

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2019

Versão: Aprovado pela SET em 30/09/2019

Ministério da Economia

Serviço: Turismo de Portugal, I.P.

MISSÃO: O apoio ao investimento no sector do turismo, a qualificação e desenvolvimento das infraestruturas turísticas, a coordenação da promoção interna e externa de Portugal como destino turístico e o desenvolvimento da formação de recursos humanos do sector, bem como o controlo, inspeção e regulação dos jogos e apostas online e dos jogos de fortuna ou azar de base territorial.

VISÃO: Uma organização ao serviço do desenvolvimento do turismo nacional, reforçando o setor do turismo como um dos motores de crescimento da economia portuguesa

Objetivos Estratégicos

OE1: Promover a implementação e coordenação da ET 2027

OE2: Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo

OE3: Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do sector

Objetivos Operacionais

Eficácia Ponderação 30%

O1. (OE1) – Valorizar o Território Peso 10%

INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 1 .Nº ações de estruturação de produtos para diversificação da oferta e valorização de recursos endógenos	n/a	7	5,0	1	7,0	10%		7	125%	Superou
Ind. 2 n.º de empresas em plataformas de promoção de oferta turística segmentada	n/a	231	265,0	10	280,0	10%		308,0	172%	Superou
Ind. 3 Redução do índice a sazonalidade (valor de referencia: ET27)	-0,5	-0,6	-0,4	0,6	-2,0	10%		-0,4	100%	Atingiu
Ind. 4 Taxa de crescimento do rendimento por quarto disponível (RevPar)	4,4	4,5	2,0	1	4,0	10%		2,0	100%	Atingiu
Ind.5 Nº de case studies de turismo inclusivo produzidos	n/a	n/a	20,0	1	23,0	20%		23,0	125%	Superou
Ind.6 Incremento do n.º de empresas que adoptam medidas de gestão eficiente de resíduos, energia e água	62,0	63	65,0	1	67,0	10%		65,0	100%	Atingiu
Ind 7. Número de empreendimentos turísticos classificados	249	189	150	5	190	10%		321	207%	Superou
Ind 8. Nº de concursos lançados no âmbito do programa REVIVE	3	10	12	3	16	20%		10	100%	Atingiu

O2. (OE1) – Promover a Economia Peso 20%

INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 9 - Grau de execução das ações e iniciativas previstas no âmbito do Apoio às Empresas e ao Investimento	85%	88%	85%	10%	98%	10%		85%	100%	Atingiu

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2019

Ind. 10- N.º de medidas implementadas de estímulo ao empreendedorismo em Turismo	2	10	18	2	21	15%		18	100%	Atingiu	
Ind. 11 - Taxa de execução dos projetos apoiados no âmbito da Linha de Apoio à Valorização Turística do Interior	10%	27%	30%	5%	36%	25%		33%	100%	Atingiu	
Ind.12 - N.º de Startups de turismo participantes em programas desenvolvidos no âmbito do Foster Innovation in Tourism	n/a	343,00	350	5	360	50%		334	97%	Não atingiu	
O3 (OE1) - Promover a formação, o conhecimento e o emprego										Peso	20%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 13- Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo	88%	90%	88%	2%	91%	25%		94%	150%	Superou	
Ind. 14 - N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos	2002	2848	2250	200	2500	25%		1580	77%	Não atingiu	
Ind. 15 -Incremento do número de ações de formação on job realizadas pelas Escolas de Turismo	351	417,00	500,00	25,00	530,00	50%		480	100%	Atingiu	
O4. (OE2) – Gerar Redes e Conectividade										Peso	20%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 16– N.º de novas operações / reforço das existentes e campanhas conjuntas com parceiros para apoio à venda em mercados consolidados ou em novos mercados	n/a	n/a	30	10	41	40%		54	155%	Superou	
Ind. 17. Número de ações concretizadas para articulação com as Entidades Regionais de Turismo e Municípios para estruturação da oferta no interior	n/a	n/a	5	2	12	40%		5	100%	Atingiu	
Ind. 18. N.º de ações e/ou sessões de divulgação do Programa de Ação do Enoturismo	N/a	N/a	8	3	12	20%		5	100%	Atingiu	
O5. (OE1) – Projetar Portugal										Peso	20%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 19- N.º de congressos e eventos internacionais captados	61	91	80	5	87	20%		142	321%	Superou	
Ind. 20- N.º de presenças em eventos/feiras para internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	13	15	13	1	17	20%		18	131%	Superou	
Ind. 21- N.º de empresas inscritas para integrarem a presença do Turismo de Portugal em certames internacionais	428	380	500	20	521	15%		537	144%	Superou	
Ind. 22- N.º de empresas participantes nos workshops promocionais de Portugal enquanto destino turístico	12	15	70	2	78	15%		104	206%	Superou	
Ind. 23 - N.º de ações de cooperação internacional concretizados	4	8	9	1	11	20%		11	125%	Superou	
Ind. 24. N.º de ações de formação no âmbito de projetos internacionais	n/a	n/a	10	1	12	10%		11	100%	Atingiu	
O6. (OE2) – Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo										Peso	10%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2019

