

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2021



Aprovado pela Sra. Secretária de Estado do Turismo em: 28/01/2021

Versão Final: 19/01/2020

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: Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027) com enfoque em medidas passíveis de mitigar os efeitos da Crise Pandémica COVID 19 e promover a retoma do setor;

OE2: Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal

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

OE4: Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo

Objetivos Operacionais

Eficácia Ponderação 25%

OP1. (OE1 e OE2) -Coesão — Alargar a atividade turística a todo o território durante todo o ano Peso 10%

INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 1. Nº ações de estruturação e diversificação de produtos para valorização da oferta e dos recursos endógenos	8	6	8	1	11	100%			0%	

OP2. (OE1 E 2) – Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local Peso 10%

INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 2. % de conteúdos produzidos com foco na sustentabilidade nas propostas de IGT analisados, com vista à Integração da ET 2027 nas políticas públicas de ordenamento do território	n/a	70%	70%	20%	100%	50%			0%	
Ind 3. Nº de concursos lançados e contratos adjudicados no âmbito do programa REVIVE	n/a	10	10	3	16	50%			0%	

OP3. (OE2 E 3) – Dinamizar o investimento; estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros Peso 20%

INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 4 - Grau de execução das ações e iniciativas previstas no âmbito do Apoio às Empresas e ao Investimento	85%	85%	80%	10%	100%	25%			0%	
Ind. 5- N.º de Programas de promoção da transição digital no setor do Turismo em execução da Medida 4# Simplex (TravelBI 4.0)	n/a	2	3	1	5	50%			0%	
Ind.6 - N.º de Startups participantes no programa FIT que desenvolvem piloto em empresas do setor do turismo	9	12	14	2	20	25%			0%	

OP4 (OE1 e OE2) -Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas Peso 30%

INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 7- Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo	90%	75%	80%	5%	100%	20%			0%	
Ind. 8 - N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos	220	800	800	200	1250	10%			0%	
Ind. 9 - N.º de postos de trabalho mantidos através do financiamento no âmbito das medidas de apoio a empresas no contexto da COVID 19 projetos	n/a	20000	20000	2500	28125	40%			0%	
Ind. 10 – Número de participantes em ações de formação realizadas online, como resposta às necessidades específicas do setor decorrentes da pandemia de Covid-19	n/a	20000	25000	600	32000	30%			0%	

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2021



OP5 (OE3 OE1 OE2) – Gerar Redes e Conectividade Peso 10%

INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 11- Número de auditorias realizadas aos aderentes ao Selo Clean & Safe	n/a	n/a	5%	1%	8%	20%			0%	
Ind. 12 - Número de ações concretizadas em articulação com as Entidades Regionais de Turismo, Municípios, Associações ou empresas para estruturação, valorização e comercialização da oferta no interior	n/a	4	8	2	13	20%			0%	
Ind. 13 - N.º de ações de cooperação internacional concretizadas	9	10	7	2	11	20%			0%	
Ind. 14 - N.º de ações de formação no âmbito de projetos internacionais	n/a	10	12	2	18	20%			0%	
Ind. 15 - N.º de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas	n/a	15	35	10	56	20%			0%	

OP6 (OE1 e OE2) –Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor Peso 20%

INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 16 - Nº de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do destino turístico	n/a	900	650	100	938	50%			0%	
Ind. 17- Reposição percentual de ligações aéreas em resultado do Covid 19	n/a	70%	70%	10%	100%	25%			0%	
Ind. 18- Nº de pessoas impactadas pelas plataformas e iniciativas de marketing digital (média mensal)	n/a	30 000 000	60 000 000	3 000 000	78 750 000	25%			0%	

Eficiência Ponderação 25%

OP7 (OE3 OE2 OE4) — Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos Peso 100%

INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 19- Nº de reuniões para apoio técnico na elaboração de projetos de empreendimentos turísticos , na perspetiva da valorização da oferta e da simplificação dos procedimentos	n/a	100	100	15	119	50%			0%	
Ind. 20 - N.º de novos conteúdos publicados em vários formatos nos diversos canais de comunicação (interna e externa)	n/a	3000	3050	50	3875	25%			0%	
Ind.21- N.º de novos serviços a implementar no âmbito do apoio ao empresário e apoio ao cliente	n/a	n/a	2	1	4	25%			0%	

Qualidade Ponderação 50%

OP8 (OE4) – Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo Peso 20%

INDICADORES	2019	2020 E	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 22 - N.º de campanhas lançadas sobre jogo responsável;	n/a	n/a	1	0	3	100%			0%	

OP9 (OE3) —Operacionalizar de novas medidas de política de emprego público (OE 2021) Peso 40%

Ind. 23- Nº de projetos de redesenho (LabX) de serviços internos participados por colaboradores implementados	n/a	n/a	2	1	4	25%			0%	
Ind. 24 - Nº de conteúdos inseridos na intranet e/ou newsletters com ações de sensibilização e informação sobre as medidas de mitigação da Pandemia COVID 19	n/a	n/a	10	2	15	25%			0%	
Ind. 25 - Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar	n/a	95%	95%	3%	100%	25%			0%	
Ind. 26 - Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional	43%	33%	33%	5%	48%	25%			0%	

OP10 (OE3 e OE4) —Avaliar a qualidade dos serviços prestados ao cliente (OE 2021) Peso 40%

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2021



Ind. 27- Nº de dias até à conclusão da implementação de sistema de avaliação da satisfação pelos clientes	n/a	n/a	90	30	150	100%			0%	
---	-----	-----	----	----	-----	------	--	--	----	--

Objetivos Relevantes: 3, 4, 7, 9 e 10)

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2021



JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

- IND 1 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar em alinhamento com os objetivos da Estratégia Turismo 2027
- IND 2 e 3 - O histórico do indicador permite concluir que o valor crítico deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar considerando o alinhamento que se pretende com os valores de excelência da Estratégia Turismo 2027
- IND 4 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar considerando um ano de 2021 que se deseja de retoma progressiva.
- IND 5 - A aposta deste Instituto na transição digital e a necessidade de retoma progressiva em 2021 apontam para este valor que deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar
- IND 6 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, considerando o plano de desenvolvimento da Estratégia de Promoção da Inovação no Turismo,
- IND 7 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar.
- IND 8 - Considerando as medidas de apoio financeiro do Portugal 2020 o contexto da PANDEMIA COVID 19, designadamente de apoio à tesouraria é expectável uma média superior ao que seria de esperar face ao phasing out do Portugal 2020, designadamente por manutenção dos postos de trabalho.
- IND 9- Considerando as medidas de apoio financeiro à tesouraria das empresas, propostas pelo Turismo de Portugal em 2020 no contexto da PANDEMIA COVID 19 é expectável uma média superior ao que seria de esperar face ao phasing out do Portugal 2020, prevendo um valor de tolerância de acordo com a melhor estimativa calculada com base na fórmula (Meta+Tolerância)*125%
- IND 10 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar com vista a um resultado de excelência no âmbito do funcionamento interno do instituto e considerando ainda as medidas de mitigação dos impactos da COVID 19 e a necessidade de formação específica online para apoio ao melhor desempenho das empresas . .
- IND 11- Considerando que certificação surgiu em 2020 e o universo de empresas que este não aderiram ao Selo Clean&Safe, julga-se que a meta proposta conjugada com a capacidade de RH do TP este será o valor máximo a almejar.
- IND 12 a 16 - O histórico dos indicador e o valor já estabelecido como meta e a atividade do Instituto permite concluir que os valores deverão corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, considerando o alinhamento que se pretende com os valores de excelência da Estratégia Turismo 2027.
- IND 17 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar por força das quebras totais de 2020.
- IND 18 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, sempre considerando as condições exógenas que inibam a divulgação de conteúdos.
- IND 19 - Considerando os impactos na atividade turística em 2020 afigura-se de manter a meta e a atividade do Instituto no mesmo valor sendo que o valor crítico deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, considerando o alinhamento que se pretende com os valores de excelência da Estratégia Turismo 2027 e os efeitos da Pandemia no tecido empresarial e a necessidade de retoma progressiva.
- IND 20 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar com vista a um resultado de excelência no âmbito do funcionamento interno do instituto
- IND 21 - Face à inexistência de histórico do indicador e à meta estabelecida este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar com vista a um resultado de excelência no âmbito do funcionamento interno do instituto
- IND 22 a 24 - Face à inexistência de histórico do indicador, e à meta estabelecida este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar com vista a um resultado de excelência no âmbito do funcionamento interno do instituto
- IND 25- Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar com vista a um resultado de excelência no âmbito do funcionamento interno do instituto e da compatibilização entre vida profissional e pessoal
- IND 26- O histórico dos indicador e o valor já estabelecido como meta e a atividade do Instituto permite concluir que os valores deverão corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar
- IND 27 - Face à inexistência de histórico do indicador e à meta estabelecida este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar com vista a um resultado de excelência no âmbito do funcionamento externo do instituto, designadamente de qualidade de serviço prestado aos cidadãos

