

**PLANO
DE
ATIVIDADES
2020**

Índice

NOTA INTRODUTÓRIA	3
I. APRESENTAÇÃO	4
Quem Somos	4
As nossas atribuições	5
A nossa estrutura orgânica	6
Quem são os nossos clientes?	7
II. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	8
Estratégia e Objetivos	8
Objetivos QUAR contextualização	10
Objetivos QUAR Matriz	11
Plano de atividades Matriz de Relacionamento	12
Plano de Atividades Objetivos Operacionais Atividades	14
III. RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS.....	34
IV. ANEXOS QUAR 2020.....	35

NOTA INTRODUTÓRIA

Com uma relação privilegiada com as outras entidades públicas e os agentes económicos no país e no estrangeiro, o Turismo de Portugal está empenhado em reforçar o turismo como um dos principais motores de crescimento da economia portuguesa.

De modo a prosseguir a sua missão de forma mais eficiente e eficaz e, considerando os objetivos da Agenda Estratégica das Grandes Opções do Plano 2020-2023, a aposta para o ano de 2020 passa por dar continuidade ao compromisso assumido em matéria da implementação da Estratégia Turismo 2027, o referencial de política pública de turismo para a década, aprofundando temáticas como a transição do setor para a economia digital, a sustentabilidade ou a coesão territorial.

No plano da transição digital, o Turismo de Portugal alinhou o seu plano de atividades com a agenda do Governo nesta matéria e terá no NEST – Centro de Inovação do Turismo, criado em fevereiro de 2019, um parceiro fundamental na execução dessa estratégia.

Por outro lado, dar-se-á prioridade ainda ao processo de transformação digital do próprio Turismo de Portugal, no sentido de preparar o Instituto para a transição para a economia digital, transformando os processos organizacionais e dotando os seus recursos humanos de competências digitais para enfrentar os desafios da digitalização e para poder apoiar o setor de forma mais eficiente.

Por fim, a atividade do Turismo de Portugal será claramente orientada para o cliente, no sentido de conferir maior agilidade organizacional, simplificar processos internos e melhorar os serviços que presta aos agentes do setor.

O Presidente do Conselho Diretivo do
Turismo de Portugal

Luís Araújo

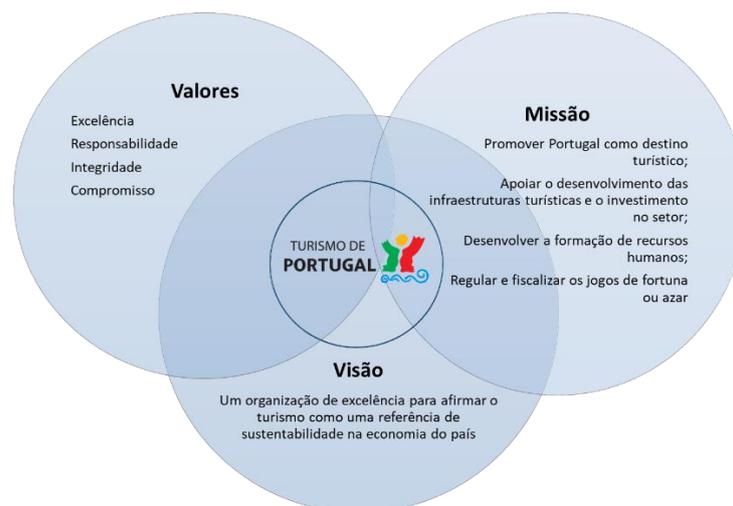
I. APRESENTAÇÃO

Quem Somos

O Turismo de Portugal é um Instituto Público de regime especial, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio, regendo-se pela sua lei orgânica, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 129/2012, de 22 de junho.

O citado diploma definiu a missão e atribuições do Turismo de Portugal, I.P., concretizando ainda o objetivo de criar uma única estrutura pública que promova a valorização e a sustentabilidade da atividade turística nacional.

Integrado no Ministério da Economia e da Transição Digital, o Turismo de Portugal é a Autoridade Turística Nacional sendo responsável pela promoção, valorização e sustentabilidade da atividade turística, agregando, numa única entidade, todas as competências institucionais relativas à dinamização do turismo, desde a oferta à procura.



No que concerne à organização interna, a mesma assenta num modelo misto de estruturas hierarquizadas e matricial, tal como resulta dos respetivos Estatutos aprovados pela Portaria n.º 384/2015, de 26 de outubro.

O Turismo de Portugal é ainda responsável pela rede de Escolas de Hotelaria e de Turismo, cujo regime de autonomia, administração e gestão está definido pela o Decreto-Lei n.º 226-A/2008, de 20 de novembro, com as alterações que lhe foram introduzidas, pelo Decreto-Lei n.º 110/2019, de 14 de agosto.

A rede de Escolas de Hotelaria e de Turismo do Turismo de Portugal está distribuída pelo país e constitui um valioso contributo para o desenvolvimento turístico regional e para a coesão territorial.

As nossas atribuições

- Apoiar o Ministério da Economia na formulação e execução da política de turismo, a nível nacional, comunitário e internacional, e acompanhar a atividade das organizações internacionais do setor, propondo medidas e ações de diversificação, qualificação e melhoria da oferta turística nacional;
- Propor ao membro do Governo responsável pela área do turismo as linhas estratégicas aplicáveis ao desenvolvimento do setor e definir os planos de ação de produtos e destinos que as concretizam;
- Assegurar a coordenação de estudos e estatísticas, nomeadamente em matéria de definição, acompanhamento e avaliação das políticas e planos estratégicos e de desenvolvimento do setor;
- Prestar apoio técnico e financeiro às entidades públicas e privadas, em especial às do setor, e assegurar a gestão de fundos comunitários, bem como aprovar e acompanhar o investimento público de interesse turístico, designadamente, através da afetação das contrapartidas das zonas de jogo;
- Planear, coordenar e executar a política de promoção do país como destino turístico, no plano interno e externo, e garantir a estruturação, o planeamento e a execução das ações de promoção turística, quer as diretamente organizadas, quer as desenvolvidas ao abrigo de mecanismos de descentralização e contratualização;
- Assegurar a recolha, tratamento e divulgação de informação turística;
- Incentivar e desenvolver a política de formação e qualificação de recursos humanos do turismo e a respetiva investigação técnico-pedagógica, bem como coordenar, executar e reconhecer os cursos e as ações de formação profissional para a área, além de certificar a aptidão profissional para o exercício das profissões turísticas;
- Acompanhar a evolução e o desenvolvimento da oferta turística nacional, designadamente através do registo e classificação de empreendimentos e atividades turísticas;
- Promover uma política adequada de ordenamento turístico e de estruturação da oferta, em colaboração com os organismos competentes, intervindo na elaboração dos

