJ Viseu	1
TOTAIS	2

Analise Global	Nº
Procedente	1
Parcialmente Procedente	1
Improcedente	

Via	Nº
Email	2
Livro amarelo	
Imp 58	
Oficio	

Origem	Nº
Atendimento	1
Acolhimento	1
Alojamento	1
Manutenção	
Limpeza	1
Reservas	
Restauração	
Site	

6.8. | MODERNIZAÇÃO DO SISTEMA INFORMÁTICO INTERNO E MELHORIA DA REDE WIFI NAS POUSADAS DE JUVENTUDE

A reestruturação do Data Center encontra-se em fase de implementação com previsão de conclusão no início de 2017. Permitirá acrescentar capacidade tecnológica de base no âmbito dos Sistemas de Informação, garantindo o alojamento e serviço de todos os suportes digitais da Movijovem (sites, portais, aplicações, etc.) e uma capacidade de acesso reforçada para o conjunto da organização.

Os períodos de downtime foram reduzidos embora com particular incidência no serviço de email. Essa circunstância será corrigida no âmbito da reestruturação em curso do Data Center.

Foi concluída com sucesso a melhoria da rede wifi nas Pousadas de Juventude com recurso a fornecimento por fibra óptica e alargamento da cobertura a todo o espaço interior de cada Unidade de Alojamento. Algumas situações pendentes estão em fase de resolução. Este era um dos itens com pior avaliação por parte dos Clientes pelo que a alteração pretende colocar a RNTJ num patamar actualizado face às necessidades do nosso público alvo e em patamar de igualdade com a oferta de mercado no que respeita ao serviço de internet.

Da mesma forma foi realizada a aquisição de 20 computadores (processador Intel Core i5 e 8 Gb RAM com SO Microsoft Windows 7 Professional 64 bits) permitindo a substituição de equipamentos identificados como obsoletos e que colocavam constrangimentos de serviço. Não apenas pelo facto do sistema de gestão de reservas ser baseado na internet mas também por outras situações que

diminuíam a capacidade do serviço de recepção nas Pousadas de Juventude foram distribuídos os equipamentos pelas Unidades de Alojamento que melhor cumpriam o critério (somatório do número de dormidas em 2015 e 1º Sem. 2016 - não considerando dormidas de Clientes residentes), a saber: Lisboa, Porto, Lisboa - Parque das Nações, Almada, Oeiras, Portimão, Almogrove, Guimarães, Lagos, Idanha-a-Nova, Coimbra, Viana do Castelo, Tavira, Areia Branca, Faro, Alijó, Aveiro, Ovar, V. N. Foz Côa, Évora. Está planeado concluir a actualização do parque informático em 2017. Ainda em termos de equipamento foram adquiridas impressoras multifunções para as Unidades de Alojamento em que as impressoras existentes se foram tornando obsoletas; esta reposição visa responder às necessidades de impressão mas também assegurar capacidade de digitalização de documentos para uma utilização eficiente do sistema de gestão documental previsto para 2017.

O site PousadasJuventude.pt foi alvo de trabalhos de melhoria e desenvolvimento de novas funcionalidades durante todo o ano, prevendo-se a conclusão deste projecto DORT-SI/Dep. Comercial em 2017.

O portal CartãoJovem.pt foi completamente reformulado com o apoio do DORT-SI sendo um objectivo importante também para o Dep. Comercial.

No decurso de 2016, fez dois anos que a Movijovem abandonou a perspetiva de liquidação e retomou a sua plena atividade. Neste sentido, mantivemos os pilares prioritários da viabilidade e sustentabilidade da organização em alerta máximo e em contínua avaliação e vigilância.

7.1. | FINANÇAS, CONTABILIDADE E TESOURARIA

Em 2016, mantivemos o foco principal no reequilíbrio da situação económico-financeira da Movijovem.

De forma consistente, temos vindo a apresentar uma recuperação de eficiência relativamente aos consumos verificados em função da atividade desenvolvida.

Mesmo mantendo uma preocupação constante com a frágil situação económica e financeira bastante debilitada, todos os esforços foram direcionados para a reestruturação do passivo, designadamente na redução das dívidas a fornecedores e na renegociação do principal contrato de financiamento com a entidade bancária Caixa Geral de Depósitos. Foi formalmente renegociado o contrato em outubro passado prevendo a liquidação mensal de um plano prestacional exigente mas que ao mesmo tempo permite não eternizar a dívida perante a CGD. Este plano previa ainda a amortização antecipada de 750 mil euros, aproximadamente 10% do somatório de capital e juros em dívida, a qual foi cumprido na sua totalidade.

Durante o exercício, a Movijovem deparou-se com extremas dificuldades de tesouraria de exploração o que obrigou a constantes negociações com fornecedores correntes e ajustamentos entre os fluxos de saída em função dos fluxos de recebimentos. Fomos ainda confrontados com falhas de execução do apoio financeiro negociado com a parte pública (em fase de orçamento de 2016) que apenas se viu a sua execução nos últimos dias de 2016, o que obrigou a continuas prorrogações de acordos com fornecedores de produtos, de serviço e de capital.

Contudo, em função dos resultados verificados, conjugados com o apoio financeiro à exploração no final do ano, conseguimos apresentar uma redução muito significativa dos prazos médios de pagamento, permitindo uma continuidade de serviço sem interrupção de fornecimentos por parte dos nossos parceiros fornecedores, na entrada no próximo exercício económico.

Por forma a poder acompanhar todas estas variáveis de forma continuada, detalhada e rigorosa, o departamento administrativo e financeiro contribui através de:

- Manutenção de informação contabilística de qualidade e apresentada de forma regular e atempada;
- Acompanhamento diário de todos os movimentos financeiros e elaboração da execução orçamental de tesouraria;
- Organização administrativa e controlo dos processos aquisitivos. Desde o início do processo de autorização de despesa e abertura de procedimentos contratuais, passando pela confirmação dos fornecimentos e respetiva validação dos documentos de faturação, até ao pagamento dos bens e serviços adquiridos;
- Recolha regular de informação estatística, o seu tratamento e preparação para apresentação aos diversos intervenientes na gestão da Movijovem. Do Cartão Jovem às Pousadas de Juventude, das unidades orgânicas descentralizadas à gestão de topo da organização.

- Controlo e análise de desvios mensais com a participação e responsabilização de todos os intervenientes no orçamento, designadamente os responsáveis das diversas áreas funcionais;
- Acompanhamento do Controlo Orçamental Mensal (análises, pareceres e respetivas tomadas de decisão quer corretivas quer preventivas);
- Avaliação de Desempenho das Unidades de Alojamento (introdução de valores atingidos, análise de resultado, elaboração do ranking de UA)
- Elaboração de diretivas de melhoramento dos resultados atingidos por cada UA.

Relembrar ainda que face ao modelo aquisitivo de bens e serviços em vigor, de acordo e nos termos do Código dos Contratos Públicos, tornou-se necessário alterar e rever as normas e procedimentos de controlo dos Fundos de Maneio.

A regulamentação interna relativamente a esta temática, encontrava-se desatualizada e desajustada à realidade atual da Movijovem, pelo que foi necessário estabelecer procedimentos uniformes e ajustados para a constituição, reconstituição e liquidação dos fundos de maneio às unidades descentralizadas que compõem a Rede Nacional de Pousadas de Juventude.

Neste sentido foi proposto e aprovado o novo Regulamento de Fundos de Maneio, que entrou em vigor em 01 de Outubro de 2016, ficando expressamente revogado o regulamento anterior, garantindo uma gestão mais eficaz e uma racionalização eficiente de meios.

8 | DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

8.1. | AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Na sequência do novo modelo de gestão e estratégia e nos termos do Plano de Atividades de 2015, foi reconhecida a importância em desenvolver medidas que valorizassem o desempenho e a competência dos colaboradores. Neste sentido foi implementado o Sistema de Avaliação do Desempenho, processo que tinha sido interrompido em 2010, em virtude das alterações conjunturais na organização.

O modelo foi aprovado e implementado em 2016, visando a avaliação dos colaboradores no ano económico de 2015, tendo sido apresentados os resultados deste processo em março de 2016.

Reconhecendo a importância da implementação deste processo como parte integrante das políticas de desenvolvimento dos seus recursos humanos, pretendeu-se valorizar os resultados obtidos através das competências demonstradas no sentido de promover condições geradoras de níveis elevados de desempenho, contribuindo para o desenvolvimento e motivação de todos os trabalhadores.

No reporte de resultados, procedeu-se à análise e tratamento da informação recolhida, com notas de como decorreu a implementação do sistema, bem como foram apresentadas as conclusões e algumas sugestões de melhoria continuada a observar em futuros processos de avaliação.

De entre outros efeitos, foi consequência direta da implementação da avaliação do desempenho, e no que concerne ao desenvolvimento e progressão na carreira, a aprovação de 4 promoções para nível salarial superior de acordo com a tabela salarial constante no Acordo de Empresa.

Decorrente da apresentação dos resultados, foi ainda determinado pela Direção, que fossem estudadas sugestões de melhoria ao sistema implementado, convidando-se a FESAHT, a Comissão de Trabalhadores, as Coordenações Regionais e todos os Departamentos dos serviços centrais, num grupo de discussão mais alargado, contribuindo para o estudo da melhoria continuada do sistema de avaliação de desempenho. Ao DRH coube a organização e avaliação prévia dos contributos enviados e apresentação à Direção da proposta final de alterações.

O processo de Avaliação do Desempenho, teve uma adesão e participação total, podendo concluir-se que este processo se traduziu num real esforço para incentivar o desenvolvimento profissional e pessoal dos trabalhadores, constituindo instrumento relevante para a gestão de recursos humanos da Movijovem.

8.2. | SISTEMA DE INCENTIVOS

Em janeiro de 2016 foi aprovado o Sistema de Incentivos. As condições gerais e particulares deste sistema foram estabelecidas para o exercício económico de 2016 e sendo vigentes apenas para esse ano, não obstante a possibilidade e intenção de ser apreciada a aplicabilidade do mesmo para anos subsequentes, com as eventuais alterações e ajustamentos, e tendo em conta a definição estratégica e situação financeira da Movijovem.

Este instrumento, concebido no âmbito do desenvolvimento de políticas de recursos humanos, valoriza as competências demonstradas, reconhecendo o mérito e os níveis de desempenho demonstrados. Esta medida traduziu-se num estímulo financeiro, com base na concretização de metas. Considerando prioritária a criação de incentivos diretos na área das vendas da Movijovem,

as medidas preconizadas dirigiram-se aos operadores de vendas de toda a Rede de Pousadas de Juventude.

Por forma a aferir o impacto desta medida no desenvolvimento pessoal e profissional dos Colaboradores, em novembro de 2016, os colaboradores, alvo desta medida, foram convidados a pronunciar-se sobre a implementação e o impacto desta medida, através da resposta a um inquérito online. Das respostas recolhidas, é possível constatar a avaliação do impacto e expectativas relativas a este instrumento de incentivos na área estratégica de vendas.

Quando questionados sobre a concordância ou não com a generalidade do sistema de incentivos, 97,1% dos operadores responderam positivamente concordando com o sistema e os seus pressupostos gerais. Adicionalmente, é de realçar que 83,8% afirma que o sistema de incentivos preconizado tem impacto direto nos aumentos de vendas geradas pelos operadores.

Certamente há a preocupação ao nível de aplicabilidade dos incentivos a todos os intervenientes na geração de negócio. É um tema sensível e que tem vindo a ser trabalhado no sentido da inclusão de todos os trabalhadores da Movijovem, que de forma mais ou menos direta intervêm no processo de venda e na prestação do serviço.

8.3. | REVISÃO DE PROCEDIMENTOS INTERNOS E DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Considerando a importância de adaptar e modernizar procedimentos e regras no funcionamento da organização que permitam acompanhar a evolução interna que se tem registado, tornou-se necessário garantir uma gestão mais eficaz e a racionalização eficiente de meios.

As competências do DRH e o propósito de as tornar mais ajustadas às efetivas necessidades de toda a organização, permitindo o cumprimento de respostas céleres e atempadas às solicitações dos serviços internos, conduziu a uma nova definição adequada de práticas de Recursos Humanos ajustadas às reais necessidades e objetivos internos.

Neste sentido, promoveu-se a redistribuição de funções e tarefas pelos recursos do departamento, considerando ainda as necessidades de centralização do tratamento de todas as matérias concernentes aos Recursos Humanos, contribuindo para uma nova dinâmica interna, uma maior qualidade dos serviços e melhor funcionamento interno.

Foram ainda propostas e aprovadas alterações a Especificações Técnicas e Modelos existentes, no âmbito da atividade de RH, concorrendo igualmente para a atualização do Sistema Interno de Gestão da Qualidade.

Foram alterados os seguintes procedimentos:

- **ET 01** - Recrutamento e Seleção de Novos Colaboradores - para definição dos procedimentos de recrutamento e seleção de novos colaboradores;
- **ET 07** - Entrevista de Seleção de Colaboradores - com as orientações necessárias para a condução eficiente de entrevistas de seleção;
- **ET 02** - Integração de Novos Colaboradores - definindo as linhas de orientação relativas à integração e aplicar a todos os novos colaboradores.
- **ET** - (Novo) Renovações Contratuais - com as medidas a considerar nos casos de decisão da situação contratual;

8 | DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

- **IMP 128** - Ficha de Notação de Serviço - atualização;
- **IMP 17** - Guião para Entrevista de Seleção - consistindo na revisão do modelo e para uma seleção eficiente de candidatos;
- **IMP 123** - Ficha de Pedido de Novo Colaborador - atualização;
- **IMP 09** - Ficha de Identificação de Colaborador - atualização;
- **Manual de Acolhimento** - como documento obrigatoriamente a distribuir a todos os novos colaboradores e a considerar igualmente aos estagiários profissionais, consistindo num manual aglutinador de informação relevante e fundamental sobre a atividade e funcionamento da Movijovem, para uma eficaz integração e adaptação dos seus colaboradores.

8.4. | FORMAÇÃO PROFISSIONAL

A Movijovem considera a formação e o desenvolvimento profissional dos seus Recursos Humanos como fundamental e determinante para a melhoria continuada da qualidade do desempenho dos seus colaboradores e, conseqüentemente, dos serviços prestados.

Decorrente da aplicação do Sistema de Avaliação do Desempenho, foi possível identificar em concreto e sinalizar as necessidades de formação dos colaboradores, pelo que não foi necessário proceder ao levantamento de diagnóstico de necessidades de formação. A informação detalhada consta do relatório final de avaliação do desempenho efetuada.

Sinalizadas as necessidades de formação tornava-se necessário procurar alternativas às promovidas pelos fornecedores externos, que apresentaram custos significativos e de difícil exequibilidade e viabilidade em termos financeiros.

As alternativas co-financiadas não abrangiam grande parte das áreas de formação necessárias, apenas permitiram a abrangência de número limitado de formandos, colmatando apenas necessidades pontuais e as calendarizações de formação, prevendo dias não seguidos de formação (interpolados), conduziria à necessidade de várias deslocações para cumprimento da carga horária a centros de formação distantes do posto de trabalho, pelo que não se apresentaria como solução profícua para melhor aproveitamento da formação necessária a ministrar e em termos pedagógicos. Obviando significativamente os custos de formação, foram programadas e executadas algumas formações internas, recorrendo a recursos internos para ministrar formação, considerando o seu know-how e o input significativo em determinadas matérias específicas.