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	EFFECTIVOS EXISTENTES 31 DE DEZEMBRO	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	4	80		-4
Dirigentes - Direção Intermediária e chefes de equipa	16	63	1008		-63
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	280	3360		-280
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	120	960		-120
Assistente operacional	5	52	260		-52
Inspetor	12	90	1080		-90
Subsistente	8	11	88		-11
Professor	12	53	636		-53
Total		673	7472	0	-673

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	256 647 727			
Despesas com Pessoal	26 303 137			
Aquisições de Bens e Serviços	30 000 000			
Outras despesas correntes	84 040 027			
Outros	116 304 563			
PIDDAC	0			
Outros	0			
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	256 647 727	0	0	0

Parâmetros

Eficácia (25%)	Eficiência (25%)	Qualidade (50%)	AVALIAÇÃO FINAL
#REF!	#REF!	#REF!	#REF!

Indicadores (Fórmulas de cálculo)

Fonte de Verificação

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2021



Ind. 1- Nº ações de estruturação e diversificação de produtos para valorização da oferta e dos recursos endógenos face às ações propostas realizar ao CD	Portais do Turismo de Portugal
Ind 2- % de conteúdos produzidos com foco na sustentabilidade nas propostas de IGT analisados, com vista à Integração da ET 2027 nas políticas públicas de ordenamento do território relativamente ao número de conteúdos solicitados.	Sistema de Gestão Documental
Ind 3- Nº de concursos lançados e contratos adjudicados no âmbito do programa REVIVE relativamente ao nº de imóveis disponibilizados e concursos lançados	Sistema de Gestão Documental
Ind. 4 - Grau de execução das ações e iniciativas previstas no âmbito do Apoio às Empresas e ao Investimento face às medidas determinandas pelo Governo.	Sistema de Gestão Documental e SGPI
Ind- 5- Nº de Programas de promoção da transição digital no setor do Turismo face aos anteriormente implementados	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind.6 - Nº de Startups de turismo participantes em programas desenvolvidos no âmbito do Foster Innovation in Tourism	Sistema de Gestão Documental/Lista de inscrição por ação
Ind. 7- Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo : Nº de alunos que respondem aos inquéritos / Nº de alunos que se empregam no setor do turismo e dos que prosseguem estudos nesta área	Inquérito anual aos alunos das Escolas do Turismo, Portal das Escolas e SGPI
Ind. 8 - Nº de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos considerando os postos previstos em projeto e os postos trabalho mantidos	Sistema de Gestão Documental e SGPI
Ind. 9 - Nº de postos de trabalho mantidos através do financiamento no âmbito das medidas de apoio a empresas no contexto da COVID 19 (Nº de candidaturas entradas (postos de trabalho mantidos)	Sistema de Gestão Documental e SGPI
Ind. 10 - Número de participantes em ações de formação realizadas online, como resposta às necessidades específicas do setor decorrentes da pandemia de Covid-19 (N.º de participantes efetivos)	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind 11- Número de auditorias realizadas aos aderentes ao Selo Clean & Safe (Nº de auditorias realizadas/nº de estabelecimentos com Selo)	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind 12 - Número de ações concretizadas em articulação com as Entidades Regionais de Turismo, Municípios, Associações ou empresas para estruturação, valorização e comercialização da oferta no interior (Nº de ações concretizadas/ nº de ações propostas pelas ERT)	Sistema de Gestão Documental