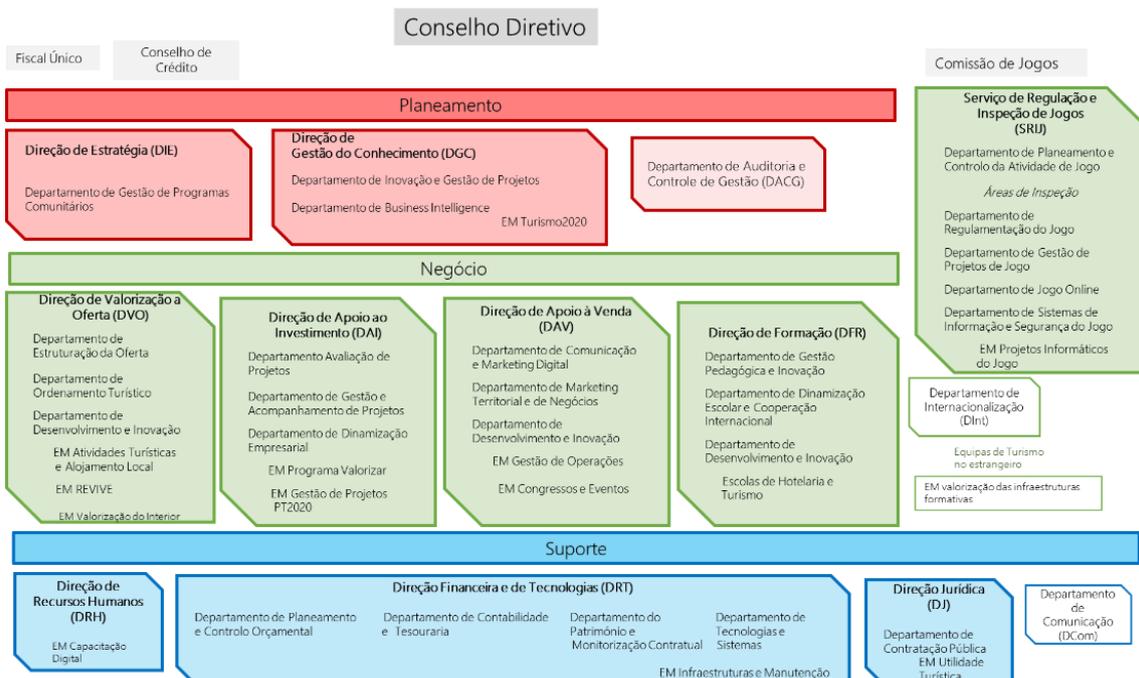
instrumentos de gestão territorial, participando no licenciamento ou autorização de empreendimentos e atividades;

- Apoiar o Ministério da Economia em matéria de jogos de fortuna e azar;
- Fiscalizar a exploração dos jogos de fortuna e azar concessionados pelo Estado e o funcionamento dos casinos e bingos e colaborar com as autoridades e agentes policiais em matéria de prevenção e punição de práticas ilícitas relativas a jogos de fortuna e azar;
- Apoiar tecnicamente e colaborar com as autoridades e agentes policiais, nomeadamente com a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), na prevenção e punição de práticas ilícitas em matéria de jogos de fortuna e azar;
- Assegurar a gestão financeira de fundos, constituídos na área de intervenção e atuação do Turismo de Portugal.

Decreto-Lei n.º 129/2012, de 22 de junho
Portaria n.º 384/2015, de 26 de outubro

A nossa estrutura orgânica

A organização interna dos serviços do Turismo de Portugal I.P. foi desenhada com uma estrutura pouco hierarquizada e flexível, privilegiando o modelo matricial. A estrutura orgânica para 2020 é a seguinte:



Quem são os nossos clientes?

Dadas as atribuições do Turismo de Portugal, bem como a sua qualidade de Autoridade Turística Nacional, e ainda, a transversalidade da atividade turística, o instituto apresenta uma carteira ampla de clientes, os quais detêm naturezas e necessidades distintas, ditando a adequação dos serviços prestados e a personalização da comunicação.

O esquema seguinte apresenta, de forma sucinta e exemplificativa, os tipos de clientes com os quais o instituto interage:

TURISTAS

Turistas nacionais e turistas estrangeiros

COLABORADORES

Sede, Escolas de Hotelaria e Turismo, Equipas de Turismo no Estrangeiro

ÓRGÃOS DE SOBERANIA

Tribunais e Governo (Gabinete do Ministro e Gabinete da Secretária de Estado)



ENTIDADES PRIVADAS

Empresas, Associações empresariais, Associações representativas

ORGANISMOS E ENTIDADES INTERNACIONAIS

OCDE, ETC, OMT, EUROSTAT.

ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Entidades da Administração Direta, Indireta, Autónoma e Independente.

II. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Para a implementação da missão e visão que neste plano se comunica, mostra-se determinante uma estratégia e um planeamento adequados. Assim, a partir da visão e da missão estabelece-se a direção da organização em termos do seu desenvolvimento, objetivos e metas a atingir.

O Turismo de Portugal I. P., entidade da Administração Pública, tem o planeamento das suas atividades sujeito a um enquadramento legal específico¹, uma vez que se insere num sistema mais amplo, nomeadamente no âmbito das políticas públicas decididas à escala nacional e que constituem um quadro de referência estratégica, designadamente o Programa do Governo e as Grandes Opções do Plano.

Em conformidade, o alinhamento estratégico do presente plano de atividades foi delineado a partir dos seguintes referenciais:

- Grandes Opções do Plano delineadas pelo XXII Governo Constitucional;
- Programa do XXII Governo,
- Proposta de Lei que aprova o Orçamento de Estado para 2020;
- Estratégia para o Turismo 2027 (ET 2027) aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 134/2017, de 27 de setembro;
- Atribuições, competências e modelo organizacional do Turismo de Portugal I.P., incluindo as orientações decorrentes da Resolução do Conselho de Ministros n.º 141/2018 de 26 de outubro², relativas a medidas de utilização sustentável de recursos.

Estratégia e Objetivos

A Agenda Estratégica das Grandes Opções do Plano 2020-2023 com maior impacto para o turismo é a que se refere à “Transição digital e uma sociedade da inovação” e, em concreto, a “Economia 4.0 e empreendedorismo”

Também impacta no Turismo a Agenda Estratégica “Alterações Climáticas e Valorização dos Recursos”, em concreto, no que respeita à valorização do território.

¹ Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, do qual decorre a obrigatoriedade de elaboração do Plano e Relatório de Atividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública).

² Promove uma utilização mais sustentável de recursos na Administração Pública através da redução do consumo de papel e de produtos de plástico

A Agenda Estratégica “Sustentabilidade Demográfica e Melhor Emprego” tange o turismo no que toca ao potencial das Migrações para o desenvolvimento de projetos inovadores em matéria de turismo.

Por último, a Agenda Estratégica “Menos Desigualdades e um território mais coeso” tem em vista a capitalização das condições privilegiadas do país para alavancar uma estratégia integrada de atração de organizações desportivas internacionais para a realização, em Portugal, de eventos de pequena e média dimensão (estágios, torneios, conferências, etc.) e de promoção de Portugal enquanto destino de Turismo Desportivo”.

Considerando o referido alinhamento, o presente plano tem definidos os seguintes objetivos estratégicos:

1. Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET2027);
2. Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal;
3. Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor;
4. Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo

Objetivos QUAR | contextualização

De acordo com o referido supra, a seleção dos objetivos e indicadores a integrar no QUAR, segue as orientações relativas aos instrumentos de política pública, podendo, relativamente às GOP 2020-2023, apresentar-se a seguinte matriz sumária de relação:

Grandes Opções do Plano GOP 2020 Agenda Estratégia	Objetivos Estratégicos QUAR (OE)	Descrição
Alterações Climáticas e Valorização dos Recursos	1	Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo
Sustentabilidade Demográfica e Melhor Emprego		
Menos Desigualdades e um território mais coeso	2	Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor
Transição digital e uma sociedade da inovação	3	Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal
	4	Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo

Propõem-se, ainda, objetivos que visam contribuir para a prossecução dos eixos prioritários e responder aos desafios da Estratégia para o Turismo 2027, aprovada pela RCM n.º 134/2017.

Os parâmetros de referência previstos no QUAR dizem respeito às seguintes dimensões: eficácia, eficiência e qualidade, com indicação dos pesos dos parâmetros e das ponderações de cada indicador.

Para os objetivos de eficácia, privilegiam-se algumas das principais atribuições do Turismo de Portugal I.P., como a valorização da oferta, o investimento na atividade turística, a qualificação e valorização dos profissionais, a inovação e empreendedorismo e ainda a internacionalização.

No parâmetro de eficiência, selecionam-se os objetivos que permitem aferir resultados em função da alocação de recursos.