Nos termos do preceituado no Código do Trabalho, cabe às entidades empregadoras por um lado promover o desenvolvimento e a adequação da qualificação do trabalhador, tendo em vista melhorar a empregabilidade e aumentar a produtividade e a competitividade e por outro assegurar a cada trabalhador o direito individual à formação, através de um número mínimo de 35 horas de formação, devendo em cada ano a entidade assegurar, formação contínua a pelo menos 10% dos colaboradores da empresa.

8 | DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Em 2016 foram organizadas e realizadas as seguintes ações de formação interna:

Ações de Formação Designação	Formação	Carga horária (Duração)	Nº Colaboradores Abrangidos	Volume de Formação
Eficiência Energética nas Instalações Elétricas	Externa	7h	1	7
Estabelecimentos recebendo público e instalação de grupos geradores	Externa	7h	1	7
Instalações Elétricas em locais de habitação	Externa	7h	1	7
Técnicas de Gestão e Desenvolvimento Estratégico	Interna	7,5h	54	405
Workshop "Pensar os Produtos Movijovem"	Interna	2h	64	128
Formação Profissional Inicial/Acolhimento e Integração	Interna	40h	1	40
Postos de Transformação - Exploração, Inspeção e Manutenção	Externa	11h	1	11
Pós-Graduação - Gestão do Turismo e Hotelaria	Externa	91h	2	182
Plataforma Sistema de Gestão de Reservas	Interna	20h	4	80
Formação Interna Contínua	Interna	56h	1	56
			130	923

Neste sentido cumpre registar que a Movijovem, assegurou no ano transato, formação profissional a 43% dos seus colaboradores, com um volume de formação de 923 horas, ficando no entanto abaixo do que seria expectável e necessário.

Conclui-se, assim, pela necessidade premente da Movijovem voltar a reforçar o investimento na formação dos seus quadros de pessoal, sobretudo em áreas críticas devidamente assinaladas e que devem merecer carácter urgente e prioritário.

8.5. | SEGURANÇA, HIGIENE E MEDICINA NO TRABALHO

Após confirmação da situação de reversão da Movijovem em 2014, tornou-se desde logo imperativo reativar os serviços em apreço, tendo sido lançado procedimento de contratação pública para o efeito.

A prestação de serviços, foi adjudicada à empresa Medialcare que assegura os serviços de segurança, higiene e medicina no trabalho desde maio de 2015. Em 2016 foi cumprido o protocolo clínico estabelecido, tendo sido realizados os necessários e obrigatórios exames de admissão, bem como exames periódicos aos colaboradores referenciados.

Até ao momento e dos exames de admissão e periódicos, não se verificaram quaisquer casos de inaptidão, tendo sido registados 4 casos de aptidão condicionada para o serviço. Foram emitidas, em conformidade e de acordo com o legalmente previsto, as fichas de aptidão respetivas e foi efetuada a junção das fichas aos respetivos processos individuais dos colaboradores e atualizada a informação na plataforma interna de gestão Primavera.

8 | DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Em 2016, ficou igualmente concluído o processo de avaliação de riscos, com a entrega dos Relatórios de Segurança no Trabalho referentes a auditorias técnicas realizadas a todas as unidades de alojamento e Sede, tendo o DRH procedido à análise detalhada dos mesmos e apresentado superiormente o necessário reporte de resultados.

8.6. | ESTÁGIOS DE FORMAÇÃO

A Movijovem tem acolhido, ao longo dos anos, vários alunos para estágios de formação, tendo em vista as aprendizagens em contexto laboral. Esta prática tem vindo a aumentar, assumindo-se a Movijovem como entidade de referência na realização destes estágios, contribuindo decisivamente na formação e qualificação de jovens ativos, sobretudo nas áreas de formação de hotelaria e turismo.

Em 2016 foram concretizados 48 estágios de formação, tendo sido ministradas 11.724 horas de formação em contexto de trabalho. Este processo contou com a participação e envolvimento de 23 de Pousadas de Juventude, assumindo os respetivos Responsáveis de Pousada o papel de tutores de estágio, com o necessário acompanhamento do Departamento de Recursos Humanos.

O total de duração de horas por estágio, foi heterogénea, consoante o plano curricular dos cursos, a componente em termos de carga horária da formação de contexto de trabalho e o ano frequentado pelo aluno, tendo variado individualmente entre as 70 e 600 horas.

Os alunos são maioritariamente oriundos de cursos técnico profissionais da área do Turismo e Hotelaria, tendo a grande generalidade concluído com aproveitamento o período de formação.

Na sequência dos estágios ministrados resultaram diversas contratações por via da reposição de colaboradores que saíram, por via da necessidade temporária de reforços por acréscimo de atividade e por fim, outros que integram bolsas de contratação para futuras necessidades.

8.7. | ESTÁGIOS PROFISSIONAIS - MEDIDA IEFP ESTÁGIOS EMPREGO

Em 2015, a Movijovem apresentou duas candidaturas à Medida Estágios Emprego, promovida e financiada a 80% pelo IEFP, tendo sido as mesmas aprovadas e para vigorar durante 9 meses.

Os estágios profissionais ministrados destinam-se a promover a inserção de jovens desempregados no mercado de trabalho, possibilitando-lhes o contato direto em contexto real de trabalho, melhorando o respetivo perfil de empregabilidade e promover a respetiva inserção profissional. Tendo em consideração a responsabilidade social da Movijovem, e tendo em conta que esta medida é profícua quer para estagiários quer para o desenvolvimento da atividade do departamento operacional, foram submetidas e aprovadas as duas candidaturas, tendo sido efetuado o recrutamento de dois licenciados, em Engenharia Industrial e em Gestão e Engenharia Civil.

Na circunstância, estes estágios foram ministrados pelo Diretor do Departamento Operacional, permitindo a aplicabilidade das competências nesse âmbito a diversas áreas transversais de atuação da Movijovem.

Estes estágios terminaram em junho de 2016, e na sequência da avaliação conferida e do aproveitamento dos estagiários, foi decidido pela contratação destes dois recursos para integrar a área operacional.

8.8. | PROMOÇÃO DO ALINHAMENTO E COESÃO INTERNA DOS RECURSOS HUMANOS

Numa lógica de promoção do alinhamento, coesão interna e qualificação dos recursos humanos, contribuindo para sedimentar uma cultura organizacional diferenciadora, foi realizado entre os dias 5 e 8 de junho, na Pousada de Juventude de Évora, o 1º Encontro Anual de Colaboradores da Movijovem.

Numa iniciativa da Direção, organizada pelo DRH, o Encontro de Colaboradores proporcionou momentos de formação, reflexão, partilha e convívio.

A Movijovem aposta na formação dos seus colaboradores, enquanto processo de aquisição de competências, troca e partilha de experiências, envolvimento nos processos de definição e implementação de estratégias e participação ativa e colaborativa na prossecução das suas atividades.

Neste sentido foram realizadas ações de formação em áreas transversais de comercial, operacional, financeira e de recursos humanos.

Além dos momentos formativos, que se realizaram nas instalações da Pousada de Juventude, foi possível explorar a cidade de Évora, através de uma caminhada organizada em parceria com autarquia local, bem como proporcionar atividades desportivas a todos os participantes.

Foi ainda realizado, um workshop subordinado ao tema “Pensar os Produtos Movijovem”, dando possibilidade aos colaboradores de refletirem e apresentarem novos produtos e ideias.

No ano em que se celebraram os 25 anos da Movijovem, a história também foi relembrada e durante o Encontro foram homenageados os colaboradores com 25 anos de atividade na Movijovem, contribuindo assim para a promoção da mobilidade juvenil, turismo e responsabilidade social.

Ainda durante o encontro, realizou-se uma mesa redonda moderada pelo Presidente da Movijovem - Ricardo Araújo, com a presença do Diretor da EYCA - Manel Sanchez Garcia, o Diretor da REAJ - Sérgio Montoya e o CEO da Hosteling International - Darren Barker. Este foi um momento privilegiado de partilha e troca de experiências, com entidades reconhecidas e com importantes contributos a partilhar com os colaboradores da Movijovem, abordando-se estratégias no desenvolvimento da promoção do alojamento e da dinamização do cartão jovem.

Entende-se que esta foi uma oportunidade impar que contribuiu para a elevação da promoção da atividade da Movijovem, bem como uma experiência única de fortalecimento da cultura organizacional.



8 | DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

8.9. | ORGANIZAÇÃO DOS TEMPOS DE TRABALHO

Atendendo à necessidade de centralizar o tratamento de todas as matérias concernentes aos Recursos Humanos, contribuindo para uma nova dinâmica interna, uma maior qualidade dos serviços e melhor funcionamento interno, foi determinado pela Direção da Movijovem, através da Circular DIR Nº1/2016, que todos os procedimentos administrativos relacionados com a gestão de recursos humanos são canalizados diretamente para o Departamento de Recursos Humanos.

Neste sentido, a organização dos tempos de trabalho das equipas das Pousadas passou a ser da competência do DRH, que considerando a necessidade antecipada de planeamento e organização dos serviços, solicitou a todas as Pousadas de Juventude o envio das propostas de Horário de Trabalho a vigorar para o ano de 2017.

Para o efeito, foi preparado o modelo de Mapa de Horário de Trabalho para preenchimento por cada Pousada de Juventude, cumprindo as disposições legais constantes no Código do Trabalho e no Acordo de Empresa, no que concerne à elaboração de Mapas de Horário, contendo os tempos de trabalho e turnos a efetuar pelos colaboradores afetos, durante todo o ano civil.

Após a receção das propostas de escalas de serviço, as mesmas foram objeto de análise rigorosa e de algumas correções por forma a adequar as mesmas em obediência à legislação em vigor, bem como o estipulado pelo Acordo de Empresa.

8.10. | PROJETO MILLENNIALS EM MOVIMENTO - PARCERIA UNIVERSIDADE EUROPEIA

No âmbito do Projeto Millennials em Movimento da Universidade Europeia, estabelecimento pertencente ao maior grupo mundial de Ensino Superior - Laureate International Universities, em parceria com a Movijovem, foram propostos vários desafios aos estudantes de ensino superior a frequentar o 2º e 3º ano das licenciaturas de Gestão Hoteleira, Turismo, Desporto e Hospitalidade.

O objetivo principal foi o de concretizar uma nova abordagem de modelo pedagógico, possibilitando a mais de 300 estudantes uma aprendizagem ativa, um contato direto com as Pousadas de Juventude, permitindo-se o alojamento de estudantes para o desenvolvimento de projetos académicos, considerando a realidade das Pousadas nas dimensões de comunicação, marketing, comercial, financeira e funcional, em desafios propostos pela Movijovem.

O lançamento do projeto decorreu no dia 15 de março, no Auditório da Universidade Europeia, com a realização de uma Conferência que envolveu a Movijovem, docentes e alunos.

Após as intervenções dos responsáveis desta parceria, foi efetuado o sorteio de atribuição de alojamento pelos grupos de trabalho de alunos por 36 Pousadas de Juventude. Divididos em grupos de trabalho, os estudantes percorreram as Pousadas de Juventude de forma a obterem uma experiência real para o melhor desenvolvimento das propostas.

A Conferência encerrou com uma sessão de networking entre a Movijovem e os docentes envolvidos neste projeto.

Posteriormente, no dia 1 de junho, decorreu no auditório da Universidade Europeia, a apresentação das propostas selecionadas do Projeto Millennials em Movimento, desenvolvidos pelos estudantes de ensino superior a frequentar o 2º e 3º ano das licenciaturas de Gestão Hoteleira, Turismo, Desporto e Hospitalidade, da Universidade Europeia.

Entre os projetos apresentados, a Movijovem premiou os 8 melhores trabalhos, 5 na área comercial/comunicação e marketing e os 3 melhores no âmbito do desempenho económico e financeiro e eficiência funcional. Todos os projetos selecionados, com o total de 149 alunos, receberam de oferta um Cartão Jovem e os projetos premiados vales de estadia nas Pousadas de Juventude.

Os projetos selecionados foram seguidamente dados a conhecer a toda a estrutura de gestão da Movijovem para apreciação e seguimento da sua aplicabilidade prática.

8.11. | SISTEMA DE APOIO À MODERNIZAÇÃO E CAPACITAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A Movijovem, como entidade co-promotora, integrou a candidatura formalizada pelo IPDJ IP, ao Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública, (Aviso 03/SAMA2020) num projeto a desenvolver a partir de 2017, melhorando a gestão de processos, através da concretização de operações de modernização e capacitação.

8.12. | GESTÃO DE PESSOAL EM NÚMEROS

No ano 2016, para além dos benefícios que já haviam sido repostos aquando da entrada em vigor do AE, foi também implementado o sistema de incentivos, apenas vigente para o exercício económico de 2016 e que consistiram na atribuição de uma comissão de venda aos operadores de faturação - Responsáveis de Pousada, Assistentes e Rececionistas.

No presente relatório, faremos uma análise da evolução das medidas transitadas de 2015 e das implementadas em 2016, bem como do seu impacto.

ALTERAÇÃO DA ESTRUTURA FUNCIONAL

Na sequência da Circular DIR - Nº 1/2016, na qual se determinou que todos os procedimentos administrativos relacionados com a gestão de recursos humanos seriam centralizados no Departamento de Recursos Humanos, foi também formalizado o Departamento, desagregando-o do DAF.

SISTEMA DE DIUTURNIDADES

Após a reposição, com efeitos a 1 de Agosto de 2015, das diuturnidades para os trabalhadores da Movijovem, em 2016 não houve novos colaboradores abrangidos, uma vez que as mesmas só se vencem de 4 em 4 anos, ou seja, o vencimento de uma nova diuturnidade apenas se irá verificar em 2019.

O crescimento verificado desta rubrica deriva do aumento da remuneração base de um conjunto de trabalhadores em virtude do aumento da Remuneração Mínima Mensal Garantida. Assim, temos:

Nº Trabalhadores	Valor/mês 2015	Valor/mês 2016	Diferença/ Mês
104	1.690,86€	1.746,90€	56,04€

Contudo, globalmente, em 2016 o valor pago a título de diuturnidades diminuiu, sendo a principal causa a saída dos trabalhadores das Pousadas de Juventude concessionadas, tendo também o valor médio descido, pese embora os aumentos mencionados anteriormente.