Ind. 13- Nº de ações de cooperação internacional concretizadas (Nº de ações concretizadas/ nº de ações propostas)	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind 14 - Nº de ações de formação no âmbito de projetos internacionais (Nº de ações concretizadas/ nº de ações propostas)	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 15- Nº de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas (Nº de ações de fomento de oportunidades/ Rotas totais abertas)	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 16- Nº de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do destino turístico (nº de empresas impactadas/ empresas totais do território)	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind 17- Reposição percentual de ligações aéreas em resultado do Covid 19 (% reposição / %total de rotas)	Plataformas com presença do destino Portugal
Ind. 18- Nº de pessoas impactadas pelas plataformas e iniciativas de marketing digital (média mensal) (nº de pessoas que navegam nas campanhas/ nº total de pessoas que fazem primeiro click)	Plataformas com presença do destino Portugal
Ind 19 - Nº de reuniões para apoio técnico na elaboração de projetos de empreendimentos turísticos , na perspetiva da valorização da oferta e da simplificação dos procedimentos (nº de reuniões realizadas/nº de reuniões pedidas)	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 20 - Nº de novos conteúdos publicados em vários formatos nos diversos canais de comunicação (interna e externa) Nº de conteúdos publicados /nº de conteúdos fornecidos)	Portais do Turismo de Portugal
Ind. 21 - Nº de novos serviços a implementar no âmbito da implementação do projeto de transformação digital Nº de serviços a implementar no ano 1 / campanhas no ano pré-projeto)	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 22 - Nº de campanhas lançadas sobre jogo responsável: Nº campanhas lançadas no ano 1 / campanhas no ano pré-projeto)	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind 23- Nº de projetos de redesenho (LabX) de serviços internos participados por colaboradores implementado (Nº de projetos implementados/nº de projetos aprovados superiormente)	Sistema de Gestão Documental / Nº de relatórios produzidos pelas equipas de projeto
Ind. 24 - Nº de conteúdos inseridos na intranet e/ou newsletters com ações de sensibilização e informação sobre as medidas de mitigação da Pandemia COVID 19 (Nº de conteúdos inseridos na intranet e/ou newsletters/ nº de conteúdos publicados pela DGS ou outras entidades sanitárias)	Sistema de Gestão Documental / Sistema de Gestão RH
Ind. 25 - Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar (Taxa de deferimento de pedidos/ Nº de pedidos entrados)	Sistema de Gestão Documental / Sistema de Gestão RH
Ind 26- Taxa de dirigentes e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional - (Total de dirigentes e trabalhadores abrangidos porAFP/ Universo de dirigentes e trabalhadores propostos para AFP)/ Orçamento aprovado para Formação	Sistema de Gestão Documental / Sistema de Gestão RH
Ind. 27- Nº de dias até à conclusão da implementação de sistema de avaliação da satisfação pelos clientes (Nº de dias para conclusão de implementação do sistema/ Nº de dias aprovado superiormente)	Sistema de Gestão Documental / Sistema de Gestão RH