No parâmetro de qualidade, opta-se por definir um objetivo cujo resultado permitirá avaliar a capacidade do Turismo de Portugal, no sentido de satisfazer as necessidades dos seus colaboradores, quer no que respeita à formação quer no que diz respeito à conciliação da sua vida profissional, familiar e pessoal. Ainda neste parâmetro, define-se um objetivo com vista à facilitação da interface com os clientes.

Seguidamente, apresenta-se a matriz de relação entre os objetivos estratégicos e os objetivos operacionais inscritos no QUAR.

Objetivos QUAR | Matriz

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional
Eficácia	
OE1 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET27)	OP 1. Coesão — Alargar a atividade turística a todo o território durante todo o ano
OE2 Dinamizar a inovação em Turismo para incrementar a sustentabilidade e notoriedade do destino turístico Portugal	OP 2. Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local
	OP 3. Investimento - garantir recursos financeiros e dinamizar o investimento
	OP 4. Inovação - estimular a inovação e empreendedorismo
OE1 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET27)	OP 5. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas
OE 3 Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	OP 6. Gerar Redes e Conectividade
OE1 Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET27)	OP 7. Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor
Eficiência	
OE 4 Garantir a eficiência e eficácia da regulação e controlo da atividade de exploração e prática do Jogo	OP 8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo
OE 3 Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	OP9 . Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos
Qualidade	
OE 3 Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do setor	OP10. Garantir a operacionalização do artigo 24º da Lei do OE 2020

Plano de atividades | Matriz de Relacionamento

O Plano de Atividades do Turismo de Portugal para 2020 tem como referencial a Estratégia para o Turismo 2027 (ET2027) que apresenta cinco grandes eixos (Valorizar o Território, Impulsionar a Economia, Potenciar o Conhecimento, Gerar Redes e Conectividade, e Projetar Portugal), contendo, cada um deles, um conjunto de linhas de atuação.

VISÃO		AFIRMAR O TURISMO COMO HUB PARA O DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO, SOCIAL E AMBIENTAL EM TODO O TERRITÓRIO, POSICIONANDO PORTUGAL COMO UM DOS DESTINOS TURÍSTICOS MAIS COMPETITIVOS E SUSTENTÁVEIS DO MUNDO				
Eixos Estratégicos	Valorizar o Território e as Comunidades	Impulsionar a Economia	Potenciar o Conhecimento	Gerar Redes e Conectividade	Projetar Portugal	
Linhas de atuação	Conservar, valorizar e usufruir o património histórico-cultural e identitário	Assegurar a competitividade das empresas de turismo numa perspectiva de curto, médio e longo prazos	Prestigiar as profissões do turismo e formar massa crítica adaptada às necessidades do mercado e promover a igualdade de género e de oportunidades	Promover e reforçar rotas aéreas e captar operações de homeport e de <i>turnaround</i> de cruzeiros	Reforçar a internacionalização de Portugal enquanto destino turístico para visitar, investir, viver e estudar	
	Valorizar e preservar a autenticidade de Portugal e das comunidades locais	Reduzir os custos de contexto, simplificar, dar estabilidade jurídico-fiscal e desburocratizar	Assegurar a transferência de conhecimento de instituições de ensino e centros de investigação para as empresas	Melhorar os sistemas de mobilidade rodo-ferroviária e de navegabilidade	Posicionar o turismo interno como fator de competitividade e de alavanca da economia nacional	
	Afirmar o turismo na economia do mar	Atrair investimento e qualificar a oferta turística	Difundir conhecimento e informação estatística	Promover o «turismo para todos», numa ótica inclusiva, que acolha os diferentes mercados/segmentos turísticos	Tornar Portugal um destino de congressos e eventos culturais e desportivos de âmbito internacional	
	Potenciar economicamente o património natural e rural e assegurar a sua conservação	Estimular a economia circular no turismo	Capacitar em contínuo os empresários e gestores para liderar o turismo do futuro – tecnológico, inclusivo e sustentável	Envolver ativamente a sociedade no processo de desenvolvimento turístico do país e das regiões	Afirmar Portugal nas organizações mundiais e na cooperação internacional	
	Promover a regeneração urbana das cidades, regiões e o desenvolvimento turístico sustentável dos territórios/destinos	Afirmar Portugal como um polo de referência internacional na inovação, no empreendedorismo e na produção de bens e serviços para o turismo	Afirmar Portugal como <i>smart destination</i>	Mobilizar o trabalho em rede e a promoção conjunta entre os sectores		
	Estruturar e promover ofertas que respondam à procura turística					

Foram, assim, definidos objetivos operacionais para as unidades orgânicas de negócio e de suporte do Turismo de Portugal, I.P., para constar no plano de atividades para o ano de 2020 que têm como suporte o referido referencial.

Em conformidade, a imagem que segue apresenta, os objetivos operacionais que se inserem nos eixos estratégicos da ET 2027 (de A a B. V) e ainda outras atividades de operacionalização da ET 2027 (B.VI), bem como as atividades de suporte da atividade do Instituto.

DINAMIZAR E MONITORAR A ESTRATÉGIA ET 2027

1. DINAMIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA ESTRATÉGIA DO TURISMO 2027

B B OPERACIONALIZAR A ESTRATÉGIA ET 2027

B.I I VALORIZAR O TERRITÓRIO

1. PROGRAMAS DE REABILITAÇÃO, PATRIMÓNIO E TURISMO
2. GESTÃO TERRITORIAL PARA O TURISMO
3. ATIVIDADE TURÍSTICA REGIONAL _ ERT_ENTIDADES REGIONAIS DE TURISMO
4. ESTRUTURAÇÃO DE PRODUTOS TURÍSTICOS

B.II IMPULSIONAR A ECONOMIA

1. GESTÃO DE INSTRUMENTOS DE APOIO FINANCEIRO
2. GESTÃO DE CANDIDATURAS A APOIO FINANCEIRO EM ÁREAS TEMÁTICAS
3. VALORIZAÇÃO DA OFERTA
4. CAPTAÇÃO DE INVESTIMENTO
5. FOMENTO À QUALIDADE E PROTEÇÃO AMBIENTAL
6. FOMENTO À INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO

B.III III POTENCIAR O CONHECIMENTO

1. GESTÃO ESCOLAS TURISMO DE PORTUGAL
2. INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO CURRICULAR NAS ESCOLAS DO TURISMO DE PORTUGAL
3. CAPTAÇÃO E FORMAÇÃO DE PROFISSIONAIS PARA O TURISMO
4. CAPACITAÇÃO DE FORMADORES
5. QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO DA FORMAÇÃO
6. INTERNACIONALIZAÇÃO DA FORMAÇÃO
7. BUSINESS INTELLIGENCE E ANÁLISE DE MERCADOS
8. PARCERIAS PARA O CONHECIMENTO
9. SISTEMAS INTERNOS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO e FUNCIONAMENTO
10. GESTÃO DO CLIENTE
11. CAPACITAÇÃO EMPRESARIAL E PÚBLICA

B.IV IV GERAR REDES E CONECTIVIDADE

1. TRADE MARKETING
2. PROMOÇÃO DO «TURISMO PARA TODOS»
3. CLUSTER TURISMO
4. COOPERAÇÃO TRANSFRONTEIRIÇA E TRANSNACIONAL
5. DINAMIZAÇÃO DE REDES COLABORATIVAS

B.V PROJETER PORTUGAL

1. COMUNICAÇÃO E PLANOS DE MARKETING
2. MARKETING DIGITAL
3. PROMOÇÃO REGIONAL E NEGÓCIOS
4. PROGRAMA M&I
5. AFIRMAÇÃO DE PORTUGAL NAS ORGANIZAÇÕES, FORA E RANKINGS INTERNACIONAIS