8 | DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Nº Trabalhadores abrangidos	Valor médio mensal das diuturnidades	Valor Médio de cada diuturnidade
223	4.310,40 €	19,00 €

PAGAMENTO DO TRABALHO EM DIAS FERIADOS

O pagamento dos feriados foi um dos benefícios que maior impacto teve. Se em 2015, por só ter entrado em vigor em Agosto, não se sentiu muito, em 2016, também porque ocorreu a reposição dos feriados que tinham sido “suspensos”, os valores pagos foram os seguintes:

Meses	Horas	Valores
Janeiro	1512	2.480,88 €
Fevereiro	64	106,44 €
Março	0	0,00 €
Abril	240	393,12 €
Mai	4059	6.685,43 €
Junho	2103	3.551,98 €
Julho	640	1.070,88 €
Agosto	1113	1.807,65 €
Setembro	524	852,64 €
Outubro	1068	1.740,10 €
Novembro	1158	1.874,02 €
Dezembro	2016	3.362,20 €
TOTAIS	14497	23.925,34 €

PAGAMENTO DE COMISSÕES

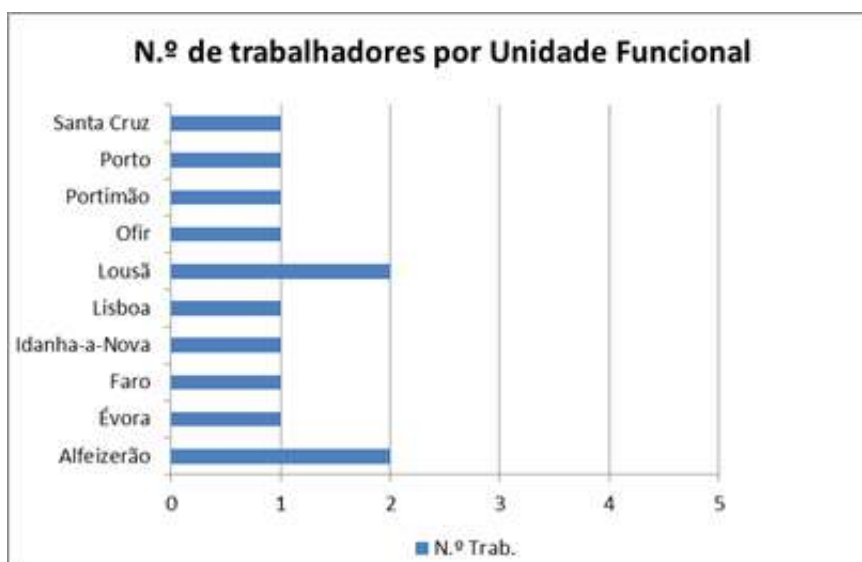
Tal como referido anteriormente, o pagamento de comissões foi o incentivo introduzido no ano 2016 e que acarretou um aumento significativo de custos com pessoal, a partir do mês de Junho (com efeitos a 1 de janeiro de 2016), conforme quadro abaixo:

Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Valor	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	16.352,68	4.417,23	42,34	12.196,27	3.896,38	3.197,29	2.330,22	40.102,19

8 | DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

MOVIMENTO DE RECURSOS HUMANOS

No ano de 2016, para além dos procedimentos habituais de admissão, renovação e cessação de funções, procedeu-se também à passagem aos quadros efetivos da Movijovem de 12 colaboradores no cumprimento de pressupostos base que assentam na regularidade de avaliações favoráveis dos superiores hierárquicos. Assim, as efetivações foram de acordo com a seguinte repartição:



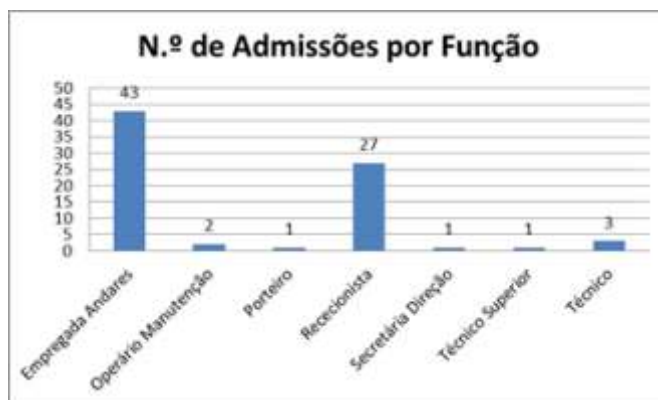
ADMISSÕES

No decurso do ano foram admitidos 78 colaboradores, com especial incidência nos meses de Maio, Junho e Julho, devido à necessidade de reforçar os quadros das Pousadas de Juventude na época de maior atividade. De referir que a maioria destes trabalhadores foram contratados em regime de contrato a termo certo sem que se procedesse à renovação contratual - motivado pelo esgotamento do motivo inicial da contratação.

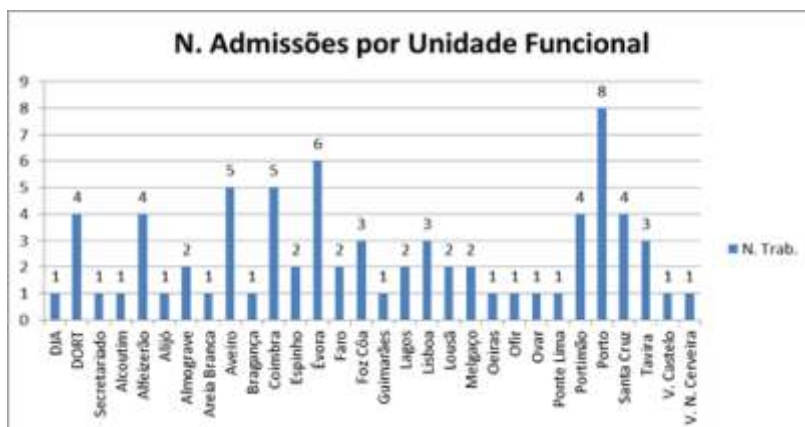
MÊS	ADMISSÕES	Reforços, Subs fértils e Baixas	Reposições /QM	Nova Estrutura
JAN	8	2	5	1
FEV	2	2	0	0
MAR	6	3	3	0
ABR	4	3	1	0
MAI	10	1	4	5
JUN	19	14	3	2
JUL	11	8	3	0
AGO	8	6	2	0
SET	5	3	2	0
OUT	3	0	3	0
NOV	1	0	1	0
DEZ	1	1	0	0

8 | DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Relativamente às admissões, a repartição por funções foi a seguinte:



No que concerne à distribuição por Unidade Funcional, o número de trabalhadores contratados foi conforme se descreve:



CESSAÇÕES

A saída de colaboradores está associada, por um lado à caducidade de contratos a termo certo, com especial incidência nos meses de Setembro e Outubro, por se tratar do final da época de maior atividade e consequente cessação dos contratados destinados a substituições de férias e reforço por acréscimo temporário de atividade. Por outro lado, com maior incidência nos meses de janeiro e fevereiro, associada à transferências dos colaboradores das unidades que foram alvo de contrato de concessão de gestão.

MÊS	Saída	Caducidade	Despedimento	Denúncia	Concessão	Outros
JAN	26	3	1	1	21	0
FEV	13	0	0	1	12	0
MAR	1	0	0	0	0	0
ABR	1	0	0	0	0	1
MAI	5	0	1	2	0	2
JUN	6	3	0	2	0	1
JUL	4	2	0	1	0	1
AGO	2	1	0	1	0	1
SET	12	8	0	4	0	0
OUT	11	9	0	2	0	0
NOV	4	4	0	0	0	0
DEZ	7	6	0	1	0	0

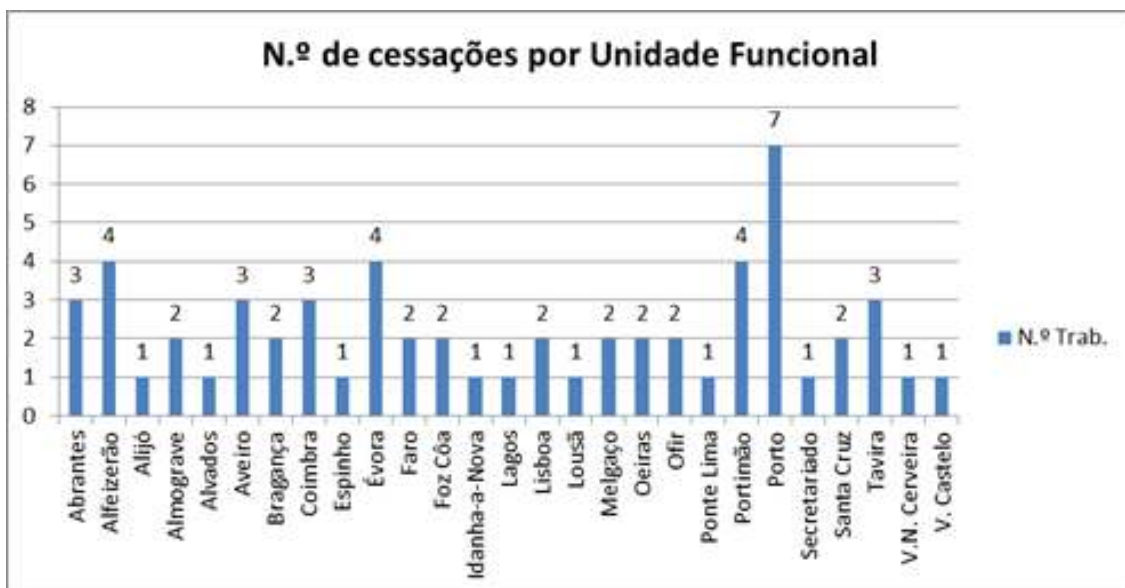
8 | DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Relativamente às rescisões, a repartição por funções foi a seguinte:



Nota: não contempla os trabalhadores das Pousadas concessionadas

No que concerne à distribuição por Unidade Funcional, o número de Recursos Humanos que cessou funções foi o seguinte:



Nota: não contempla os trabalhadores das Pousadas concessionadas

8 | DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

As variações de Recursos Humanos, ao longo do ano de 2016, resultaram numa diminuição em relação ao ano anterior, conforme se demonstra:

MÊS	DATA	TOTAL DE TRABALHADORES	Estágios Profissionais	LSV	Média Trimestral de Colaboradores	
JAN	31-01-2016	300	2	0	302	1º trimestre
FEV	29-02-2016	289	2	0	291	
MAR	31-03-2016	294	2	0	296	
ABR	30-04-2016	297	2	0	299	2º trimestre
MAI	31-05-2016	302	2	0	304	
JUN	30-06-2016	315	0	0	315	
JUL	31-07-2016	322	0	0	322	3º trimestre
AGO	31-08-2016	328	0	0	328	
SET	30-09-2016	321	0	0	321	
OUT	31-10-2016	313	0	0	313	4º trimestre
NOV	30-11-2016	310	0	0	310	
DEZ	31-12-2016	304	0	0	304	

Nota: não contempla os trabalhadores das Pousadas concessionadas

9 | DEPARTAMENTO JURÍDICO E DE AUDITORIA

O Departamento Jurídico e de Auditoria presta apoio à Movijovem no âmbito legal e jurídico, quer através do aconselhamento jurídico, procedendo à elaboração de estudos, informações, pareceres e instruções de carácter jurídico, quer na representação da Movijovem em Tribunal quer nas restantes Instituições Públicas.

Desenvolveu as suas actividades, no ano de 2016, no âmbito do contencioso laboral, civil, penal, comercial e propriedade intelectual, na emissão de informações, pareceres jurídicos e no apoio jurídico aos diversos Departamentos da Movijovem (Departamento Administrativo e Financeiro e de Recursos Humanos [DAFRH], Departamento Operacional da Rede de Turismo [DORT] e Departamento Comercial [DC]), bem como aos restantes serviços que integram o organigrama da Movijovem:

- # Preparação da Escritura Pública para reestruturação do financiamento do contrato de mútuo com hipoteca celebrado entre a Movijovem e a Caixa Geral de Depósitos.
- # Elaboração de um estudo sobre a natureza jurídica da Cooperativa, bem como da possibilidade de admissão de novos Cooperadores na Movijovem e a possibilidade de extinção da Associação de Utentes das Pousadas de Juventude.
- # Preparação da escritura de extinção da Associação de Utentes das Pousadas de Juventude e à subsequentemente preparação dos registos fundamentais para a concretização da referida extinção.
- # Estudo e informação sobre a possibilidade de a Movijovem ser apoiada através da concessão de subsídio para financiamento das ações que venham a ser realizadas e apoio à gestão corrente, por parte do Estado.
- # Revisão dos Estatutos da Movijovem.
- # Instrução e tramitação de diversos processos disciplinares, de inquérito prévio e de averiguações, instaurados pela Direção da Movijovem.
- # Recolha, tratamento, classificação e difusão de legislação, doutrina e jurisprudência relevantes para a prossecução das atribuições da Movijovem.
- # Elaboração de peças processuais, contratos, adendas a contratos, procurações, protocolos, acordos de colaboração, acordos de revogação de contratos, denúncias de contratos e de prestações de serviços, requerimentos e demais documentos com relevância jurídica.
- # Certificação de diversos documentos e ao registo de imóveis e respetivas licenças, com especial incidência no registo do imóvel da Pousada de Juventude do Gerês e da Pousada de Juventude de Portimão.
- # Elaboração de minuta de Protocolo a celebrar com a Caixa Geral de Depósitos para renegociação do comissionamento relativo ao Mega Cartão Jovem.
- # Acompanhamento do registo e renovação de Marcas.
- # Acompanhamento de todos os assuntos jurídicos relativos às Concessões das Pousadas de Juventude, dando apoio às Coordenações Regionais da Movijovem.

9 | DEPARTAMENTO JURÍDICO E DE AUDITORIA

Elaboração de Protocolos a celebrar com Câmaras Municipais para a gestão da exploração das Pousadas de Juventude.

Elaboração de convite à apresentação de propostas para a concessão da gestão de bares das Pousadas de Juventude, caderno de encargos e contrato de concessão.



COORDENAÇÃO REGIONAL NORTE

A Coordenação Regional Norte, no âmbito das suas funções, manteve ao longo do ano uma acção de grande proximidade junto dos RP's, procurando transmitir e inculcar a visão e ideias abordadas, no seguimento do plano de actividades 2016 e das periódicas reuniões de chefias. Do mesmo modo, manteve-se sempre disponível, para colaborar e concretizar as solicitações dos diferentes departamentos, que ocorreram ao longo do ano.

Assim, apresentamos abaixo e em síntese, a actividade desenvolvida durante o ano 2016:

- # Visitas frequentes às unidades para acompanhamento do bom seguimento das acções de manutenção; implementação e acompanhamento de medidas de redução de custos; identificação de necessidades e dificuldades e consequente apoio à sua resolução;
- # Execução de auditorias semestrais - 2 por unidade;
- # Prospeccção e angariação de parceiros locais para estabelecimento de parcerias, tendo em vista a elaboração de programas Fugas e outros programas capazes de promover o alojamento;
- # Proposta, elaboração e implementação do programa Peregrinos;
- # Elaboração, proposta e concretização de programas pontuais - Fugas;
- # Gestão da alteração do protocolo de alojamento de estudantes do IPVC, na unidade de Melgaço;
- # Acompanhamento e apoio, em todas as unidades, na implementação e transição para o novo sistema informático de gestão GooBooking;
- # Distribuição de stocks de palamenta;
- # Distribuição de stocks de têxteis;
- # Gestão de todo o processo (consulta de fornecedores, procedimento de aquisição, elaboração e implementação do modelo de controlo) de reabertura dos bares das unidades de Melgaço, V. N. de Cerveira; Ofir, Alijó, Espinho e Bragança (este ainda não se encontra em pleno funcionamento uma vez que o fornecedor de café ainda não operou a reparação/afinação da respectiva máquina);
- # Acompanhamento e apoio ao processo de transição da concessão da unidade do Gerês;
- # Acompanhamento e apoio ao processo de instalação da unidade de Celorico de Basto;
- # Seguimento de contactos comerciais advindos do DC;
- # Seguimento de contactos institucionais advindos da Direcção;
- # Elaboração do Caderno de Encargos e Concurso para Gestão do Bar da unidade do Porto;
- # Execução de processos de entrevista e selecção de colaboradores;
- # Angariação de parceiros para o Cartão Jovem;

10 | COORDENAÇÕES REGIONAIS

Colaboração na actualização do SGQ;

Acompanhamento e concretização do processo de gestão dos períodos de encerramento de unidades e férias de pessoal;

Seguimento e tratamento, em articulação com o DAJC, de processos disciplinares;

Apoio a diversas solicitações do DC - distribuição de material de divulgação; seguimento de contactos comerciais; participação em feiras/exposições/fóruns.