Ind.25 -Construção de dashboard's no âmbito da monitorização do Jogo Online: 1) Indicadores alarmísticos e de alerta; 2) Monitorização da atividade do Jogo Online (apostas, receita bruta e IEJO)	n/a	n/a	2	1	4	100%		2	100%	Atingiu
--	-----	-----	---	---	---	------	--	---	------	---------

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2019

Eficiência										Ponderação	30%
O7. (OE3) — Gestão eficiente e responsável										Peso	50%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 26. Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar	n/a	n/a	95%	2%	100%	50%		100%	125%	Superou	
Ind 27. Taxa de implementação das iniciativas aprovadas para o 1.º ciclo do projeto de Transformação Digital	n/a	13%	60%	5%	70%	25%		60%	100%	Atingiu	
Ind.28. Percentagem de redução de impressões de papel	n/a	13%	10%	2%	13%	25%		10%	100%	Atingiu	

O8. (OE3) — Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE										Peso	50%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 29- Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	n/a	n/a	90%	5%	100%	100%		100,00%	125%	Superou	

Qualidade										Ponderação	40%
O9. (OE3) – Promover o acesso à formação profissional										Peso	50%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 30. Taxa de dirigentes e trabalhadores abrangidos por ações de formação profissional	42%	43%	33%	4%	38%	100%		60%	235%	Superou	

O10 (OE1) – Reduzir os custos de contexto, simplificar e desburocratizar no interface com os/as clientes										Peso	50%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 31. Tempo médio de resposta (em dias úteis) para a apreciação de processos para a realização de operações urbanísticas relativos a empreendimentos turísticos	10	14	16	1	14	50%		16	100%	Atingiu	
Ind.32 - N.º de novos serviços a implementar no âmbito da implementação do novo Portal	n/a	4	2	1	4	50%		2	100%	Atingiu	

Objetivos Relevantes: 5, 7, 8, 9 10

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

IND 1 a IND 10 - VC proposto corresponde à superação do objetivo de crescimento da Estratégia Turismo 2027

IND 11 a IND 25 - VC proposto constitui um resultado de excelência em alinhamento com os objetivos da Estratégia Turismo 2027

IND 26 a IND 33- VC proposto constitui um resultado de excelência no âmbito do funcionamento interno do instituto

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2019

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	EFETIVOS EXISTENTES 31 DE DEZEMBRO	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	4	80	4	0
a) Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	75	1200	58	-17
b) Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	270	3240	238	-32
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	2	18	2	0
c) Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	117	936	113	-4
d) Assistente operacional	5	52	260	48	-4
e) Inspetor	12	84	1008	74	-10
f) Subsistente	8	10	80	11	1
g) Professor	12	47	564	92	45
Total		661	7386	640	-21

Justificação desvios RH

Os efetivos planeados correspondem ao ano de 2019, por lapso no QUAR foram apresentados os números de efetivos de 2018 o que agora se corrige.

- a) O desvio negativo deve-se à alteração organica relativa reestruturação das Escolas de Hotelaria e Turismo, nas quais deixaram de existir os lugares de dirigente referentes a Coordenador de Área Técnica e Coordenador de Área de Formação (12 postos); Os lugares de Chefe de Equipa Multidisciplinar planeados não foram totalmente criados/ocupados ficando 2 vagos; 1 lugar de Diretor Coordenador ficou vago; 2 lugares de Diretor ficaram vagos
- b) Não conclusão em 2019 da integração planeada referente aos concursos de ex-PREVPAP (14 postos); 18 postos planeados de mobilidade não concluídos
- c) Alterações de carreira por via concursal e mobilidade intercarreiras
- d) Alterações de carreira por via concursal e mobilidade intercarreiras
- e) Concursos planeados para Inspetores não concluídos em 2019
- f) Fim de comissão de serviço como Coordenador de Área Técnica e regresso à categoria de origem
- g) Os 45 docentes que superam os planeados justificam-se por recurso à contratação via concursos do M.Educação; os docentes que estavam como formadores externos passaram a figurar como Professores