B.VI OUTRAS ATIVIDADES NA OPERACIONALIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA ET 2027

1. JOGO DE BASE TERRITORIAL
2. JOGO ONLINE
3. REGULAÇÃO DO JOGO

C ACTIVIDADE DE SUPORTE

C

C.I PESSOAS

1. VALORIZAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
2. PROJETO TRANSFORMAÇÃO DIGITAL
3. DESENVOLVIMENTO DO BEM-ESTAR LABORAL

C.II TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

1. APOIO TECNOLÓGICO AO UTILIZADOR E ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS

C.III PATRIMÓNIO, APROVISIONAMENTO E MONITORIZAÇÃO CONTRATUAL

1. MEDIDAS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL
2. OBRAS DE CONSERVAÇÃO E BENEFICIAÇÃO DOS EDIFÍCIOS

C.IV CONTABILIDADE E TESOURARIA

1. TEOURARIA
2. ARQUIVO

C.V CONTABILIDADE E GESTÃO ORÇAMENTAL

1. SNC-AP_SISTEMA DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA PARA AS ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS
2. CONTABILIDADE
3. GESTÃO CORRENTE DA CARTEIRA DE CRÉDITO

C.VI AUDITORIA E CONTROLO DE GESTÃO

1. AUDITORIA E CONTROLO DE GESTÃO

C.VII COMUNICAÇÃO

1. IT vs COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL
2. COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL
3. ACÇÕES DE RELAÇÕES PÚBLICAS INSTITUCIONAIS
4. IMPRENSA

Sem prejuízo de abaixo se densificar os presentes objetivos com as atividades a eles associados apresenta-se, desde já na imagem infra, a matriz de relação dos objetivos operacionais do QUAR com aqueles que decorrem do Plano de Atividades para 2020.

Objetivo Operacional	Objetivos Plano de Atividades / ET 27
OP 1. Coesão — Alargar a atividade turística a todo o território durante todo o ano	B.I Valorizar o Território 1. ESTRUTURAÇÃO DE PRODUTOS TURÍSTICOS B.II Impulsionar a Economia/ VALORIZAÇÃO DA OFERTA
OP 2. Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local	B.I Valorizar o Território : i) PROGRAMAS DE REABILITAÇÃO, PATRIMÓNIO E TURISMO ii) GESTÃO TERRITORIAL PARA O TURISMO B.II Impulsionar a Economia: ii) FOMENTO À QUALIDADE E PROTEÇÃO AMBIENTAL
OP 3. Investimento - garantir recursos financeiros e dinamizar o investimento	B.II Impulsionar a Economia: i) GESTÃO DE INSTRUMENTOS DE APOIO FINANCEIRO; ii) GESTÃO DE CANDIDATURAS A APOIO FINANCEIRO EM ÁREAS TEMÁTICAS; iii) CAPTAÇÃO DE INVESTIMENTO
OP 4. Inovação - estimular a inovação e empreendedorismo	B.II Impulsionar a Economia:ii) FOMENTO À INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO
OP 5. Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas	B.III Potenciar o Conhecimento : i) GESTÃO ESCOLAS TURISMO DE PORTUGAL ii) INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO CURRICULAR NAS ESCOLAS DO TURISMO DE PORTUGAL; iii) CAPTAÇÃO E FORMAÇÃO DE PROFISSIONAIS PARA O TURISMO iv) CAPACITAÇÃO DE FORMADORES ; iv) QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO DA FORMAÇÃO; v) INTERNACIONALIZAÇÃO DA FORMAÇÃO vi) SISTEMAS INTERNOS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO e FUNCIONAMENTO
OP 6. Gerar Redes e Conectividade	B.I Valorizar o Território /ATIVIDADE TURÍSTICA REGIONAL _ ERT_ENTIDADES REGIONAIS DE TURISMO B.III Potenciar o Conhecimento: PARCERIAS PARA O CONHECIMENTO B. IV Gerar Redes e Conectividade: i) TRADE MARKETING; ii) PROMOÇÃO DO «TURISMO PARA TODOS» iii) CLUSTER TURISMO iv COOPERAÇÃO TRANSFRONTEIRIÇA E TRANSNACIONAL; v) DINAMIZAÇÃO DE REDES COLABORATIVAS
OP 7. Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor	B.V Projetar Portugal : i) COMUNICAÇÃO E PLANOS DE MARKETING; ii) MARKETING DIGITAL; iii) PROGRAMA M&I; iv)
OP 8. Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo	B.VI Outras Atividades na Operacionalização da ET 27 : i) JOGO DE BASE TERRITORIAL;ii) JOGO ONLINE; iii) REGULAÇÃO DO JOGO
OP9 . Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos	B.I Valorizar o Território: i) GESTÃO TERRITORIAL PARA O TURISMO B.III Potenciar o Conhecimento : i) BUSINESS INTELLIGENCE E ANÁLISE DE MERCADOS; ii) SISTEMAS INTERNOS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO e FUNCIONAMENTO
OP10. Garantir a operacionalização do artigo 24º da Lei do OE 2020	B.III Potenciar o Conhecimento : GESTÃO DO CLIENTE C. Atividade de Suporte : todas os objetivos /atividades das unidades de suporte têm em vista a qualidade do serviço prestado. C.I Pessoas: i) VALORIZAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL;

Plano de Atividades | Objetivos Operacionais | Atividades

Em conformidade, em cada eixo estratégico da ET 2027, serão inscritos os objetivos operacionais que concorrem para a concretização dos mesmos.

Na tabela seguinte, serão identificados em cada um dos eixos da ET 2027, os objetivos operacionais com a identificação das unidades orgânicas a quem compete a operacionalização desses objetivos, bem como as respetivas metas, descrição e fórmula de cálculo.

B. II II IMPULSIONAR A ECONOMIA																		
B. II.1 1 GESTÃO DE INSTRUMENTOS DE APOIO FINANCEIRO																		
DCB.B.II/1.1	1	Análise de projetos candidatados ao Sistema de Apoio às Ações Coletivas _SIAC	30	Análise de projetos e elaboração de pareceres do Portugal 2020 (projetos de natureza pública no âmbito do SIAC - Internacionalização e projetos de natureza privada no âmbito do SI Internacionalização - projetos em copromoção)	Prazo médio (em dias úteis) na emissão de pareceres	OP3. (OE2) Ind 4	X	x										
DAL.B.II/1.2	2	Análise de candidaturas apresentadas ao Portugal 2020 Sistemas de Incentivo às empresas; P. Valorizar, PIT e LAQO	90	Analisar e seleccionar as candidaturas aos instrumentos de apoio financeiro geridos pelo Turismo de Portugal, I.P., incluindo no âmbito do Portugal 2020, e subsequente seleção dos projetos de investimento a apoiar em linha com as prioridades definidas para o setor	% de cumprimento do prazo legalmente previsto	OP3 (OE1) Ind. 8	x	X	x									
DAL.B.II/1.3	3		75	Proceder ao acompanhamento material, financeiro e contratual da execução dos projetos objeto de apoio (empresas e entidades públicas)	% satisfação das empresas com o desempenho do Instituto	OP3. (OE2) Ind 4		X					x					
DAL.B.II/1.4	4	Gerir a carteira de crédito do Turismo de Portugal	20	Acompanhar a gestão do crédito designadamente através de planos de redução do incumprimento registado na recuperação de fundos QREN relativamente aos valores de 2019	% de fundos recuperados	OP3. (OE2) Ind 4		X					x	x				
DAL.B.II/1.5	5	Lançamento da ferramenta de gestão e sua integração	5	Desenvolvimento de ferramenta de gestão que proceda à interação com as várias bases de dados do Turismo de Portugal para a análise da situação económica-financeira das empresas , nomeadamente com a inclusão de indicadores relevantes para avaliação do tecido económico do setor e de projetos candidatos às várias linhas geridas pelo Instituto	Nº de indicadores da ET 27 incluídos na ferramenta de gestão	OP3. (OE2) Ind 4	x	X					x	x				x
DAL.B.II/1.6	6	Dinamização do Programa Valorizar	2	Lançamento de avisos de concurso no âmbito do Programa Valorizar	N.º de avisos abertos	OP3. (OE2) Ind 4		X					x	x				x
DAL.B.II/1.7	7	Dinamização da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta 2019/2020	75	Reforço da Linha de Apoio à Qualificação da Oferta 2019/2020 com vista ao incremento do investimento através da celebração de protocolos bancários	% de sucesso que é igual ao N.º de projetos contratados/ nº de projetos e valor do investimento elegível	OP3. (OE2) Ind 4		X					x	x				x
DAL.B.II/1.8	8	Acompanhamento das participadas - Portugal Ventures, Turismo Fundos e SPM	20	Acompanhamento das participadas - Portugal Ventures, Turismo Fundos e SPM	M€ colocados no mercado	OP3. (OE2) Ind 4	x	X					x	x				x
B. II.2 2. GESTÃO DE CANDIDATURAS A APOIO FINANCEIRO EM ÁREAS TEMÁTICAS																		
DAV.B.II/2.1	1	Análise de candidaturas à Realização de Eventos	40	Analisar e seleccionar as candidaturas aos instrumentos de apoio financeiro geridos pelo Turismo de Portugal, I.P., para a realização de eventos (RegFin, FACT e Valorizar)	Nº de Projetos	n/a	x	x	X									
DAV.B.II/2.2	2	Análise de candidaturas à Realização de Filmagens	20	Analisar e seleccionar as candidaturas aos instrumentos de apoio financeiro geridos pelo Turismo de Portugal, I.P., para a realização de filmagens	Prazo de análise (em dias úteis) das candidaturas e submissão de parecer a CD	n/a		x	X									