COORDENAÇÃO REGIONAL CENTRO

A Coordenação Regional do Centro, em conformidade com as suas funções e atribuições, realizou ao longo do ano de 2016 um conjunto de ações e iniciativas junto das Pousadas de Juventude da sua área, através de reuniões, entrevistas, formação a colaboradores, apostando-se num acompanhamento de proximidade com os Responsáveis das Unidades.

Efetuaram-se vários contatos com Escolas, Associações, Municípios e coletividades diversas tendo em vista a angariação de novos clientes e parceiros.

Foi ainda prestado apoio aos Departamentos dos Serviços Centrais da Movijovem junto das Unidades.

A CRCentro prestou durante o ano todo o apoio às três Pousadas concessionadas da Região Centro, através de visitas para esclarecimento de dúvidas, auditorias, reuniões, formação, etc. Para apoio a toda a atividade foram percorridos 41.825 quilómetros e realizadas 216 visitas às Pousadas.

Ao nível dos recursos Humanos, durante o ano de 2016, verificou-se uma melhoria na estabilidade dos quadros das Unidades, ao invés de anos anteriores. A mediação do calendário das férias gozadas em 2016, inicialmente complicado veio a tornar-se eficaz.

A CR Centro participou nas entrevistas e seleção de vários Colaboradores para as Unidades e acompanhou os processos de inquérito de Colaboradores.

01 Análise Económica e Financeira

Receita e evolução comparando com ano anterior

Pousadas	PROVEITOS				
	2014	2015	△	2016	△
CRCENTRO	1.586.835,16€	1.619.860,61€	2%	1.470.707,65€	-9%

Pode verificar-se que pese embora um aumento de dormidas de 17% em relação ao ano de 2015, a receita apresenta um valor inferior na ordem dos 149.153,00 €, provocado pela falta da receita direta das dormidas das Pousadas concessionadas.

Despesa e evolução comparando com ano anterior

Pousadas	CUSTOS				
	2014	2015	△	2016	△
CRCENTRO	1.863.416,85€	1.895.655,98€	2%	1.629,623,01€	-14%

É de realçar o decréscimo dos custos em 14%, ficando estes a dever-se à redução do valor das amortizações e restantes contas de gastos, resultado da economia por via das Pousadas Concessionadas.

Diferença entre Receitas e Despesas

Pousadas	RESULTADOS ANTES DE IMPOSTOS				
	2014	2015	△	2016	△
CRCENTRO	-276.581,69€	-275.795,37€	0%	-158.915,36€	42%

Podemos verificar que embora o resultado apresente ainda um saldo negativo, ele é inferior ao de 2015 em 42%. Para o efeito contribuiu o aumento das dormidas, e a diminuição das várias contas de custos. Pretende-se que o ano de 2017 continue a ser de aumento de receita e diminuição de custos, contribuindo para o efeito as melhorias a realizar nas Unidades e o decréscimo de gastos contratualizados com os Responsáveis de Pousada, nomeadamente na eletricidade, gás e água.

Venda de Dormidas

POUSADAS	Anos	Dormidas	Dif.	△
CRCENTRO	2015	87.225	14.979	17%
	2016	102.204		

Verificamos durante o ano de 2016 um aumento de 14.979 dormidas, ou seja mais 17% em relação ao ano anterior. Contribuiu para esta melhoria a conjuntura verificada na área do Turismo, bem como o empenho de uma grande parte dos Colaboradores da Movijovem.

Venda de Cartão Jovem

POUSADAS	Anos	Cartão Jovem	Dif.	△
CRCENTRO	2015	523	33	6%
	2016	556		

A venda de cartão Jovem cresceu muito ligeiramente, apenas 6% em relação ao ano anterior. Para uma melhoria nas vendas será necessário adicionar tecnologia ao Cartão, angariar mais descontos a associar e fazer maior divulgação do mesmo. Contribuiu positivamente para o pequeno aumento a divulgação efetuada através da TV, Rádios, página web e facebook, com a especial colaboração do grupo "ÀTOA".

Venda de Cartão Pousadas

POUSADA	Anos	Cartão Pousadas	Dif.	△
CRCENTRO	2015	2.825	-300	-11%
	2016	2.525		

A venda do Cartão Pousada encontra-se com uma diminuição de 11% em relação ao ano anterior, contribuiu para a sua diminuição o aumento da venda do Cartão Jovem e a não obrigatoriedade de um Cartão por utente, como acontecia anteriormente e ainda a diminuição de vendas provocada pelas Pousadas concessionadas. De modo a inverter a venda do Cartão deve ser aplicada a obrigatoriedade de utilização por todos os clientes, inclusive Booking. Esta obrigatoriedade deve ser apresentada ao cliente mediante aquisição com descontos imediatos e associados, ou entrega do cartão gratuito apenas com direito a rebate de pontos e livre acesso à Rede de Pousadas.

Venda de Refeições

POUSADA	Anos	Venda de Refeições	Dif.	△
CRCENTRO	2015	25.064	509	2%
	2016	25.573		

A venda de refeições sofreu um incremento de apenas 2%, ele poderia ser maior caso os Campos de Férias não tivessem diminuído. Afigura-se um aumento para o próximo ano, isto pelas pré-reservas já efetuadas, de grupos que recorrem às Unidades da CRcentro.

02 Análise Operacional

Verificaram-se durante o ano de 2016 algumas dificuldades ao nível operacional, contudo muito trabalho foi efetuado.

Registamos a satisfação das necessidades de palamenta, atoalhados e roupa de cama às Unidades distribuída pela CRcentro.

A pedido das Unidades, através de procedimento de ajuste direto simplificado, com proposta à Direção da Movijovem, foram acompanhados e satisfeitos inúmeros pedidos de reparação de equipamentos, e pequenas obras de manutenção. Todas as Pousadas tiveram oportunidade de verificar e reparar as Centrais de Incêndio, pese embora algumas pontualmente continuem a apresentar problemas de funcionalidade por via de deficiências verificadas nas infraestruturas.

Verificou-se em 2016 um número significativo de melhorias tão desejadas e efetuadas pelos Operadores de Manutenção.

Ficam em falta para 2017 as intervenções de fundo a efetuar às Pousadas de Coimbra, Ovar, Abrantes, Sº Pedro do Sul e Areia Branca.

Foram realizadas durante o ano de 2016 duas auditorias às Pousadas da Movijovem e uma às Concessionadas. Foi ainda prestado apoio às auditorias cliente mistério, este com menos sucesso devido a constrangimentos de ordem vária tais como meios de resposta não ao alcance do cliente, impossibilidade do cliente em responder, auditoria atempada.

03 Atividade Comercial

Durante o ano de 2016 foram acompanhadas pela CRCentro as seguintes atividades:

- Promoção e divulgação:

- # Participação com Rolops e banca no evento “Lousã Trail”;
- # Participação com Rolops e banca na Feira da Melância do Ladoeiro;
- # Acolhimento ao Caloiro da UBI na Universidade da Beira Interior;
- # Disponibilização de material e cartazes em banca aos Caloiros das Escolas do Politécnico de Castelo Branco;
- # Participação com Rolops e banca no Encontro de Associações Juvenis do Distrito de Coimbra em Oliveira do Hospital;
- # Distribuição de cartazes dos programas “Cartão Jovem” e “Escola em Viagem” a 63 entidades;
- # Reenvio a pedido do DC de emailing de promoção de programas;

- Acompanhamento da atividade comercial junto das Pousadas:

- # Acompanhamento das Unidades da CRCentro nas plataformas Online, com maior incidência na Booking.com;
- # Acompanhamento do GooBooking da Movijovem;
- # Incentivo dos Responsáveis de Pousada para a criação de programas comerciais de Carnaval, dia dos Namorados, Fins-de-semana Prologados e experiências.

- Parcerias/contatos:

- # Parcerias comerciais com Associações;
- # Contatos com Municípios;
- # Contatos com Associações e empresas.

- Representações:

- # Representações em eventos.

Considerando a atividade realizada em 2016, pensamos que a mesma apresenta um balanço bastante positivo.

10 | COORDENAÇÕES REGIONAIS

São notórios os vários constrangimentos e limitações de algumas das infraestruturas das Unidades da CRcentro, encontrando-se incluído nestas as melhores ofertas de negócio que deixamos de cativar.

COORDENAÇÃO REGIONAL SUL

No âmbito das funções atribuídas à Coordenação Regional Sul foi desenvolvido um acompanhamento operacional e comercial das Unidades afectas, procurando contribuir para o cumprimento dos objetivos associados à Qualidade de Serviço - Orçamento - Plano de Actividades. Nesse sentido foi dada especial atenção aos seguintes aspetos:

- Optimização de custos
- Maximização das receitas
- Gestão eficaz das plataformas
- Actuação em rede
- Coesão das equipas de trabalho
- Valorização dos incentivos apresentados este ano

Destacamos a visita efectuada em conjunto com o Presidente da Movijovem no início do ano às Pousadas do Algarve pela importância motivacional que teve, mas sobretudo pela análise no terreno que permitiu desenvolver algumas acções de relevo e que tiveram uma importância significativa no desempenho dessas unidades no verão de 2016. A título de exemplo podemos referir a reafecção de uma colaboradora da recepção da Pousada de Faro para a Pousada de Tavira durante os meses de verão.

De assinalar também a reunião geral da Movijovem que aconteceu na Pousada de Évora, pela importância motivacional e de coesão das equipas em toda a estrutura Movijovem.

Síntese das acções de maior relevância desenvolvidas na CR Sul durante o ano de 2016:

Visitas de acompanhamento técnico às Unidades de modo a verificar, aconselhar e monitorizar as diferentes acções no âmbito Operacional/Comercial;

Colaboração com os vários departamentos da Movijovem de modo a por em prática e monitorizar as diversas acções nas Unidades;

Participação nas auditorias semestrais às Unidades;

Participação na implementação das medidas correctivas decorrentes dos relatórios de auditoria e respectiva monitorização;

Participação na implementação da nova plataforma de gestão - Goobooking;

Acompanhamento dos trabalhos de manutenção nas respectivas Unidades, gerindo prioridades, sugerindo materiais e soluções técnicas;

Acompanhamento permanente das Unidades para esclarecimento de dúvidas, resolução de problemas e emergências;

Participação com os RPs na gestão das plataformas online tanto ao nível do pricing como layout;

- # Colaboração com os RPs na construção de programas comerciais;
- # Colaboração com os RPs na construção do Orçamento anual e respectivos objectivos;
- # Acompanhamento das obras da futura Pousada de Setúbal;
- # Gestão e monitorização dos períodos de férias e encerramentos temporários das Unidades;
- # Participação em várias feiras no Algarve representando as marcas Pousadas de Juventude e Cartão Jovem;
- # Realização de diversas visitas a Escolas e Agrupamentos Escolares;
- # Coordenação com os RPs na construção do calendário de visitas às Escolas da região fornecendo material promocional;
- # Apoio e monitorização dos RPs nas visitas às Escolas da região da Unidade;
- # Apoio e acompanhamento dos RPs nos diversos contactos comerciais com entidades privadas e ou públicas da região;
- # Fornecimento de material promocional às Unidades;
- # Distribuição da Palamenta pelas Unidades da área;
- # Distribuição dos dois lotes de Roupa de cama pelas Unidades da área;
- # Participação com os diversos departamentos na distribuição de bens, produtos e equipamentos pelas Unidades;
- # Representação da Movijovem / Direcção em diversos eventos ou reuniões locais;
- # Participação na Avaliação de desempenho dos Rps;
- # Participação com o DORT, no projecto de reconversão da cozinha de alberguistas da Pousada do Parque das Nações para o serviço de Pequenos-almoços. Criação de uma dispensa do piso inferior e um QTB;
- # Acompanhamento na substituição dos RPs e formação dos novos RPs das Pousadas de Lisboa Centro e Évora;
- # Levantamento de parte do mobiliário da PJ de Évora ainda existente no IPDJ de Beja;
- # Aquisição de camas e colchões para a PJ de Évora de modo a conferir-lhe uma nova tipologia;
- # Acompanhamento da gestão da Pousada concessionada e respectivo cumprimento do Caderno de Encargos, com três visitas à unidade e diversas reuniões com o concessionário;
- # Reuniões de trabalho com a Delegada de Saúde Algarve.

10 | COORDENAÇÕES REGIONAIS

Apesar de não ter sido possível concretizar algumas acções consideradas como prioritárias, como a instalação de ar condicionado na PJ de Portimão, foi um ano extremamente positivo para o grupo de Pousadas da CR Sul, tanto ao nível dos resultados operacionais, consolidação de novos procedimentos e coesão das equipas de trabalho. As equipas começaram a sentir apoio de retaguarda. Alguns equipamentos foram recuperados, outros foram adquiridos, houve um reforço na palamenta e sobretudo aconteceu o tão esperado reforço de roupa de cama. Substituiu-se o velho sistema de reservas GestRes pelo novo GooBooking. As Unidades assimilaram os novos procedimentos de contratação pública (CPP).



10 | CONCESSÕES DA EXPLORAÇÃO DE POUSADAS DE JUVENTUDE

O ano de 2016 marcou o início da exploração das Pousadas de Juventude concessionadas em 2015, a saber:

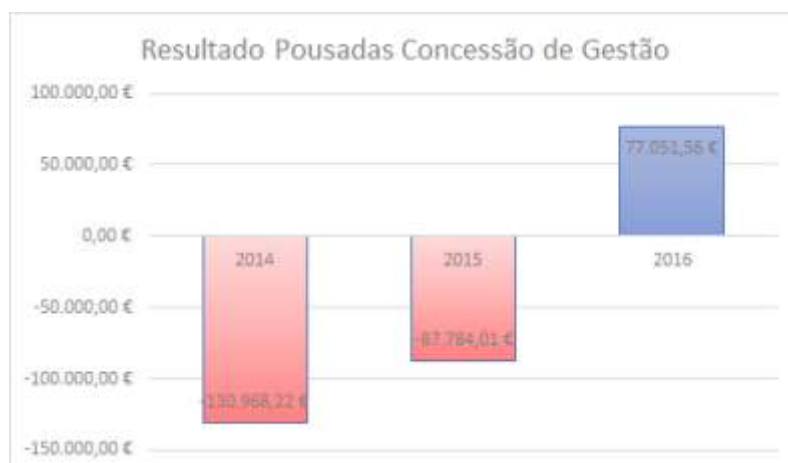
	Valor mínimo	Valor adjudicado	Investimentos previstos
» Arrifana - Aljezur Observar o Futuro	15.000€	20.100€	93.049€
» São Pedro do Sul Fundação INATEL	2.500€	10.000€	não apresenta plano de investimentos
» Penhas da Saúde Federação de Desportos de Inverno	125.000€	144.000€	59.870€
» Vilarinho das Furnas Pacifigreen	5.000€	65.040,65€	150.000€
» Viseu Adamastor – Associação Cultural	2.500€	2.500€	133.600€
			TOTAL GERAL: 436.519€

Com exceção da Pousada de Juventude de S. Pedro do Sul, cuja concessão foi revertida pela Movijovem por incumprimentos do concessionário, o balanço efetuado após um ano em funcionamento com base neste modelo, é bastante positivo, apesar naturalmente das dificuldades que resultam da adaptação a esta nova realidade, que exige um acompanhamento de proximidade junto dos concessionários, com vista ao bom cumprimento dos deveres e obrigações previstos contratualmente. No plano da atividade registou-se um aumento considerável do número de dormidas, mantendo-se a integração na Rede Nacional e Internacional de Pousadas de Juventude. Ao nível das infraestruturas destacam-se melhoramentos vários efetuados pelos concessionários nas respetivas Pousadas e, na vertente financeira, a Movijovem deixou de suportar resultados anuais de exploração deficitários para passar a receber os proveitos correspondentes a 15% da faturação em dormidas destas Pousadas.