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	308 768 966	313 865 485	121 625 816	192 239 669
Despesas c/Pessoal	22 947 600	22 947 600	10 478 246	12 469 354
Aquisições de Bens e Serviços	33 708 857	30 898 014	7 449 515	23 448 499
Outras despesas correntes	103 597 170	110 258 431	48 464 919	61 793 512
Outros	6 297 423	1 493 733	560 209	933 524
PIDDAC	142 217 916	148 267 707	54 672 928	93 594 780
Outros	0			
	0			
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	308 768 966	313 865 485	121 625 816	192 239 669

Nos termos do disposto no artigo 4.º da Lei n.º 1-A/2020, de 19 de março, as entidades previstas nos n.ºs 1 e 2 do artigo 51.º da Lei de Organização e Processo do Tribunal de Contas (Lei n.º 97/98, de 26 de agosto), cuja aprovação de contas dependa de deliberação de um órgão colegial, podem remetê-las ao Tribunal de Contas até 30 de junho de 2020, em substituição do prazo referido no n.º 4 do artigo 52.º da mesma lei.

As entidades abrangidas pelo artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 10 -A/2020, de 13 de março, (sociedades comerciais, associações ou cooperativas) podem remeter as contas aprovadas ao Tribunal de Contas até 15 de julho de 2020.

NOTA:: Aaaim sendoo Turismo de Portugal apenas poderão apresentar este quadro definitivo após a refreida aprovação.

Parâmetros

Eficácia (30%)

37,1%

Eficiência (30%)

35,6%

Qualidade (40%)

67,0%

AVALIAÇÃO FINAL

139,7%

Indicadores

Fonte de Verificação

IND 3 e 4	Dados INE
IND 6	Sistema BI do Turismo de Portugal
IND 11 , 14	Sistema de Gestão Documental e SGPI
IND 13, 15, 24	Inquérito anual aos alunos das Escolas do Turismo, Portal das Escolas e SGPI
IND 25 e 32	Backoffice dos respetivos Portais e Sistema de monitorização do Portal

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2019

IND 5, 7, 8, 11, 16, 18	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
IND 29	Sistema de Monitorização De Impressões/Cópias
IND 26 a 28, 30	Sistema de Gestão RH
IND 12, 17, 19 a 23, 31	Sistema de Gestão Documental
IND 1 e 2	Portais do Turismo de Portugal (Portuguese Trails e Paths of Faith)
IND 18	Sistema de Gestão Documental

Desvios por excesso (Superou)