B.III		III POTENCIAR O CONHECIMENTO																		
B.III.1		1. GESTÃO ESCOLAS TURISMO DE PORTUGAL																		
DFR_B.III/1.1	1	Qualificação de Jovens e Profissionais para o setor	1.070 (nível 4) 1.900 (nível 5)	Desenvolvimento de ações no âmbito da Formação Inicial (Níveis 4 e 5)	N.º Alunos nível IV e V na F. Inicial			OP5 (OE1) ind.7 ind.9												X
			4800	Desenvolvimento de ações no âmbito da Formação Contínua	N.º Formandos na F. Contínua			OP6 (OE3) ind.12.												
DFR_B.III/1.2	2.	Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo de Viana do Castelo	1	As Escolas na Descoberta dos Caminhos de Santiago - Criar produtos gastronómicos inovadores e sustentáveis em parceria com Centro de Formação Carlos Orosa - Pontevedra	N.º de ementas criadas			OP5 (OE1) ind.7; ind.9; OP6(OE3) ind.12												X
				Lançamento de Projeto-piloto- THE CREATIVE FOOD LAB by 1 EHTVC- laboratório de inovação e criatividade gráfica aplicada a cozinha e pastelaria em Parceria com o ensino superior	N.º de produtos desenvolvidos															
DFR_B.III/1.3	3.	Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo do Douro-Lamego	4	Projeto "Descobrir a Identidade Gastronómica do Douro"	N.º de ações			OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind.12												X
			60	O Projeto "THE EDIBLE AGROFORESTRY"	N.º de participantes															
DFR_B.III/1.4	4.	Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo do Porto	4 e/ou 40	Formação para a inclusão, integração de pessoas com necessidades especiais	N.º de ações de formação e/ ou n.º de participantes			OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind.12	x		x	x	X		x					X
			1	Realização de um Summer School	N.º de ações															
DFR_B.III/1.5	5.	Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra	4	A million food stories, Região Europeia de Gastronomia, Coimbra 2021	N.º de participantes			OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind.12												X
			5	Jornadas de Enoturismo - 4 ações de lançamento da 10ª Edição das Jornadas de Enoturismo.	N.º de participantes															
DFR_B.III/1.6	6.	Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo do Oeste	10	Escola Embaixadora do Parlamento Europeu	N.º de ações			OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind.12												X
			20	POP – Produtos de Origem Portuguesa	N.º de ações															
DFR_B.III/1.7	7.	Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo do Estoril	30%	TIA Tourism International Academy	% do projeto realizado			OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind.12												X
			1	Programa SELEÇÃO Gastronomia e Vinhos AHRESP	N.º de auditorias realizadas															
DFR_B.III/1.8	8.	Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa	1	Projeto "É um restaurante" em parceria estratégica com a Universidade Nova de Lisboa	N.º de participantes			OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind.12												X
DFR_B.III/1.9	9.	Dinamização de Projetos e Atividade da Escola de Hotelaria e Turismo de Setúbal	2	International & Summer School Programmes: Programas dirigidos a estrangeiros, para as áreas de Hotelaria e Turismo, nas vertentes de gastronomia, vinhos, cultura e turismo de natureza.	N.º de programas			OP5 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind.12												X
			2	Hotel School Academy , Programas dirigidos a dois segmentos: 1) ações de captação de jovens 2) segmento empresarial	N.º de programas															

3 CAPTAÇÃO E FORMAÇÃO DE PROFISSIONAIS PARA O TURISMO						
DFR_B.III/3.1	1. Programa de Formação Contínua para Profissionais do Turismo	3500	Desenvolver cursos de formação executiva, formação à medida e workshops para profissionais e outros agentes	N.º de participantes	O05 (OE1) ind.9	X
DFR_B.III/3.2	2. Campanha de valorização das Profissões "O Turismo Precisa de TI"	5	Campanha de valorização das Profissões "O Turismo Precisa de TI" e participação em programa televisivo	N.º profissões abrangidas	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12	x X
DFR_B.III/3.3	3. Programas de captação de jovens para o Turismo	3	Programas "12 Horas de Turismo"; "24 Horas de Turismo"; Olimpíadas do Turismo; Concurso "Tourism Best Idea" e "Academia do Turismo"	N.º de edições	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12	X
DFR_B.III/3.4	4. Formação para Desempregados "Faz chek-in no Turismo"	70	Desenvolver cursos nas áreas do Alojamento e Restauração e Bebidas, para de públicos com formação superior em situação de desemprego	N.º de participantes	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12	X
DFR_B.III/3.5	5. Programas de Formação em Turismo para Refugiados e Migrantes e públicos com necessidades especiais	4	Programa REFUTUR (Restauração e Alojamento) em parceria com o Alto Comissariado para as Migrações e Turismo para Todos	N.º de participantes	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12	X x
DFR_B.III/3.6	6. Projeto Gastronomia e Vinhos	60%	Cursos de formação certificada WineSet	% dos cursos das escolas com modelo/aulas sobre gastronomia e vinhos	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12	x X
4. CAPACITAÇÃO DE FORMADORES						
DFR_B.III/4.1	1. Programa Nacional de Formação de Formadores para o Turismo	5 ações de formação (1por região NUT)	Realização de ações de Formação técnica e/ou pedagógica para formadores da rede de escolas do TP e de outras entidades (parceria RIPTUR + IEFP+ANESPO)	N.º de ações de formação	O05 (OE1) ind. 9	X
DFR_B.III/4.2	2. Formação de Formadores e Tutores de Estágio	8	Realização de ações de Formação Técnica e Pedagógica para formadores das EHT: Master-Classes (formação entre pares) e tutores de estágio das empresas	N.º de ações de formação	O05 (OE1) ind. 9	x X x
DFR_B.III/4.3	3. Academia de Formadores	1	Melhorar as competências técnicas e pedagógicas dos formadores e outros agentes, através da realização de um evento	N.º de eventos realizados	O05 (OE1) ind.9	x X x
DFR_B.III/4.4	4. Programa Hospitality Induction para Formadores	6 formadores por escola	Realizar visitas técnicas a novos conceitos de hotelaria e restauração	N.º de formadores participantes	O05 (OE1) ind. 9	x x X
DFR_B.III/4.5	5. Programa de Mobilidade de Colaboradores (DFR e EHT's)	20	Promover o intercâmbio de experiências e melhoria de competências, bem como a Collaborative Creation Experience, em parceria com os departamento de RH e a Reboundance	N.º de técnicos e dirigentes da rede escolar e da DFR envolvidos	O05 (OE1) ind. 9	X
5. QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO DA FORMAÇÃO						
DFR_B.III/5.1	1. Implementação de Sistemas de Garantia da Qualidade da Formação	1	Desenvolver o Sistema EQAVET na rede escolar; atribuir Selos de Qualidade a entidades formadoras de turismo	N.º de escolas com selo de qualidade EQAVET	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12	X
DFR_B.III/5.2	2. Desenvolver Programas para a elevação da escolaridade dos Adultos	400	Criar um Centro Qualifica na escola de Coimbra	N.º de pessoas inscritas	O05 (OE1) ind. 9	X
DFR_B.III/5.3	3. Certificar Profissões Regulamentadas e Reconhecimento de Cursos	20	Gerir o processo de Certificação da Profissão de Pagador de Banca de Casinos, através do reconhecimento de cursos e emissão de certificados profissionais. Atribuir Selos de qualidade da formação em	N.º de certificados profissionais	O05 (OE1) ind. 9	X
DFR_B.III/5.4	4. Realizar Auditorias Técnico-pedagógicas às escolas da rede	6	Realizar visitas de acompanhamento técnico-pedagógico	N.º de escolas abrangidas	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12	X
DFR_B.III/5.5	5. Programa seleção gastronomia e vinhos	200	Realizar auditorias de segurança alimentar, gastronómica e de serviço em restaurantes associados da ARESF	N.º de restaurantes certificados	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12	X
DFR_B.III/5.6	6. Certificação OMT para a rede escolar	3	Obter a certificação pela OMT de cursos das escolas do Turismo de Portugal	N.º de cursos	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12	x X