RESULTADO EXPLORAÇÃO	2014	2015	2016
Arrifana	- 42,68 €	13.378,25 €	24.563,14 €
Serra da Estrela	- 66.340,00 €	- 53.288,36 €	32.766,48 €
Gerês	- 55.220,01 €	- 22.052,90 €	9.786,16 €
Viseu	- 9.365,53 €	- 25.821,00 €	9.935,78 €
Total Pousadas Concessão de Gestão	- 130.968,22 €	- 87.784,01 €	77.051,56 €

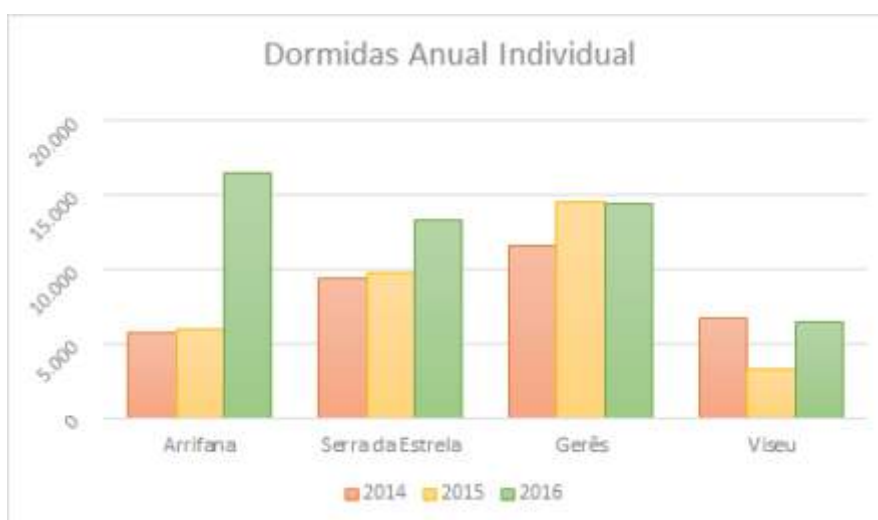


10 | CONCESSÕES DA EXPLORAÇÃO DE Pousadas DE JUVENTUDE



DORMIDAS	2014	2015	2016	variação
Arrifana	5.725	5.940	16.509	178%
Serra da Estrela	9.395	9.777	13.296	36%
Gerês	11.616	14.490	14.324	-1%
Viseu	6.683	3.235	6.438	99%
Total Pousadas Concessão de Gestão	33.419	33.442	50.567	51%

10 | CONCESSÕES DA EXPLORAÇÃO DE POUSADAS DE JUVENTUDE



Destacar ainda que em Dezembro de 2016 foi celebrado protocolo entre a Movijovem e a Câmara Municipal de Braga com vista à remodelação da Pousada de Juventude de Braga e cedência de exploração à empresa Municipal InvestBraga.



11 | PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

A Direção propõe que o resultado positivo apurado no exercício de 2016, no montante de 967.745 euros, seja transferido 75% para resultados transitados e os restantes 25% para constituição de reserva legal ao abrigo dos estatutos da Cooperativa.

Lisboa, 15 de Março de 2017.

A Direção

Graça Carrilho
(Vogal)

Ricardo Araújo
(Presidente)

Nuno Chaves
(Vogal)



DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

MOVIJOVEM - MOBILIDADE JUVENIL, CIPRL
BALANÇOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015

(Montantes expressos em Euros)

ATIVO	Notas	2016	2015
ATIVO NÃO CORRENTE:			
Ativos fixos tangíveis	6	11 480 400	12 138 617
Ativos intangíveis	7	79 946	2 824
Total do ativo não corrente		<u>11 560 346</u>	<u>12 141 441</u>
ATIVO CORRENTE:			
Inventários	9	13 438	16 295
Clientes	10	156 957	277 647
Adiantamentos a fornecedores		-	-
Estado e outros entes públicos	16	8 882	8 882
Outras contas a receber	10	681 484	811 348
Diferimentos	11	31 683	21 566
Caixa e seus equivalentes	4	840 049	393 512
Total do ativo corrente		<u>1 732 493</u>	<u>1 529 250</u>
Total do ativo		<u><u>13 292 839</u></u>	<u><u>13 670 691</u></u>
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
FUNDOS PATRIMONIAIS:			
Fundos	12	337 500	337 500
Ações (quotas) próprias	12	(67 500)	-
Reserva legal	12	276 118	213 330
Outras reservas	12	17 610	17 610
Resultados transitados	12	(7 087 112)	(7 275 475)
Outras variações nos fundos patrimoniais	12	10 201 088	10 769 836
		<u>3 677 704</u>	<u>4 062 801</u>
Resultado líquido do exercício		967 745	251 151
Total do fundo patrimonial		<u><u>4 645 449</u></u>	<u><u>4 313 952</u></u>
PASSIVO:			
PASSIVO NÃO CORRENTE:			
Financiamentos obtidos	14	5 335 132	444 218
Total do passivo não corrente		<u>5 335 132</u>	<u>444 218</u>
PASSIVO CORRENTE:			
Provisões	13	17 518	-
Fornecedores	14	564 155	834 317
Adiantamentos de clientes	15	1 487	199 585
Estado e outros entes públicos	16	110 728	126 704
Financiamentos obtidos	14	1 367 376	5 205 680
Outras contas a pagar	15	724 083	2 084 596
Diferimentos	17	526 911	461 639
Total do passivo corrente		<u>3 312 258</u>	<u>8 912 521</u>
Total do passivo		<u><u>8 647 390</u></u>	<u><u>9 356 739</u></u>
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		<u><u>13 292 839</u></u>	<u><u>13 670 691</u></u>

O anexo faz parte integrante do balanço em 31 de dezembro de 2016.

Contabilista Certificado

Direção

2 | DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS

MOVIJOVEM - MOBILIDADE JUVENIL, CIPRL

DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015

(Montantes expressos em Euros)

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	2016	2015
Vendas e serviços prestados	18	6 956 239	6 877 225
Subsídios, doações e legados à exploração	26	1 676 360	784 599
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	9	(238 096)	(251 093)
Fornecimentos e serviços externos	19	(2 986 060)	(3 030 696)
Gastos com o pessoal	20	(4 375 161)	(4 276 044)
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	10	17 093	(13 402)
Provisões	13	(17 518)	-
Outros rendimentos e ganhos	22	2 527 960	2 558 579
Outros gastos e perdas	23	(577 264)	(325 525)
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		2 983 553	2 323 643
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	21	(1 736 910)	(1 752 942)
Imparidade de investimentos depreciáveis/amortizáveis	6	(2 728)	(8 980)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		1 243 915	561 721
Juros e gastos similares suportados	24	(276 170)	(310 570)
Resultado antes de impostos		967 745	251 151
Impostos sobre o rendimento do exercício	8	-	-
Resultado líquido do exercício		967 745	251 151

O anexo faz parte integrante da demonstração dos resultados por naturezas do exercício findo em 31 de dezembro de 2016.

Contabilista Certificado

Direção

3 | DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS

MOVIJOVEM - MOBILIDADE JUVENIL, CIPRL
 DEMONSTRAÇÕES DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS
 NOS EXERCÍCIO FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015
 (Montantes expressos em Euros)

	Notas	Fundos	Ações (Quotas) Próprias	Reserva legal	Outras reservas	Resultados transitados	Outras variações nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do exercício	Total dos fundos patrimoniais
Saldo em 1 de janeiro de 2015		337 500	-	163 111	17 610	(7 426 134)	11 902 409	200 878	5 195 37
Alterações no exercício:									
Aplicação do resultado do exercício de 2014	12	-	-	50 219	-	150 659	-	(200 878)	-
Resultado líquido do exercício		-	-	-	-	-	-	251 151	251 151
Reconhecimento de subsídios ao investimento	12	-	-	-	-	-	(1 132 573)	-	(1 132 573)
Saldo em 31 de dezembro de 2015		<u>337 500</u>	<u>-</u>	<u>213 330</u>	<u>17 610</u>	<u>(7 275 475)</u>	<u>10 769 836</u>	<u>251 151</u>	<u>4 313 95</u>
Alterações no exercício:									
Aplicação do resultado do exercício de 2015	12	-	-	62 788	-	188 363	-	(251 151)	-
Resultado líquido do exercício		-	-	-	-	-	-	967 745	967 745
Reconhecimento de subsídios ao investimento	12	-	-	-	-	-	(1 663 116)	-	(1 663 116)
Doação AUPJ	12	-	(67 500)	-	-	-	1 094 368	-	1 026 868
Saldo em 31 de dezembro de 2016		<u>337 500</u>	<u>(67 500)</u>	<u>276 118</u>	<u>17 610</u>	<u>(7 087 112)</u>	<u>10 201 088</u>	<u>967 745</u>	<u>4 645 445</u>

O anexo faz parte integrante da demonstração das alterações nos fundos patrimoniais do exercício findo em 31 de dezembro de 2016.

Contabilista Certificado

Direção

4 | DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA

MOVIJOVEM - MOBILIDADE JUVENIL, CIPRL

DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA

DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015

(Montantes expressos em Euros)

	Notas	2016	2015
FLUXOS DE CAIXA DAS ACTIVIDADES OPERACIONAIS:			
Recebimentos de clientes		7 385 440	7 080 447
Pagamentos a fornecedores		(3 083 891)	(2 983 101)
Pagamentos ao pessoal		(3 077 700)	(3 103 535)
Caixa gerada pelas operações		1 223 849	993 811
Outros pagamentos:		327 345	(657 076)
Fluxos das actividades operacionais [1]		1 551 194	336 735
FLUXOS DE CAIXA DAS ACTIVIDADES DE INVESTIMENTO:			
Recebimentos provenientes de:			
Subsídios ao investimento		-	131 250
Pagamentos respeitantes a:			
Activos fixos tangíveis		(132 056)	(290 090)
Activos intangíveis	7	(54 767)	(8 409)
Fluxos das actividades de investimento [2]		(186 823)	(167 249)
FLUXOS DE CAIXA DAS ACTIVIDADES DE FINANCIAMENTO:			
Pagamentos respeitantes a:			
Financiamentos obtidos	14	(879 674)	(83 291)
Juros e gastos similares		(38 160)	(6 710)
Fluxos das actividades de financiamento [3]		(917 834)	(90 001)
Variação de caixa e seus equivalentes [4]=[1]+[2]+[3]		446 537	79 485
Caixa e seus equivalentes no início do exercício	4	393 512	314 027
Caixa e seus equivalentes no fim do exercício	4	840 049	393 512

O anexo faz parte integrante da demonstração dos fluxos de caixa do exercício findo em 31 de dezembro de 2016.

Contabilista Certificado

Direção

5 | ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

1 | NOTA INTRODUTÓRIA

A MOVIOJovem - MOBILIDADE JUVENIL, CIPRL (“Movijovem” ou “Cooperativa”) é uma cooperativa de solidariedade social com sede em Lisboa, na Rua Lúcio de Azevedo, N°27, constituída em 1 de junho de 1991, que tem por objeto principal promover, apoiar e fomentar ações de mobilidade juvenil na sua vertente social, possibilitando aos jovens portugueses, em especial aos mais desfavorecidos, um contacto mais direto com a realidade e o património cultural, histórico e natural do país. À Movijovem cabe ainda desenvolver ações que estimulem a mobilidade, contribuindo para valorizar a formação sócio-educativa dos jovens e para reforçar os laços culturais entre países e regiões.

No âmbito do seu objeto, cabe à Movijovem, construir estruturas de acolhimento e alojamento para jovens, gerir, administrar e conservar as infraestruturas de sua propriedade ou outras cuja exploração tenha contratado, bem como as instalações que lhe sejam afetas para a prossecução dos seus fins, celebrar contratos programa com o Estado, prestar serviços no âmbito do seu objeto a entidades públicas e privadas, celebrar acordos e protocolos com entidades públicas e privadas, no âmbito nacional ou internacional, prosseguir e desenvolver atividades de formação em consonância com a sua área de atuação e intervenção e promover a inclusão social, a não discriminação, a igualdade de oportunidades e o empreendedorismo. A Movijovem pode ainda, no interesse dos seus utentes, dedicar-se a outras atividades complementares ou conexas do seu objeto principal.

A Movijovem rege-se pelo disposto nos seus estatutos, nos regulamentos internos em vigor, no Código Cooperativo e na demais legislação complementar e especial aplicável. Com referência a junho de 2002 foi atribuída à Movijovem, pela Direção Geral de Solidariedade e Segurança Social, a equiparação a Instituição Particular de Solidariedade Social.

O Decreto-lei nº 98/2011, de 21 de setembro, veio deliberar a dissolução da Movijovem e a integração do seu cooperante maioritário - Instituto Português da Juventude (“IPJ”) num novo organismo designado Instituto Português do Desporto e Juventude, I. P. (“IPDJ”). O IPDJ iria suceder também nas atribuições e competências da Movijovem, uma vez concluído o respetivo processo de dissolução. Esta deliberação foi aprovada pelos Cooperantes da Movijovem em reunião de Assembleia Geral de 24 de outubro de 2011, sendo que o processo de liquidação deveria ficar concluído até 31 de dezembro de 2012. Em 15 de novembro de 2012 foi deliberado em reunião da Assembleia Geral prorrogar o processo de liquidação até 31 de dezembro de 2013. Em 11 de novembro de 2013 foi deliberado em reunião de Assembleia Geral extraordinária a prorrogação do prazo de liquidação até 31 de outubro de 2014.

Na sequência da entrada em vigor do Decreto-Lei nº132/2014 de 3 de setembro, o Governo aprovou no âmbito da mobilidade juvenil, que as atribuições e competências do IPDJ continuarão a ser exercidas através da Cooperativa de Interesse Público de Responsabilidade Limitada Movijovem, deixando por isso a Movijovem de estar em liquidação.

A Direção entende que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações da Cooperativa, bem como a sua posição e desempenho financeiros e fluxos de caixa no exercício findo em 31 de dezembro de 2016.

Estas demonstrações financeiras foram aprovadas pela Direção, na reunião de 15 de março de 2017. Contudo, as mesmas estão ainda sujeitas a aprovação pela Assembleia Geral de Cooperantes, nos termos da legislação vigente.