Indicador	Justificação do Desvio
Ind. 1 .Nº ações de estruturação de produtos para diversificação da oferta e valorização de recursos endógenos	DVO- Considerando circunstâncias orçamentais foi possível concretizar mais 2 ações do que o previsto.
Ind. 2 n.º de empresas em plataformas de promoção de oferta turística segmentada	A superação do indicador está relacionada com a existência de empresas que crescentemente desenvolvem atividades de Cycling e Walking, tendo havido também a identificação de empresas que desenvolvem programas de turismo judaico.
Ind. 3 Redução do índice a sazonalidade (valor de referencia: ET27)	A políticas públicas em matéria de internacionalização do destino conduziram a a valores mais favoráveis na redução da sazonalidade
Ind.5 N.º de case studies de turismo inclusivo produzidos	DVO - Contrariando a tendência os promotores a apostar neste segmento de mercado aumentou
Ind 7. Número de empreendimentos turísticos classificados	DVO - Considerando circunstâncias orçamentais foi possível concretizar mais ações do que o previsto.
Ind. 13- Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo	DFR - Considerando o sucesso do Turismo em Portugal verificou-se uma maior necessidade e profissionais do Turismo
Ind. 18 - N.º de novas operações / reforço das existentes e campanhas conjuntas com parceiros para apoio à venda em mercados consolidados ou em novos mercados	DAV - A política pública setorial em Turismo potenciou novas operações incilmente não previstas
Ind. 19- N.º de congressos e eventos internacionais captados	DAV - A atratividade do destino demonstrada no primeiro semestre potenciou a vinda de eventos para o destino no 2º semestre,
Ind. 20- N.º de presenças em eventos/feiras para internacionalização de Portugal enquanto destino turístico	DAV - Considerando circunstâncias orçamentais favoráveis foi possível concretizar mais ações do que o previsto.
Ind. 21- N.º de empresas inscritas para integrarem a presença do Turismo de Portugal em certames internacionais	DAV - O sucesso de ações anteriores atraiu mais empresários do que expeável.
Ind. 22- N.º de empresas participantes nos workshops promocionais de Portugal enquanto destino turístico	DAV - Considerando circunstâncias orçamentais favoráveis foi possível concretizar mais ações do que o previsto.
Ind 26. - Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	As alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório que ocorreram face à conclusão do processo avaliação do biénio 2017-2018, a ocorrer no ano de 2019, tiveram em conta a homologação das avaliações. Ou seja, à medida que as fichas de avaliação de desempenho eram entregues pelos dirigentes na DRH, as mesmas eram encaminhadas para os membros do CD com delegação de competências para o ato de homologação. Assim que as mesmas eram homologadas, preparavam-se as comunicações para as alterações de posicionamento remuneratório. Deste modo, atento o faseamento do processo, foi possível os processamentos das alterações obrigatórias, à medida que eram homologadas, cumprindo sempre o indicador do mês seguinte ao termo do processo de avaliação. Ou seja, considerando que o processamento das valorizações remuneratórias se efetuou no termo do processo de avaliação (homologação), efetuada consoante a data de entrega das avaliações por cada Unidade orgânica, foi assim possível atingir a percentagem de 100%. Importa ter presente que ocorreram alterações de posicionamento em outras datas, mas que decorreram de processos de outros organismos de origem dos respetivos trabalhadores, que só foram comunicados ao Turismo d Portugal mais tarde, masque não podem ser considerados neste âmbito, dado que não foi este instituto a tratar desses processos de alterações de posicionamento remuneratório.
Ind 27. Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar	A justificação para a superação do presente indicador reconduz-se essencialmente a circunstância de serem legalmente atendíveis todas as fundamentações para os pedidos de horários de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar rececionados em 2019, os quais foram todos objeto de parecer favorável dos respetivos dirigentes, dado que os horários propostos praticar não colocavam em causa o bom funcionamento do serviço, não subsistindo assim qualquer motivo para o seu não deferimento. Foram assim deferidos um total de 34 pedidos de horário de trabalho em modalidade de jornada contínua e 3 pedidos de horário de trabalho na modalidade de horários flexíveis de trabalhadores com responsabilidades parentais.

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2019

Ind 30- Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional	A justificação para a superação do presente indicador reconduz-se essencialmente a duas ordens de fatores ocorridos no ano 2019: a possibilidade de contratualização de um pacote de formação de ativos digitais (formação e-learning) à entidade CEGOC com um número de acessos para equipas territorialmente desconcentradas superior ao inicialmente previsto e a possibilidade de estabelecimento de uma parceria com o IEFP, que permitiu a prestação de serviços de formação presencial certificada sem custos por parte do IEFP a um assinalável número de colaboradores do Turismo de Portugal.
Ind 31. Tempo médio de resposta (em dias úteis) para a apreciação de processos para a realização de operações urbanísticas relativos a empreendimentos turísticos	DVO - A implementação de uma nova metodologia de análise destes processos - designadamente análise presencial com o promotor e equipas multidisciplinares do Turismo de Portugal permitiu diminuir o tempo de resposta o que não era expectável.

Desvios por defeito (Não atingiu)

Indicador	Justificação do Desvio
Ind.12 - N.º de Startups de turismo participantes em programas desenvolvidos no âmbito do Foster Innovation in Tourism	DGC/DAI/DFR - A Alteração do modelo do Programa FIT, designadamente no que concerne a uma aposta mais focada nos resultados e no financiamento de empresas que demonstrassem um maior impacto e disseminação de resultados ao nível do tecido empresarial provocou um decréscimo das empresas potencialmente elegíveis
Ind. 14 - N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos	DAI - O Portugal 2020 encontra-se a fasing out tendo havido um decréscimo de Concursos, razão pela qual tem havido um decréscimo de projetos apresentados, consequentemente os postos de trabalho também diminuem