B. III. 6 6 INTERNACIONALIZAÇÃO DA FORMAÇÃO																					
DFR_B_III/6.1	1. Estágios Internacionais e intercâmbios	100	Promover estágios internacionais através do Erasmus + Programa Estágios internacionais Turismo de Portugal e realizar intercâmbios de alunos e formadores	N.º de alunos em estágio	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12				x												
DFR_B_III/6.2	2. Relação com Associações Europeias EURHODIP e AEHT	4	1. Cotização 2. Participação em eventos internacionais	N.º de participações	O05 (OE1) ind.7; 006(OE3) ind. 12																
	3. Study Tourism in Portugal	2	Realizar programas de Verão para alunos estrangeiros	N.º de programas	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12																
DFR_B_III/6.4		2	Estruturar programas de formação "Taylor made" "Welcome e-book"	N.º de programas	O05 (OE1) ind.7; ind.9; 006(OE3) ind. 12																
DFR_B_III/6.5	4. Presença em Feiras Internacionais	4	Divulgar a oferta formativa em feiras a ocorrer nos principais mercados alvo de captação de alunos	% de aumento de candidaturas internacionais	O05 (OE1) ind.9; 006(OE3) ind. 12																

C.IV IV CONTABILIDADE E TESOURARIA						
C.IV.1 1 TEOURARIA						
DFT_C/IV/1.1	1	1. Emissão de meios de pagamento, e aplicação de eventuais excedentes de tesouraria.	12	Elaboração de relatórios mensais para acompanhamento do Prazo Médio de Pagamentos e verificação do cumprimento da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro.	Número de relatórios produzidos.	N/a
DFT_C/IV/1.2		2. Classificação e registo da receita arrecadada	12	Registos concluídos até ao dia 8 do mês seguinte	Cumprimento do prazo definido	N/a
C.IV.2 2 ARQUIVO						
DFT_C/IV/2.1		1. Gestão de arquivo	90%	Processamento dos pedidos internos de recuperação de documentação em papel instalada no Arquivo da Póvoa de Santa Iria (registo, pesquisa, recolha e logística das entregas e devoluções); pedidos de remessa de documentação em papel na Sede para integração no Arquivo da Póvoa de Santa Iria (registo e logística da transferência, organização, etiquetagem e acondicionamento, identificação e inventariação)	Cumprimento dos prazos definidos na Gestão Geral de Arquivo Documental	N/a
DFT_C/IV/2.2	2	2. Implementação do novo plano de classificação no Turismo de Portugal, I.P.	100%	implementação do novo Plano de Classificação no Q2	Relatório dos departamentos onde se implementou e entrou em prática o novo plano de classificação.	N/a
C.V V CONTABILIDADE E GESTÃO ORÇAMENTAL						
C.V.1 1. SNC-AP SISTEMA DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA PARA AS ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS						
DFT_CV/1.1	1	1. Desenvolvimento do novo ERP Financeiro - configuração e adaptação do novo software	1	Preparação e conversão de dados; Criação de ambiente de Testes (Funcionalidade, Confiabilidade, Usabilidade, Eficiência, Manutenção, Portabilidade).	N.º de módulos concluídos	N/a
DFT_CV/1.2		2. Implementação do novo ERP Financeiro e respetiva integração do sistema no ambiente organizacional	1	Entrega da solução; Entrega da documentação final; Formação de utilizadores	N.º de módulos concluídos	N/a
DFT_CV/1.3		3. Transição do POCP para o SNC-AP	1	Revisão de processos e procedimentos existentes na contabilidade pública, assentes no sistema integrado de contabilidade orçamental, patrimonial e analítica, em método digráfico	Nº de relatórios de diagnóstico elaborados; N.º de demonstrações financeiras elaboradas	N/a
C.V.2 2. CONTABILIDADE						
DFT_CV/2.1		1. Inventário físico de bens móveis do T.P.	100%	Inventariação e codificação dos bens móveis do Turismo de Portugal, I.P.	% de registos	N/a
C.V.3 3. GESTÃO CORRENTE DA CARTEIRA DE CRÉDITO						
DFT_CV/3.1		1. Acompanhamento técnico do módulo de Gestão de Crédito (mGC)	4	Revisão do módulo mGC	N.º de melhorias implementadas	N/a
DFT_CV/3.2		2. Assegurar a monitorização financeira do crédito concedido, por Sistema de Incentivos/Linhas de Apoio e Fontes de Financiamento	2	Elaboração de relatórios de acompanhamento	N.º de relatórios produzidos	N/a

III. RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

De modo a concretizar os objetivos propostos, o Turismo de Portugal, I.P. prevê contar com a colaboração de 673 trabalhadores (mapa de pessoal aprovado), dos quais 67 correspondem a cargos de dirigente (direção superior, intermédia e chefes de equipa) e 606 correspondem a carreiras de técnicos superiores ou equivalentes:

Recursos Humanos					
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	EFETIVOS EXISTENTES 31 DE DEZEMBRO	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	4	80	4	0
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	63	1008	73	10
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	280	3360	270	-10
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	120	960	119	-1
Assistente operacional	5	52	260	54	2
Inspetor	12	90	1080	84	-6
Subsistente	8	11	88	10	-1
Professor	12	53	636	47	-6
Total		673	7472	661	-12

Para o ano de 2020, o Turismo de Portugal, I.P. dispõe de um orçamento de € 307. 505.973,00 de acordo com mapa infra.

Recursos Financeiros					
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO	
Orçamento de funcionamento	307 504 973				
Despesas com Pessoal	26 303 137				
Aquisições de Bens e Serviços	34 408 857				
Outras despesas correntes	114 588 134				
Outros	132 204 845				
PIDDAC					
Outros					
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	307 504 973	0	0	0	0

IV. ANEXOS | QUAR 2020

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2020

Versão:

Ministério da Economia
Serviço: Turismo de Portugal, I.P.