5 | ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

2 | REFERENCIAL CONTABILÍSTICO DE PREPARAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

2.1 Referencial contabilístico

As demonstrações financeiras anexas foram preparadas numa base de continuidade, no quadro das disposições em vigor em Portugal, em conformidade com o Decreto-Lei nº 36-A/2011 de 9 de março que aprova o regime de normalização contabilística para as Entidades do Setor Não Lucrativo, que faz parte integrante do SNC, e que corresponde à criação de regras contabilísticas próprias para entidades que prossigam a título principal, atividades sem fins lucrativos, com a Portaria nº105/2011, Portaria nº 106/2011 e Aviso nº 6726-B/2011, que no seu conjunto constituem o quadro normativo para as Entidades do Setor Não Lucrativo (NCRF - ESNL).

3 | PRINCIPAIS POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS

As principais políticas contabilísticas adotadas na preparação das demonstrações financeiras anexas são as seguintes:

3.1 Bases de apresentação

As demonstrações financeiras anexas foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações, a partir dos livros e registos contabilísticos da Movijovem, de acordo com as NCRF-ESNL em vigor à data de elaboração das demonstrações financeiras.

3.2 Ativos fixos tangíveis

Os ativos fixos tangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição ou produção, o qual inclui o custo de compra, quaisquer custos diretamente atribuíveis às atividades necessárias para colocar os ativos na localização e condição necessárias para operarem da forma pretendida, deduzido de depreciações acumuladas e perdas por imparidade acumuladas, destinadas a valorizar os ativos pelo seu valor estimado de realização.

As depreciações são calculadas, após o momento em que o bem se encontra em condições de ser utilizado, de acordo com o método linear, em conformidade com o período de vida útil estimado para cada grupo de bens.

As taxas de depreciação utilizadas correspondem aos seguintes períodos de vida útil estimada:

Classe de bens	Anos
Edifícios e outras construções	10 - 50
Equipamento básico	4 - 10
Equipamento de transporte	4 - 5
Equipamento administrativo	4 - 10
Outros ativos fixos tangíveis	4 - 20

5 | ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

O período de depreciação definido para as beneficiações em imóveis alheios é sempre inferior ao período contratualmente definido, de usufruto dos mesmos, por parte da Movijovem.

As vidas úteis e método de depreciação dos vários bens são revistos anualmente. O efeito de alguma alteração a estas estimativas é reconhecido prospectivamente na demonstração dos resultados.

As despesas de manutenção e reparação (dispêndios subsequentes) que não são suscetíveis de gerar benefícios económicos futuros adicionais são registados como gastos no período em que são incorridos.

O ganho (ou a perda) resultante da alienação ou abate de um ativo fixo tangível é determinado como a diferença entre o justo valor do montante recebido na transação ou a receber e a quantia líquida de amortizações acumuladas, escriturada do ativo e é reconhecido em resultados no período em que ocorre o abate ou a alienação.

3.3 Ativos intangíveis

Os ativos intangíveis são registados ao custo deduzido de amortizações e perdas por imparidade acumuladas.

As amortizações de ativos intangíveis são reconhecidas numa base linear durante a vida útil estimada dos ativos intangíveis.

As taxas de amortização utilizadas correspondem aos seguintes períodos de vida útil estimada:

Classe de bens	Anos
Projetos de desenvolvimento	10
Propriedade industrial	1-10
Outros ativos intangíveis	4-20

As vidas úteis e método de amortização dos vários ativos intangíveis são revistos anualmente. O efeito de alguma alteração a estas estimativas é reconhecido na demonstração dos resultados prospectivamente.

3.4 Inventários

Os inventários incluem, essencialmente, produtos de merchandising, cartão jovem e cartão pousadas de juventude e encontram-se registados ao menor de entre o custo e o valor líquido de realização. O valor líquido de realização representa o preço de venda estimado deduzido de todos os custos estimados necessários para concluir os inventários e para efetuar a sua venda. Nas situações em que o valor de custo é superior ao valor líquido de realização, é registado um ajustamento (perda por imparidade) pela respetiva diferença.

O método de custeio dos inventários adotado pela Movijovem consiste no custo médio ponderado.

3.5 Ativos e passivos financeiros

Os ativos e os passivos financeiros são reconhecidos no balanço quando a Movijovem tem conhecimento das correspondentes disposições contratuais, sendo utilizado para o efeito o previsto na NCRF 27 - Instrumentos financeiros.

(i) Ativos e passivos financeiros ao custo ou custo amortizado

São mensurados “ao custo ou custo amortizado” os ativos e os passivos financeiros que apresentem as seguintes características:

- Sejam à vista ou tenham uma maturidade definida;
- Tenham associado um retorno fixo ou determinável;
- Não sejam um instrumento financeiro derivado ou não incorporem um instrumento financeiro derivado.

O custo amortizado é determinado através do método do juro efetivo. O juro efetivo é calculado através da taxa que desconta exatamente os pagamentos ou recebimentos futuros estimados durante a vida esperada do instrumento financeiro na quantia líquida escriturada do ativo ou passivo financeiro (taxa de juro efetiva).

Nesta categoria incluem-se, conseqüentemente, os seguintes ativos e passivos financeiros:

a) Clientes e outras contas a receber

Os saldos de clientes e de outras contas a receber são registados ao custo amortizado deduzido de eventuais perdas por imparidade. Usualmente, o custo amortizado destes ativos financeiros não difere do seu valor nominal.

b) Fornecedores e outras contas a pagar

Os saldos de fornecedores e de outras contas a pagar são registados ao custo amortizado. Usualmente, o custo amortizado destes passivos financeiros não difere do seu valor nominal.

c) Financiamentos obtidos

Os financiamentos obtidos são registados no passivo ao custo amortizado.

Eventuais despesas incorridas com a obtenção desses financiamentos, designadamente comissões bancárias ou imposto do selo, assim como os encargos com juros e despesas similares, são reconhecidas pelo método do juro efetivo em resultados do exercício ao longo do período de vida desses financiamentos. As referidas despesas incorridas, enquanto não estiverem reconhecidas, são apresentadas a deduzir à rubrica “Financiamentos obtidos”.

(ii) Imparidade de ativos financeiros

Os ativos financeiros incluídos na categoria “ao custo ou custo amortizado” são sujeitos a testes de imparidade sempre que se observem indícios de que os mesmos possam estar em imparidade. Tais ativos financeiros encontram-se em imparidade quando existe uma evidência objetiva de que, em resultado de um ou mais acontecimentos ocorridos após o seu reconhecimento inicial, os seus fluxos de caixa futuros estimados são afetados negativamente.

5 | ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Para os ativos financeiros mensurados ao custo amortizado, a perda por imparidade a reconhecer corresponde à diferença entre a quantia escriturada do ativo e o valor presente na data de relato dos novos fluxos de caixa futuros estimados descontados à respetiva taxa de juro efetiva original.

Para os ativos financeiros mensurados ao custo, a perda por imparidade a reconhecer corresponde à diferença entre a quantia escriturada do ativo e a melhor estimativa do justo valor do ativo na data de relato.

As perdas por imparidade são registadas em resultados na rubrica “Perdas por imparidade” no exercício em que são determinadas.

Subsequentemente, se o montante da perda por imparidade diminui e tal diminuição pode ser objetivamente relacionada com um acontecimento que teve lugar após o reconhecimento da perda, esta deve ser revertida por resultados. A reversão deve ser efetuada até ao limite da quantia que estaria reconhecida (custo amortizado) caso a perda não tivesse sido inicialmente registada. A reversão de perdas por imparidade é registada em resultados na rubrica “Reversões de perdas por imparidade”.

(iii) Desreconhecimento de ativos e passivos financeiros

A Movijovem desreconhece ativos financeiros apenas quando os direitos contratuais aos seus fluxos de caixa expiram por cobrança, ou quando transfere para outra entidade o controlo desses ativos financeiros e todos os riscos e benefícios significativos associados à posse dos mesmos.

São desreconhecidos os ativos financeiros transferidos relativamente aos quais a Movijovem reteve alguns riscos e benefícios significativos, desde que o controlo sobre os mesmos tenha sido cedido.

A Movijovem desreconhece passivos financeiros apenas quando a correspondente obrigação seja liquidada, cancelada ou expire.

3.6 Rédito

O rédito é mensurado pelo justo valor da contraprestação recebida ou a receber. O rédito reconhecido está deduzido do montante de devoluções, descontos e outros abatimentos e não inclui IVA e outros impostos liquidados relacionados com a venda.

O rédito proveniente da venda de bens é reconhecido quando todas as seguintes condições são satisfeitas:

- Todos os riscos e vantagens associados à propriedade dos bens foram transferidos para o comprador;
- A Cooperativa não mantém qualquer controlo sobre os bens vendidos;
- O montante do rédito pode ser mensurado com fiabilidade;
- É provável que benefícios económicos futuros associados à transação fluam para a Cooperativa;
- Os custos incorridos ou a incorrer com a transação podem ser mensurados com fiabilidade.

O rédito proveniente da prestação de serviços é reconhecido com base na percentagem de acabamento da transação/serviço, desde que todas as seguintes condições sejam satisfeitas:

- O montante do rédito pode ser mensurado com fiabilidade;

5 | ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

- É provável que benefícios económicos futuros associados à transação fluam para a Cooperativa;
- Os custos incorridos ou a incorrer com a transação podem ser mensurados com fiabilidade.

O rédito resultante das vendas do cartão jovem, cartão pousadas de juventude e dos artigos de merchandising é reconhecido no exercício em que ocorre a sua venda. O rédito resultante das prestações de serviços com o alojamento nas pousadas, bem como das refeições a clientes é reconhecido no período da utilização do serviço. As reservas já efetuadas e pagas e ainda não usufruídas são registadas na rubrica “Adiantamento de clientes”.

3.7 Juízos de valor críticos e principais fontes de incerteza associadas a estimativas

Na preparação das demonstrações financeiras anexas foram efetuados juízos de valor e estimativas e utilizados pressupostos que afetam as quantias relatadas de ativos e passivos, assim como as quantias relatadas de rendimentos e gastos dos exercícios.

As estimativas e os pressupostos subjacentes foram determinados por referência à data de relato com base no melhor conhecimento existente à data de aprovação das demonstrações financeiras dos eventos e transações em curso, assim como na experiência de eventos passados e/ou correntes. Contudo, poderão ocorrer situações em exercícios subsequentes que, não sendo previsíveis à data de aprovação das demonstrações financeiras, não foram consideradas nessas estimativas.

As alterações às estimativas que ocorram posteriormente à data das demonstrações financeiras serão corrigidas de forma prospetiva. Por este motivo e dado o grau de incerteza associado, os resultados reais das transações em questão poderão diferir das correspondentes estimativas.

Os principais juízos de valor e estimativas efetuadas na preparação das demonstrações financeiras são os seguintes:

- a) Identificação das unidades geradoras de caixa, sendo que a Movijovem definiu que cada pousada constituía para efeitos de análise de imparidade uma unidade geradora de caixa;
- b) Identificação de ativos fixos (pousada) com indícios de imparidade, sendo que a Cooperativa definiu que um ativo apresenta indícios de imparidade, nos casos em que o valor do ativo fixo é significativo e a Unidade apresenta recorrentemente resultados de exploração negativos;
- c) Mensuração de imparidade.

3.8 Impostos sobre o rendimento

Conforme referido na Nota Introdutória, a Movijovem foi equiparada a Instituição Particular de Solidariedade Social, tendo subsequentemente requisitado junto da Direção Geral de Contribuições e Impostos a atribuição de isenção em sede de IRC - Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas.

Pela redação do n.º1 do art.º44º da Lei n.º 60-A/2005 de 30 de dezembro (Lei do O.E. para 2006), a isenção de IRC é concedida automaticamente à Movijovem, deixando de estar dependente do reconhecimento prévio por parte do Ministério das Finanças. Por ser uma pessoa coletiva de utilidade pública e de possuir estatuto equiparado a instituição particular de solidariedade social (art.º10, n.º1 a) e b) do CIRC), a Movijovem passou a beneficiar de isenção automática, sem necessidade de reconhecimento.

5 | ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

3.9 Provisões, passivos contingentes e ativos contingentes

Provisões

São reconhecidas provisões apenas quando a Movijovem tem uma obrigação presente (legal ou implícita) resultante de um acontecimento passado, é provável que para a liquidação dessa obrigação ocorra uma saída de recursos e o montante da obrigação possa ser razoavelmente estimado.

O montante reconhecido das provisões consiste no valor presente da melhor estimativa na data de relato dos recursos necessários para liquidar a obrigação. Tal estimativa é determinada tendo em consideração os riscos e incertezas associados à obrigação.

As provisões são revistas na data de relato e são ajustadas de modo a refletirem a melhor estimativa a essa data.

Passivos contingentes

Os passivos contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, sendo divulgados sempre que a possibilidade de existir uma saída de recursos englobando benefícios económicos não seja remota.

Ativos contingentes

Os ativos contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, sendo divulgados quando for provável a existência de um influxo económico futuro de recursos.

3.10 Encargos financeiros com financiamentos obtidos

Os encargos financeiros relacionados com financiamentos obtidos são reconhecidos como gastos à medida que são incorridos.

3.11 Especialização de exercícios

A Cooperativa regista os seus rendimentos e gastos de acordo com o princípio da especialização de exercícios, pelo qual os rendimentos e gastos são reconhecidos à medida que são gerados, independentemente do momento em que as transações são faturadas. Os gastos e rendimentos cujo valor real não seja conhecido são estimados.

Os gastos e rendimentos imputáveis ao exercício corrente e cujas despesas e receitas apenas ocorrerão em exercícios futuros, bem como as despesas e receitas que já ocorreram, mas que respeitam a exercícios futuros e que serão imputados aos resultados de cada um desses exercícios, pelo valor que lhes corresponde, são registados nas rubricas de diferimentos.

3.12 Subsídios do governo

Os subsídios do governo apenas são reconhecidos quando existe uma certeza razoável de que a Movijovem irá cumprir com as condições de atribuição dos mesmos e que os mesmos irão ser recebidos.

Os subsídios do governo associados à aquisição de ativos não correntes são inicialmente reconhecidos nos fundos patrimoniais, sendo subseqüentemente imputados numa base sistemática como rendimento do exercício, de forma consistente e proporcional com as depreciações dos ativos a cuja aquisição se destinam.

5 | ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Outros subsídios do governo são de uma forma geral reconhecidos como rendimento de uma forma sistemática durante os períodos necessários para os balancear com os gastos que é suposto compensarem. Os subsídios de governo que têm por finalidade compensar perdas já incorridas de que não tem custos futuros associados são reconhecidos como rendimento do período em que se tornam recebíveis.

3.13 Outros subsídios

Os subsídios/verbas atribuídos à Movijovem no âmbito de protocolos celebrados com terceiras entidades para participar no esforço de desenvolvimento das redes das pousadas de juventude são reconhecidos no período de vigência dos protocolos e na proporção em que os respetivos gastos são reconhecidos.

3.14 Acontecimentos após a data do balanço

Os acontecimentos após a data de balanço que proporcionem informação adicional sob condições que existiam à data do balanço são refletidos nas demonstrações financeiras.

Os acontecimentos após a data do balanço que proporcionem informação sob condições que ocorram após a data do balanço são divulgados nas demonstrações financeiras, se forem considerados materiais.

4 | FLUXOS DE CAIXA

A caixa e seus equivalentes, em 31 de dezembro de 2016 e 2015, detalham-se conforme se segue:

	2016	2015
Numerário	2.000	2.000
Depósitos bancários imediatamente mobilizáveis	838.049	391.512
	<u>840.049</u>	<u>393.512</u>

5 | POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS, ALTERAÇÕES NAS ESTIMATIVAS CONTABILÍSTICAS E ERROS

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015, não ocorreram quaisquer alterações de políticas contabilísticas ou alterações significativas de estimativas, nem foram identificados erros materiais que devessem ser corrigidos.

5 | ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

6 | ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2015 e 2014, o movimento ocorrido nos ativos fixos tangíveis, bem como nas respectivas depreciações e perdas por imparidade acumuladas, foi o seguinte:

	20 15							Total
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	
Ativos								
Saldo inicial	594.816	44.452.673	4.364.321	29.277	1.068.293	1.486.227	84.562	49.080.489
Aumentos	156.088	78.133	88.169	-	3.702	5.284	6.025	1.140.600
Transferências	-	6.700	-	-	-	-	(6.700)	-
Abates	-	-	-	-	-	-	-	-
Regularizações	-	-	-	-	-	-	(82.459)	(82.459)
Saldo final	850.904	44.240.705	4.452.490	29.277	1.071.995	1.491.511	428	50.127.300
Depreciações acumuladas e perdas por imparidade								
Saldo inicial	-	30.465.972	3.978.721	29.277	1.051.591	1.416.081	-	36.941.552
Depreciações do exercício (Nota 11)	-	1.499.493	152.326	-	7.995	52.734	-	1.712.548
Abates	-	-	-	-	-	-	-	-
Regularizações	-	(1)	68	-	1	5	-	72
Perdas por imparidade	-	2.627	201	-	-	-	-	2.728
Saldo final	-	31.968.090	4.131.116	29.277	1.059.497	1.468.820	-	38.566.900
Ativos líquidos	850.904	42.272.615	321.374	-	12.498	22.691	428	11.480.400

	20 15							Total
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	
Ativos								
Saldo inicial	594.816	39.243.366	4.051.816	106.090	1.052.955	1.467.096	1.429.162	48.945.271
Aumentos	-	42.848	28.954	-	4.618	4.983	138.010	28.413
Transferências	-	2.467.459	183.541	-	20.720	14.288	(1.475.908)	-
Abates	-	-	-	(76.843)	-	-	-	(76.843)
Regularizações	-	-	-	-	-	-	(6.702)	(6.702)
Saldo final	594.816	41.452.673	4.235.321	29.277	1.068.293	1.486.227	84.562	49.080.489
Depreciações acumuladas e perdas por imparidade								
Saldo inicial	-	28.998.144	3.823.285	106.090	1.041.879	1.332.071	-	35.261.370
Depreciações do exercício (Nota 11)	-	1.516.241	152.247	-	9.622	82.238	-	1.761.248
Abates	-	-	-	(76.843)	-	-	-	(76.843)
Regularizações	-	(13.203)	-	-	-	-	-	(13.203)
Perdas por imparidade	-	4.800	2.309	-	-	1.771	-	8.680
Saldo final	-	30.465.972	3.978.721	29.277	1.051.591	1.416.081	-	36.941.552
Ativos líquidos	594.816	40.986.701	384.600	-	46.702	70.446	84.562	42.128.517

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015, foram reconhecidas imparidades associadas a investimentos em pousadas que se encontram em imparidade e de modo a que o valor líquido das mesmas se mantivesse nulo, decorrente de aquisições ocorridas em cada exercício.

Em 31 de dezembro de 2016 e 2015, a Movijovem detém dois terrenos, na Lousã e Espinho, onde se encontram edificadas as respetivas pousadas, que foram doados pelos respetivos municípios. Uma vez que a Movijovem não dispõe do seu valor de avaliação atualizado, os mesmos não se encontram, à data, registados contabilisticamente.

5 | ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Com a extinção da Associação dos Utentes de Pousadas de Juventude “AUPJ”, um dos cooperantes da Movijovem foi transmitido gratuitamente à Cooperativa um prédio urbano- Pousada de Juventude de Portimão e registado contabilisticamente pelo seu valor patrimonial.

Em 31 de dezembro de 2016 e 2015, o detalhe da rubrica “Edifícios e outras construções”, por pousada, é o seguinte: Em 31 de dezembro de 2016 e 2015, os ativos tangíveis em curso eram como se segue:

	2016			2015
	Valor bruto	Depreciações acumuladas/ imparidade	Valor líquido	Valor líquido
Vilarinho das Furnas	3.694.921	(1.643.498)	2.051.423	2.229.001
Évora	2.497.396	(636.926)	1.860.470	2.077.212
Tavira	2.523.913	(1.009.401)	1.514.512	1.638.475
Espinho	2.161.539	(953.890)	1.207.649	1.308.474
Portimão	3.726.525	(2.213.870)	1.512.655	1.034.264
Vila Nova de Cerveira	1.698.877	(1.359.971)	338.906	508.358
São Pedro do Sul	1.561.478	(1.225.793)	335.685	391.095
Penhas da Saúde	1.784.556	(1.526.119)	258.437	345.264
Lisboa	1.616.025	(1.530.495)	85.530	233.609
Almada	480.955	(477.978)	2.977	36.456
Alcoutim	1.283.546	(1.257.590)	25.956	31.585
Porto	234.133	(212.566)	21.567	30.699
Areia Branca	1.129.960	(1.104.907)	25.053	29.113
Castelo Branco	107.360	(91.469)	15.891	25.175
Ovar	466.102	(450.828)	15.274	18.768
Coimbra	465.085	(458.590)	6.495	8.580
Catalazete	748.524	(747.961)	563	1.092
Melgaço	2.475.584	(2.475.584)	-	-
Lousã	2.159.083	(2.159.083)	-	-
Alijó	2.039.201	(2.039.201)	-	-
São Martinho Porto	1.542.602	(1.542.602)	-	-
Porto de Mós	1.331.031	(1.331.031)	-	-
Aljezur	1.268.384	(1.268.384)	-	-
Foz Cávado	776.570	(776.570)	-	-
Sines	764.589	(764.589)	-	-
Sintra	613.807	(613.807)	-	-
Leiria	573.407	(573.407)	-	-
Portalegre	113.545	(113.545)	-	-
Outros	2.402.007	(1.408.435)	993.572	1.039.481
	<u>42.240.705</u>	<u>(31.968.090)</u>	<u>10.272.615</u>	<u>10.986.701</u>

5 | ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

7 | ATIVOS INTANGÍVEIS

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015, o movimento ocorrido no montante dos ativos intangíveis, bem como nas respetivas amortizações e perdas por imparidade acumuladas, foi o seguinte:

	2016					2015				
	Projetos de desenvolvimento	Programas de computadores	Propriedade industrial	Outras ativas intangíveis	Ativos Intangíveis em curso	Total	Projetos de desenvolvimento	Propriedade industrial	Outras ativas intangíveis	Total
Ativos										
Saldo inicial	16.525	-	220.273	62.786	-	399.584	16.525	226.782	62.786	306.093
Aquisições	-	-	3.228	-	16.552	19.780	-	3.492	-	3.492
Transferências	-	62.962	-	-	(62.962)	-	-	-	-	-
Regularizações	-	-	-	-	82.802	82.802	-	-	-	-
Saldo final	16.525	62.962	223.501	62.786	36.392	412.166	16.525	230.274	62.786	309.585
Amortizações e perdas por imparidade acumuladas										
Saldo inicial	16.525	-	217.449	62.786	-	396.760	25.410	215.627	62.786	303.823
Amortizações do exercício (Nota 22)	-	20.652	3708	-	-	24.368	2.205	3.822	-	4.927
Saldo final	16.525	20.652	221.157	62.786	-	391.112	27.615	219.449	62.786	308.750
Ativos líquidos	-	42.310	2.344	-	36.392	79.054	-	1.824	-	2.824

8 | IMPOSTOS SOBRE O RENDIMENTO

Como referido na Nota Introdutória, a Movijovem foi equiparada a Instituição Particular de Solidariedade Social, tendo subsequentemente requisitado junto da Direção Geral de Contribuições e Impostos a atribuição de isenção em sede de IRC - Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas.

Pela redação do n.º1 do art.º44º da Lei n.º 60-A/2005 de 30 de dezembro (Lei do O.E. para 2006), a isenção de IRC é concedida automaticamente à Movijovem, deixando de estar dependente do reconhecimento prévio por parte do Ministério das Finanças. Por ser uma pessoa coletiva de utilidade pública e de possuir estatuto equiparado a instituição particular de solidariedade social (art.º10, n.º1 a) e b) do CIRC), a Movijovem passou a beneficiar de isenção automática, sem necessidade de reconhecimento.

De acordo com a legislação em vigor, as declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correção por parte das autoridades fiscais durante um período de quatro anos (cinco anos para a Segurança Social), exceto quando tenham havido prejuízos fiscais, tenham sido concedidos benefícios fiscais, ou estejam em curso inspeções, reclamações ou impugnações, casos estes em que, dependendo das circunstâncias, os prazos são alargados ou suspensos. Deste modo, as declarações fiscais da Movijovem dos anos de 2013 a 2016 poderão vir ainda ser sujeitas a revisão.

A Direção da Movijovem entende que as correções resultantes de revisões/inspeções por parte das autoridades fiscais àquelas declarações de impostos não deverão ter um efeito significativo nas demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2016.

5 | ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

9 | INVENTÁRIOS

Em 31 de dezembro de 2016 e 2015, os inventários da Movijovem eram detalhados conforme se segue:

	2016		2015	
	Montante bruto	Montante líquido	Montante bruto	Montante líquido
Cartão Jovem	4.459	4.459	8.458	8.458
Mercadorias restauração	7.686	7.686	6.456	6.456
Outros	1.293	1.293	1.381	1.381
	<u>13.438</u>	<u>13.438</u>	<u>16.295</u>	<u>16.295</u>

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015, não foram registradas perdas por imparidade de inventários.

Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas

O custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas reconhecido, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015, é detalhado conforme segue:

	2016	2015
Saldo inicial	16.295	17.721
Compras	235.239	249.667
Regularizações	-	-
Saldo final	<u>(13.438)</u>	<u>(16.295)</u>
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	<u>238.096</u>	<u>251.093</u>

10 | ATIVOS FINANCEIROS

Clientes e outras contas a receber

Em 31 de dezembro de 2016 e 2015, as contas a receber da Movijovem apresentavam a seguinte composição:

	2016			2015		
	Montante bruto	Imparidade acumulada	Montante líquido	Montante bruto	Imparidade acumulada	Montante líquido
Clientes	225.506	(68.549)	156.957	440.333	(162.686)	277.647
Outras contas a receber:						
Devedores por acréscimos de rendimentos (a)	569.505	-	569.505	374.582	-	374.582
CGD	-	-	-	250.000	-	250.000
FEDER (b)	91.688	-	91.688	91.688	-	91.688
Outras contas a receber	20.291	-	20.291	170.494	(75.416)	95.078
	<u>681.484</u>	<u>-</u>	<u>681.484</u>	<u>886.764</u>	<u>(75.416)</u>	<u>811.348</u>
	<u>906.990</u>	<u>(68.549)</u>	<u>838.441</u>	<u>1.327.097</u>	<u>(138.102)</u>	<u>1.088.995</u>

5 | ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(a) A rubrica “Devedores por acréscimos de rendimentos” em 31 de dezembro de 2016 e 2015, tem o seguinte detalhe:

	2016	2015
Protocolo IPDJ	300.000	-
Cartão Jovem	175.666	176.696
Protocolo CGD, Fidelidade i)	15.625	93.750
Protocolo Idanha a Nova	26.799	
Restituição IVA IPSS	20.772	3.192
Alojamento e refeições	862	51.670
Outros	29.781	49.274
	<u>569.505</u>	<u>374.582</u>

i) Este montante refere-se ao valor a receber de donativos relativos ao 4º trimestre da Caixa Geral de Depósitos e donativos relativos aos 3º e 4º trimestres da Companhia de Seguros Fidelidade, conforme definido no protocolo entre as partes.

(b) A rubrica “Outras contas a receber - FEDER” corresponde à candidatura apresentada para a Pousada de Tavira no âmbito do QCAIII para a qual já foi apresentado um pedido de pagamento, não tendo o mesmo ainda sido recebido do Turismo de Portugal, no montante de 91.688 Euros.

Perdas por imparidade

O movimento ocorrido nas perdas por imparidade acumuladas de clientes e outras contas a receber, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015, foi como segue:

	2015				2016				
	Saldo 01.01.2015	Reforços	Reversões	Utilizações	Saldo 31.12.2015	Reforços	Reversões	Utilizações	Saldo 31.12.2016
Clientes	202.194	44.372	(30.970)	(52.910)	162.686	15.919	(33.012)	(77.044)	68.549
Outros devedores	75.416	-	-	-	75.416	-	-	(75.416)	-
	<u>277.610</u>	<u>44.372</u>	<u>(30.970)</u>	<u>(52.910)</u>	<u>238.102</u>	<u>15.919</u>	<u>(33.012)</u>	<u>(152.460)</u>	<u>68.549</u>

11 | DIFERIMENTOS ATIVOS

Em 31 de dezembro de 2016 e 2015, a rubrica “Diferimentos” apresentava a seguinte composição:

	2016	2015
Quotizações	15.807	15.500
Seguros	8.815	1.670
Assistência técnica	3.543	4.022
Outros	3.518	374
	<u>31.683</u>	<u>21.566</u>

5 | ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

12 | INSTRUMENTOS DE FUNDOS PATRIMONIAIS

FUNDOS PATRIMONIAIS

Em 31 de dezembro de 2016 e 2015, os fundos da Movijovem eram representados por 67.500 títulos com o valor nominal de 5 Euros, cada.

AÇÕES (QUOTAS) PRÓPRIAS

- participação no valor de 67.500 Euros, correspondente a 20% do capital da Cooperativa;
- direito às marcas “Pousadas Juventude” e “Pousadas de Juventude”;
- prédio urbano situado em Coca Maravilhas - Pousada de Juventude;
- saldo das contas bancárias tituladas em nome da AUPJ.

A transmissão gratuita da participação da AUPJ para a Movijovem está refletida na rubrica ações (quotas) próprias.

RESERVA LEGAL

No caso da Cooperativa e conforme os seus estatutos, 25% do resultado líquido positivo anual é destinado ao reforço da reserva legal.

Em 31 de dezembro de 2016 e 2015, a reserva legal ascendia a 276.118 Euros e 213.330 Euros.

OUTRAS RESERVAS

Em 31 de dezembro de 2016 e 2015, as outras reservas são referentes na sua totalidade a reservas livres.

APLICAÇÃO DOS RESULTADOS:

Aplicação do resultado do exercício findo em 31 de dezembro de 2015: A Assembleia Geral da Movijovem deliberou transferir o resultado líquido do exercício findo em 31 de dezembro de 2015, no montante de 251.151 Euros, 62.788 Euros para reserva legal e 188.363 Euros para resultados transitados.