Versão em Validação prévia do Gabinete de Estudos e Estratégia

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 sector do turismo como um dos motores de crescimento da economia portuguesa

Objetivos Estratégicos

- OE1: Operacionalizar e monitorizar a Estratégia de Turismo 2027 (ET27)
- 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

										Ponderação	25%
Eficácia										Peso	10%
OP1. (OE1) – Coesão — Alargar a atividade turística a todo o território durante todo o ano										Peso	10%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 1 N.º ações de estruturação e diversificação de produtos para valorização da oferta e dos recursos endógenos	7	8	10,0	1	14,0	100%			0%		
OP2. (OE2) – Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local										Peso	20%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	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	n/a	70%	20%	114%	50%			0%		
Ind. 3. N.º de concursos lançados e contratos adjudicados no âmbito do programa REVIVE	n/a	n/a	12	3	19	50%			0%		
OP3. (OE2) – Investimento - garantir recursos financeiros e dinamizar o investimento										Peso	10%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	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	88%	85%	85%	10%	119%	50%			0%		
Ind. 5 - N.º de Programas de promoção da transição digital no setor do Turismo	n/a	n/a	2	1	4	50%			0%		
OP4. (OE2) – Inovação - estimular a inovação e empreendedorismo										Peso	10%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 6 - N.º de Startups participantes no programa FIT que desenvolvem piloto em empresas do setor do turismo	n/a	9	12	3	19	100%			0%		
OP5 (OE1) - Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas										Peso	20%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	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	88%	90%	88%	2%	91%	25%			0%		
Ind. 8 - N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos	2848	2250	1250	200	1875	25%			0%		
Ind. 9 -Incremento do número de ações de formação (inicial e contínua) realizadas pelas Escolas de Turismo relativamente aos anos anteriores	351	417,00	500,00	25,00	662	50%			0%		

OP6 (OE3) – Gerar Redes e Conectividade										Peso	10%
INDICADORES	2018	2019	MET A 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 10- 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	n/a	6	2	10	25%			0%		
Ind. 11 - N.º de ações de cooperação internacional concretizadas	8	9	10	1	15	25%			0%		
Ind 12 - N.º de ações de formação no âmbito de projetos internacionais	n/a	n/a	10	1	14	25%			0%		
Ind 13 - N.º de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas	n/a	n/a	15	2	21	25%			0%		
OP7 (OE1) – Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor										Peso	20%
INDICADORES	2018	2019	MET A 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 14 - N.º de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do destino turístico	n/a	n/a	900	100	1250	50%			0%		
Ind. 15- N.º de pessoas impactadas pelas plataformas e iniciativas de marketing digital (média mensal)	n/a	n/a	70 000 000	1 400 000	89 250 000	50%			0%		
Eficiência										Ponderação	25%
OP8 (OE4) – Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo										Peso	20%
INDICADORES	2018	2019	MET A 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 16 - N.º dias para entrada em produção de um novo sistema de gestão de casinos de base Oracle	n/a	n/a	180	30	130	100%					
OP9 (OE3) — Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos										Peso	40%
INDICADORES	2018	2019	MET A 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 17 - N.º 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	n/a	120	15	169	50%			0%		
Ind.18 - N.º de novos conteúdos publicados em vários formatos nos diversos canais de comunicação (interna e externa)	n/a	3100	3400	170	4000	25%			0%		
Ind. 19 - N.º de novos serviços a implementar no âmbito da implementação do projeto de transformação digital	n/a	n/a	2	1	6	25%			0%		
Qualidade										Ponderação	50%
OO10 (OE3) — Garantir a operacionalização do artigo 24º da Lei do OE 2020										Peso	100%
INDICADORES	2018	2019	MET A 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 20- Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional	43%	33%	33%	5%	40%	25%			0%		
Ind. 21 - 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. 22 - Avaliação média dos serviços prestados a clientes externos (cidadãos e empresas) numa escala de 1 a 5 (artigo 24 Lei do OE 2020	n/a	n/a	3,5	0,5	4	50%			0%		

Objetivos Relevantes: 3, 5, 7, 9 e 10

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 - Face à inexistência de histórico do indicador e ao valor já estabelecido como meta e a atividade do Instituto este valor 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 3 - Face à inexistência de histórico do indicador e ao valor já estabelecido como meta e a atividade do Instituto este valor 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 o alinhamento que se pretendem com os valores de excelência da Estratégia Turismo 2027.
IND 5 - Face à inexistência de histórico do indicador e ao valor já estabelecido como meta e a atividade do Instituto este valor 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 o fusing out do Portugal 2020 assiste-se a uma diminuição de projetos aprovados, pelo que o indicador tende a diminuir o valor crítico resulta do melhor resultado apurado por benchmarking com outros períodos de programação financeira
IND 9 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, considerando o alinhamento que se pretende com os valores de excelência da Estratégia Turismo 2027, bem como o comportamento do indicador nos anos anteriores
IND 10 - Face à inexistência de histórico do indicador e ao valor já estabelecido como meta e a atividade do Instituto este valor 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 11- Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor 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 12 a 15 e IND 17 - Face à inexistência de histórico do indicador e ao valor já estabelecido como meta e a atividade do Instituto este valor 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 16 - 130 dias é o prazo mínimo possível para cumprimento dos processos que estão em causa neste indicador, donde este será o prazo do melhor desempenho possível na organização.
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 - Face à inexistência de histórico do indicador e ao valor já estabelecido como meta e a atividade do Instituto este valor 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 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 - 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 22 - Face à inexistência de histórico do indicador, ao valor já estabelecido como meta bem como à análise de outras atividades do Instituto já mensuradas ao nível da qualidade do serviço ao cliente, este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar com vista a uma cada vez maior satisfação do cliente interno e externo do Instituto.

Recursos Humanos					
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	EFFECTIVOS EXISTENTES 31 DE DEZEMBRO	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	4	80	4	0
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	63	1008	73	10
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	280	3360	270	-10
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	120	960	119	-1
Assistente operacional	5	52	260	54	2
Inspetor	12	90	1080	84	-6
Subsistente	8	11	88	10	-1
Professor	12	53	636	47	-6
Total		673	7472	661	-12

Recursos Financeiros					
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO	
Orçamento de funcionamento	307 504 973				
Despesas com Pessoal	26 303 137				
Aquisições de Bens e Serviços	34 408 857				
Outras despesas correntes	114 588 134				
Outros	132 204 845				
PIDDAC					
Outros					
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	307 504 973	0	0	0	0

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia (25%)	Eficiência (25%)	Qualidade (50%)	
			0,0%
Indicadores (Fórmulas de cálculo)		Fonte de Verificação	
Ind. 1 - Nº ações de estruturação e diversificação de produtos para valorização da oferta e dos recursos endógenos		Portais do Turismo de Portugal	
Ind. 2 - Nº de pareceres emitidos sobre IGT para Integração da ET 2027 nas políticas públicas de ordenamento do território		Sistema de Gestão Documental	
Ind. 3 - Nº de concursos lançados e contratos adjudicados no âmbito do programa REVIVE		Sistema de Gestão Documental	
Ind. 4 - Grau de execução das ações e iniciativas previstas no âmbito do Apoio às Empresas e ao Investimento		Sistema de Gestão Documental e SGPI	
Ind. 5 - Nº de Programas de promoção da transição digital no setor do Turismo		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		Sistema de Gestão Documental e SGPI	
Ind. 9 - Incremento do número de ações de formação (inicial e contínua) realizadas pelas Escolas de Turismo, relativamente aos anos anteriores		Sistema de Gestão Documental e SICGesT	
Ind. 10 - 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		Sistema de Gestão Documental	
Ind. 11 - Nº de ações de cooperação internacional concretizadas		Sistema de Gestão Documental e SICGesT	
Ind. 12 - Nº de ações de formação no âmbito de projetos internacionais		Sistema de Gestão Documental e SICGesT	
Ind. 13 - Nº de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas		Sistema de Gestão Documental e SICGesT	
Ind. 14 - Nº de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do destino turístico		Sistema de Gestão Documental e SICGesT	
Ind. 15 - Nº de pessoas impactadas pelas plataformas e iniciativas de marketing digital (média mensal)		Plataformas com presença do destino Portugal	
Ind. 16 - Nº dias para entrada em produção de um novo sistema de gestão de casinos de base Oracle		Sistema de Gestão Documental e SICGesT	
Ind. 17 - Nº de reuniões para apoio técnico na elaboração de projetos de empreendimentos turísticos, na perspetiva da valorização da oferta e da simplificação dos procedimentos		Sistema de Gestão Documental e SICGesT	
Ind. 18 - Nº de novos conteúdos publicados em vários formatos nos diversos canais de comunicação (interna e externa)		Portais do Turismo de Portugal	
Ind. 19 - Nº de novos serviços a implementar no âmbito da implementação do projeto de transformação digital		Sistema de Gestão Documental e SICGesT	
Ind. 20 - Taxa de dirigentes e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional - (Total de dirigentes e trabalhadores abrangidos por AFP) / Universo de dirigentes e trabalhadores propostos para AFP) / Orçamento aprovado para Formação		Sistema de Gestão RH	
Ind. 21 - Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar (Número de pedido de horários de trabalho para conciliar a vida profissional com a pessoa e familiar/ Número de deferimentos de pedidos		Sistema de Gestão RH	
Ind. 22 - Avaliação média dos serviços prestados a clientes internos ou externos, numa escala de 1 a 5		Instrumento de inquirição um inquérito eletrónico	

Qualidade										Ponderação	40%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 21 - Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional	43%	33%	33%	5%	40%	25%			0%		
Ind 22 - Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar	n/a	95%	95%	3%	100%	50%			0%		
Ind 23 - Avaliação média dos serviços prestados a clientes internos ou externos, numa escala de 1 a 5 (artigo 24 Lei do OE 2020)	n/a	n/a	3,5	0,25	4,5	25%			0%		
Objetivos Relevantes: Objetivos : 3, 5, 7, 9 e 11											
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 - Face à inexistência de histórico do indicador e ao valor já estabelecido como meta e a atividade do Instituto este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar considerando o alinhamento que se pretendem com os valores de excelência da Estratégia Turismo 2027											
IND 3 - Face à inexistência de histórico do indicador e ao valor já estabelecido como meta e a atividade do Instituto este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar considerando o alinhamento que se pretendem 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 o alinhamento que se pretendem com os valores de excelência da Estratégia Turismo 2027.											
IND 5 - Face à inexistência de histórico do indicador e ao valor já estabelecido como meta e a atividade do Instituto este valor 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 alinhamento que se pretendem com os valores de excelência da Estratégia Turismo 2027											
IND 7 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar.											
IND 8 - Considerando o fasing out do Portugal 2020 assiste-se a uma diminuição de projetos aprovados, pelo que o indicador tende a diminuir o valor crítico resulta do melhor resultado apurado por benchmarking com outros períodos de programação financeira											
IND 9 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, considerando o alinhamento que se pretendem com os valores de excelência da Estratégia Turismo 2027											
IND 10 - Face à inexistência de histórico do indicador e ao valor já estabelecido como meta e a atividade do Instituto este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, considerando o alinhamento que se pretendem com os valores de excelência da Estratégia Turismo 2027											
IND 11 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, considerando o alinhamento que se pretendem com os valores de excelência da Estratégia Turismo 2027											
IND 12 a 17 - Face à inexistência de histórico do indicador e ao valor já estabelecido como meta e a atividade do Instituto este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, considerando o alinhamento que se pretendem com os valores de excelência da Estratégia Turismo 2027											
IND 18 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar											
IND 19 - Face à inexistência de histórico do indicador e ao valor já estabelecido como meta e a atividade do Instituto este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, considerando o alinhamento que se pretendem com os valores de excelência da Estratégia Turismo 2027											
IND 20 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador pretende-se que o melhor desempenho seja mesmo 100% que constitui um resultado de excelência no âmbito do funcionamento interno do instituto											
IND 21 - 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 22 - 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 23 - Face à inexistência de histórico do indicador, ao valor já estabelecido como meta bem como à análise de outras atividades do Instituto já mensuradas ao nível da qualidade do serviço ao cliente, este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar e se aspira alcançar com vista a uma cada vez maior satisfação do cliente interno e externo do Instituto.											

Recursos Humanos						
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	EFFECTIVOS EXISTENTES 31 DE DEZEMBRO	Desvio	
Dirigentes - Direção Superior	20	4	80	4	0	
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	63	1008	73	10	
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	280	3360	270	-10	
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	120	960	119	-1	
Assistente operacional	5	52	260	54	2	
Inspetor	12	90	1080	84	-6	
Subsistente	8	11	88	10	-1	
Professor	12	53	636	47	-6	
Total		673	7472	661	-12	

Recursos Financeiros					
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO	
Orçamento de funcionamento	307 504 973				
Despesas com Pessoal	26 303 137				
Aquisições de Bens e Serviços	34 408 857				
Outras despesas correntes	114 588 134				
Outros	132 204 845				
PIDDAC					
Outros					
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	307 504 973	0	0	0	0

Parâmetros				AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia (30%)	Eficiência (30%)	Qualidade (40%)		
0,0%	0,0%	0,0%		0,0%

Indicadores	Fonte de Verificação
Ind. 1 - Nº ações de estruturação e diversificação de produtos para valorização da oferta e dos recursos endógenos	Portais do Turismo de Portugal
Ind. 2 - Nº de pareceres emitidos sobre IGT para Integração da ET 2027 nas políticas públicas de ordenamento do território	Sistema de Gestão Documental
Ind. 3 - Nº de concursos lançados e contratos adjudicados no âmbito do programa REVIVE	Sistema de Gestão Documental
Ind. 4 - Grau de execução das ações e iniciativas previstas no âmbito do Apoio às Empresas e ao Investimento	Sistema de Gestão Documental e SGPI
Ind. 5 - Nº de Programas de promoção da transição digital no setor do Turismo	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	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	Sistema de Gestão Documental e SGPI
Ind. 9 - Incremento do número de ações de formação (inicial e contínua) realizadas pelas Escolas de Turismo	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 10 - 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	Sistema de Gestão Documental
Ind. 11 - Nº de ações de cooperação internacional concretizadas	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 12 - Nº de ações de formação no âmbito de projetos internacionais	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 13 - Nº de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 14 - Nº de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do destino turístico	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 15 - Nº de pessoas impactadas pelas plataformas e iniciativas de marketing digital (média mensal)	Plataformas com presença do destino Portugal
Ind. 16 - Nº dias para entrada em produção de um novo sistema de gestão de casinos de base Oracle	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 17 - Nº de reuniões para apoio técnico na elaboração de projetos de empreendimentos turísticos, na perspetiva da valorização da oferta e da simplificação dos procedimentos	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 18 - Nº de novos conteúdos publicados em vários formatos nos diversos canais de comunicação (interna e externa)	Portais do Turismo de Portugal
Ind. 19 - Nº de novos serviços a implementar no âmbito da implementação do projeto de transformação digital	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 20 - Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	Sistema de Gestão RH
Ind. 21 - Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional	Sistema de Gestão RH
Ind. 22 - Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar	Sistema de Gestão RH
Ind. 23 - Avaliação média dos serviços prestados a clientes internos ou externos, numa escala de 1 a 5	Instrumento de inquirição (inquérito telefónico ou eletrónico)