OUTRAS VARIAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS:

Em 31 de dezembro de 2016 e 2015, esta rubrica é constituída pelos subsídios do governo, não reembolsáveis, atribuídos no âmbito do QCA III, para compartilhar os investimentos realizados pela Movijovem nas pousadas de juventude e que serão reconhecidos em resultados do exercício no mesmo período de amortização do investimento.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2016, o movimento ocorrido nesta rubrica é o seguinte:

5 | ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Pousadas	Rendimentos subsídios ao investimento		
	Saldo inicial	(Nota 22)	Saldo final
Portimão	1.061.651	(303.356)	758.295
Évora	2.356.717	(272.149)	2.084.568
Vilarinho de Furnas	2.248.057	(196.130)	2.051.927
Vila Nova de Cerveira	516.953	(178.047)	338.906
Lisboa	241.926	(155.026)	86.900
Tavira	1.559.595	(133.300)	1.426.295
Espinho	1.314.745	(107.091)	1.207.654
Penhas da Saúde	355.391	(92.068)	263.323
São Pedro do Sul	399.241	(68.544)	330.697
Almada	38.527	(34.171)	4.356
Castelo Branco	36.613	(17.687)	18.926
Ovar	28.359	(12.066)	16.293
Idanha	14.679	(11.719)	2.960
Areia Branca	36.003	(10.843)	25.160
Guimarães	13.914	(9.486)	4.428
Alcoutim	35.838	(9.456)	26.382
Porto	31.129	(9.358)	21.771
Lisboa Parque das Nações	31.561	(7.949)	23.612
Investimento edifício	210.227	(5.786)	204.441
Restantes pousadas	238.710	(28.884)	209.826
	10.769.836	(1.663.116)	9.106.720

Em 31 de dezembro de 2016 esta rubrica inclui também a doação feita pela Associação dos Utentes das Pousadas da Juventude respeitante a um prédio urbano- Pousada de Juventude de Portimão e registado contabilisticamente pelo seu valor patrimonial no montante de 1.024.350 Euros, a doação de um saldo bancário no montante de 2.518 Euros e a transmissão gratuita da participação no capital da Movijovem no montante de 67.500 Euros.

13 | PROVISÕES

No exercício findo em 31 de dezembro de 2016 e 2015, a rubrica “Provisões” tem saldos nos montantes de 17.518 Euros e 0 Euros. A constituição da provisão para “processos judiciais em curso” efetuada em 2016 diz respeito a um processo judicial intentado contra a Movijovem por um funcionário da Cooperativa.

14 | PASSIVOS FINANCEIROS

Fornecedores

Em 31 de dezembro de 2016 e 2015, a rubrica “Fornecedores” tem saldos nos montantes de 564.155 Euros e 834.317 Euros, respetivamente.

5 | ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Financiamentos obtidos

Os financiamentos obtidos em 31 de dezembro de 2016 e 2015, são detalhados conforme segue:

	Entidade financiadora	2016			2015		
		Montante utilizado			Montante utilizado		
		Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Instituições financeiras:							
Financiamentos bancários							
Empréstimo Sede (a)	CGD	70.790	306.758	377.548	70.790	377.549	448.339
Empréstimo conta caucionada (b)	CGD	12.500	54.169	66.669	12.500	66.669	79.169
Empréstimo financeiro (c)	CGD	1.284.086	4.974.205	6.258.291	5.122.390	-	5.122.390
Total instituições financeiras		1.367.376	5.335.132	6.702.508	5.205.680	444.218	5.649.898

(a) Financiamento bancário que vence juros à taxa Euribor a 3 meses com um spread de 1%. O reembolso do capital será efetuado em 228 prestações mensais de 5.899 Euros cada, tendo-se vencido a primeira em 9 de Abril de 2003. O empréstimo em causa encontra-se garantido por uma hipoteca sobre o edifício da sede onde se encontra a Movijovem, até ao montante de 1.585.000 Euros.

(b) Conta caucionada, renegociada em 2006, cujas condições são similares ao financiamento bancário referido na alínea a) acima. O reembolso do capital será efetuado em 192 prestações mensais de 1.042 Euros cada, tendo-se vencido a primeira em 2 de maio de 2006.

(c) Financiamento bancário que vence juros a uma taxa correspondente à média aritmética simples das taxas Euribor a doze meses, apurada com referência ao mês imediatamente anterior ao do início de cada período de contagem de juros, acrescida de spread de 3%. O reembolso do capital é efetuado em 190 prestações mensais, tendo-se iniciado em janeiro de 2011. Este financiamento encontra-se garantido por hipotecas sobre as pousadas de juventude do Gerês, Melgaço, Lousã, Espinho e o edifício da sede no montante de 5.222.450 Euros.F

15 | ADIANTAMENTOS DE CLIENTES E OUTRAS CONTAS A PAGAR

Em 31 de dezembro de 2016 e 2015, as rubricas “Adiantamentos de clientes” e “Outras contas a pagar” apresentavam a seguinte composição:

	2016	2015
Adiantamentos de clientes	1.487	199.585
Outras contas a pagar:		
Credores por acréscimos de gastos (a)	675.029	1.954.708
Fornecedores de investimentos	16.017	55.495
Partes relacionadas (Nota 25)	-	9.472
Outros	33.037	64.921
	724.083	2.084.596

5 | ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

(a) Arubrica “Credores por acréscimos de gastos” apresenta o seguinte detalhe:

	2016	2015
Remunerações a liquidar	563.150	517.871
Desenvolvimento plataforma IDRYL	39.340	52.294
Eletricidade	22.727	22.080
Juros a liquidar i)	4.904	1.264.696
Despesas bancárias	1.354	35.132
Outros acréscimos	43.554	62.635
	<u>675.029</u>	<u>1.954.708</u>

i) O A redução verificada na rubrica juros a liquidar e despesas bancárias é justificada pela formalização do contrato de financiamento que se encontrava em negociação no final de 2015 e que resultou no exercício de 2016 na capitalização de juros e encargos.

16 | ESTADO E OUTROS ENTES PÚBLICOS

Em 31 de dezembro de 2016 e 2015, as rubricas “Estado e outros entes públicos” apresentavam a seguinte composição:

	2016		2015	
	Ativo	Passivo	Ativo	Passivo
Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas:				
Retenção na fonte	8.882	-	8.882	-
Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares	-	20.737	-	21.515
Imposto sobre o Valor Acrescentado	-	13.122	-	24.571
Contribuições para a Segurança Social	-	76.869	-	80.618
	<u>8.882</u>	<u>110.728</u>	<u>8.882</u>	<u>126.704</u>

Em 31 de dezembro de 2010, a Movijovem tinha em mora a contribuição para a Segurança Social do mês de novembro, no montante de 174.962 Euros. Adicionalmente, não liquidou em janeiro de 2011, a contribuição devida de dezembro, no montante de 87.955 Euros. Em 14 março de 2011, a Movijovem assinou um plano de pagamento no qual se compromete a liquidar as contribuições em dívida em 60 meses, no montante mensal de 4.351 Euros. À data de 31 de dezembro de 2015 a Movijovem já efetuou o pagamento da totalidade das prestações.

5 | ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

17 | DIFERIMENTOS PASSIVOS

Em 31 de dezembro de 2016 e 2015, a rubrica do passivo corrente “Diferimentos” apresentava a seguinte composição:

	2016	2015
Contratos de concessão (a)	216.198	241.641
Subsídios ao investimento (b)	125.160	125.160
Reservas (c)	120.577	-
Protocolos de alojamento (d)	56.958	77.810
Outros	8.018	17.028
	<u>526.911</u>	<u>461.639</u>

(a) A rubrica “Contratos de concessão” inclui os valores correspondentes aos pagamentos iniciais respeitantes aos contratos de concessão da gestão das Pousadas a reconhecer pelo número de anos da concessão. Inclui também os valores respeitantes à remuneração sobre a comercialização das dormidas do último trimestre de 2016.

(b) A rubrica “Subsídios ao investimento” inclui valores correspondentes a: (i) subsídios (FEDER) respeitantes a candidaturas apresentadas no âmbito do QCAIII e (ii) participações aprovadas no âmbito do incentivo a eficiência energética. A Movijovem encontra-se a diferir os subsídios que se encontram nas seguintes situações: (i) aqueles que não foram recebidos, existindo algumas dúvidas quanto ao seu recebimento ou (ii) estão afetos a investimentos que ainda não foram executados ou cujas obrigações de devolução existem. Nessas circunstâncias, a Cooperativa não se encontra a reconhecer os subsídios afetos em fundos patrimoniais.

(c) A rubrica “Reservas” inclui as faturas emitidas respeitantes a reservas a usufruir em 2017 e cujo reconhecimento do rendimento irá acontecer na data da prestação do serviço.

(d) A rubrica “Protocolos de alojamento” refere-se na sua maioria a protocolos realizados com diversos municípios e outras instituições para a participação em 2016 e períodos subsequentes no esforço de desenvolvimento das redes de pousadas de juventude, sendo que os mesmos são reconhecidos em rendimentos à medida que as condições referidas nos protocolos se materializam. Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015, a Movijovem regularizou protocolos que se encontravam extintos ou com prazos de validade expirados nos montantes de 41.335 Euros e 74.996 Euros (Nota 22).

18 | RÉDITO

O rédito reconhecido pela Movijovem, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015, é detalhado conforme se segue:

	2016	2015
Venda de bens	1.715.065	1.692.069
Prestação de serviços	5.241.174	5.185.156
	<u>6.956.239</u>	<u>6.877.225</u>

A rubrica “Venda de bens” inclui essencialmente as vendas do cartão jovem e cartão pousadas.

5 | ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

A rubrica “Prestação de serviços” inclui essencialmente as prestações de serviços de alojamento e refeições.

19 | FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS

A rubrica “Fornecimentos e serviços externos”, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015, é detalhada conforme segue:

	2016	2015
Serviços especializados	1.137.454	1.058.454
Energia e fluídos	790.520	812.940
Serviços diversos	495.030	428.830
Subcontratos	487.375	659.430
Materiais	48.197	37.516
Deslocações, estadas e transportes	27.484	33.526
	<u>2.986.060</u>	<u>3.030.696</u>

20 | GASTOS COM O PESSOAL

A rubrica “Gastos com o pessoal”, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015 é detalhada conforme segue:

	2016	2015
Remunerações do pessoal	3.459.792	3.375.475
Encargos sobre remunerações	719.824	701.334
Remunerações dos órgãos sociais (Nota 2.5)	122.167	124.848
Indemnizações	31.744	36.637
Seguros de acidentes trabalho e doenças profissionais	22.701	28.697
Outros gastos com pessoal	18.933	9.053
	<u>4.375.161</u>	<u>4.276.044</u>

O número médio de empregados ao serviço da Movijovem nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015 foi de 309 e 320, respetivamente.

21 | GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E DE AMORTIZAÇÃO

A decomposição da rubrica “Gastos de depreciação e de amortização”, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015, é conforme se segue:

	2016	2015
Ativos fixos tangíveis (Nota 6)	1.712.548	1.748.015
Ativos intangíveis (Nota 7)	24.362	4.927
	<u>1.736.910</u>	<u>1.752.942</u>

5 | ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

22 | OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS

A decomposição da rubrica “Outros rendimentos e ganhos”, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015, é conforme se segue:

	2016	2015
Rendimentos de subsídios ao investimento (Nota 12)	1.663.116	1.853.491
Mecenato	482.607	389.023
Rendimentos suplementares	168.314	54.943
Rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros	472	17.924
Outros (a)	213.451	243.198
	<u>2.527.960</u>	<u>2.558.579</u>

(a) Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015, esta rubrica inclui a regularização dos protocolos de alojamento, nos montantes de, aproximadamente 41.335 Euros e 74.966 Euros, respetivamente (Nota 17).

23 | OUTROS GASTOS E PERDAS

A composição da rubrica “Outros gastos e perdas”, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015, é conforme se segue:

	2016	2015
Serviços bancários e encargos financeiros	297.320	63.728
Juros de mora e compensatórios	198.034	23.630
Quotizações	19.827	21.378
Outros	62.083	216.789
	<u>577.264</u>	<u>325.525</u>

24 | JUROS E GASTOS SIMILARES

Os juros e gastos similares suportados, no decurso dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015, são referentes na sua totalidade a juros suportados decorrentes de financiamentos bancários obtidos, nos montantes de 276.170 Euros e 310.570 Euros, respetivamente.

25 | PARTES RELACIONADAS

As seguintes pessoas coletivas detêm mais de 20% do capital subscrito em 31 de dezembro de 2016 e 2015:

Nome	2016		2015	
	%	Montante	%	Montante
Instituto Português da Juventude (“IPJ”)	80	270.000	80	270.000
Associação dos Utentes das Pousadas de Juventude (“AUPJ”)	-	-	20	67.500

5 | ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Com a escritura da dissolução e encerramento da liquidação da Associação de Utentes de Pousadas de Juventude “AUPJ”, a Associação transmitiu gratuitamente à Cooperativa Movijovem a participação no valor de 67.500 Euros, correspondente a vinte por cento do capital da Movijovem.

No decurso dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015, foram efetuadas as seguintes transações com partes relacionadas:

	2016		2015	
	Serviços prestados (Nota 18)	Subsídios à Exploração (Nota 26)	Serviços prestados (Nota 18)	Subsídios à Exploração (Nota 26)
IPDJ	4.383	1.640.000	6.232	750.000
AUPJ	-	-	-	-
	<u>4.383</u>	<u>1.640.000</u>	<u>6.232</u>	<u>750.000</u>

Em 31 de dezembro de 2016 e 2015, a Movijovem apresentava os seguintes saldos com partes relacionadas:

	2016		2015	
	Contas a receber (Nota 10)	Contas a pagar (Nota 15)	Contas a receber (Nota 10)	Contas a pagar (Nota 15)
IPDJ	(3.058)	-	(1.590)	-
AUPJ	2.518	-	-	9.472
	<u>(540)</u>	<u>-</u>	<u>(1.590)</u>	<u>9.472</u>

Remunerações do pessoal chave da Gestão

As remunerações do pessoal chave da Gestão, que inclui apenas os membros da Direção da Movijovem, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015, foram de 122.167 Euros e 124.848 Euros (Nota 20), respetivamente.

26 | SUBSÍDIOS À EXPLORAÇÃO

Em 31 de dezembro de 2016 e 2015, a rubrica inclui os montantes de 1.676.360 Euros e 784.599 Euros, respetivamente. Os subsídios à exploração são relativos a apoios financeiros à exploração das pousadas de juventude, financiados pelo Estado.

27 | GARANTIAS BANCÁRIAS E OUTROS COMPROMISSOS

Em 31 de dezembro de 2016 e 2015, a Movijovem tinha assumido responsabilidades por garantias bancárias prestadas, como segue:

Tipo de Garantia	Beneficiário	Validade	31.12.2016	31.12.2015
Garantia bancária	EDP,S.A	s/validade	3.781	3.781
Garantia bancária	GDP,S.A	s/validade	1.357	1.357
			<u>5.138</u>	<u>5.138</u>

5 | ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

A Cooperativa encontra-se a pagar uma pensão de sobrevivência à viúva de um antigo colaborador, no montante de 262 Euros por ano. Esta pensão tem vindo a ser registada como custo à medida que é paga, não se encontrando registada qualquer provisão para lhe fazer face.

Contabilista Certificado

A Direção

Graça Carrilho
(Vogal)

Ricardo Araújo
(Presidente)

Nuno Chaves
(Vogal)

moviJovem[®]