

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2021



Aprovado pela Sra. Secretária de Estado do Turismo

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) -Coessão — 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%	2021	13	138%	Superou

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	100%	70%	10%	100%	50%	2021	95%	121%	Superou
Ind. 3. Nº de concursos lançados e contratos adjudicados no âmbito do programa REVIVE	n/a	10	10	3	16	50%	2021	7	100%	Atingiu

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%	50%	2021	80%	100%	Atingiu
Ind.5 - N.º de Startups participantes no programa FIT que desenvolvem piloto em empresas do setor do turismo	9	12	14	2	20	50%	2021	33	179%	Superou

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. 6- Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo	90%	75%	80%	5%	100%	20%	2021	87%	109%	Superou
Ind. 7 - N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos	220	800	800	200	1250	10%	2021	1468	137%	Superou
Ind. 8 - 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%	2021	41 000	165%	Superou
Ind. 9 – 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	95000	500	119375	30%	2021	97033	102%	Superou

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. 10- Número de auditorias realizadas aos aderentes ao Selo Clean & Safe	n/a	n/a	5%	1%	8%	20%	2021	4%	100%	Atingiu
Ind. 11- 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%	2021	25	194%	Superou
Ind. 12 - N.º de ações de cooperação internacional concretizadas	9	10	7	2	11	20%	2021	19	171%	Superou
Ind. 13 - N.º de ações de formação no âmbito de projetos internacionais	n/a	10	12	2	18	20%	2021	10	100%	Atingiu
Ind. 14 - N.º de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas	n/a	15	35	10	56	20%	2021	35	100%	Atingiu

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. 15 - N.º de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do destino turístico	n/a	900	650	100	938	50%	2021	877	120%	Superou
Ind. 16 - N.º de pessoas impactadas pelas plataformas e iniciativas de marketing digital	n/a	30 000 000	60 000 000	3 000 000	78 750 000	50%	2021	69 120 627	112%	Superou

Eficiência Ponderação 25%

OP7 (OE3 OE2 OE4) — Simplificação — tomar 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. 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	100	100	15	119	50%	2021	113	100%	Atingiu
Ind. 18 - N.º de novos conteúdos publicados em vários formatos nos diversos canais de comunicação (interna e externa)	n/a	3000	3050	50	3875	25%	2021	4697	150%	Superou
Ind.19 - 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%	2021	1	100%	Atingiu

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. 20 - Contrato assinado, resultante de procedimento pré contratual, relativo à aquisição de serviços de conceção do novo website do SRJU (em dias)	n/a	n/a	304	61	230	100%	2021	225	127%	Superou

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

Ind. 21 - N.º 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%	2021	33	215%	Superou
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%	25%	2021	100%	125%	Superou
Ind. 23- Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional	43%	33%	33%	5%	48%	50%	2021	64%	153%	Superou

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

Ind. 24 - N.º de dias até à conclusão da implementação de sistema de avaliação da satisfação pelos clientes	n/a	n/a	90	30	150	100%	2021	100	100%	Atingiu
---	-----	-----	----	----	-----	------	------	-----	------	---------

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 - 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 6 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar.
- IND 7 - 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 8- 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 9 -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 10- 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 11 a 15 - 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 16- 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 17 - 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 18 - 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 19 - 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 20 a 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- 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 23- 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 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 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	0
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	63	1008	56	-7
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	280	3360	266	-14
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	120	960	120	0
Assistente operacional	5	52	260	39	-13
Inspetor	12	90	1080	81	-9
Subsistente	8	11	88	6	-5
Professor	12	53	636	142	89
Total		673	7472	714	41

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	256 647 727	455 906 302	368 526 307	143,59%
Despesas com Pessoal	26 303 137	28 887 137	27 518 460	104,62%
Aquisições de Bens e Serviços	30 000 000	29 683 728	16 103 336	53,68%
Outras despesas correntes	84 040 027	135 750 239	117 299 202	139,58%
Outros	116 304 563	261 585 198	207 605 310	178,50%
PIDDAC	0	0	0	0,00%
Outros (Extra-orçamental)	24 313 986	693 248 853	693 248 846	2851,23%
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	280 961 713	1 149 155 155	1 061 775 153	377,91%

Parâmetros

Eficácia (25%)	Eficiência (25%)	Qualidade (50%)	AVALIAÇÃO FINAL
32,2%	28,1%	64,9%	125,3%

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. % 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	Sistema de Gestão Documental

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2021



Ind 3- N.º 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 - N.º de Startups participantes no programa FIT que desenvolvem piloto em empresas do setor do turismo	Sistema de Gestão Documental/Lista de inscrição por ação
Ind. 6- 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. 7 - N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos	Sistema de Gestão Documental e SGPI
Ind. 8 - N.º de postos de trabalho mantidos através do financiamento no âmbito das medidas de apoio a empresas no contexto da COVID 19 projetos	Sistema de Gestão Documental e SGPI
Ind. 9 - Número de participantes em ações de formação realizadas online, como resposta às necessidades específicas do setor decorrentes da pandemia de Covid-19	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 10- Número de auditorias realizadas aos aderentes ao Selo Clean & Safe	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 11- 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. 12 - N.º de ações de cooperação internacional concretizadas	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 13 - N.º de ações de formação no âmbito de projetos internacionais	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 14- N.º de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 15 - N.º de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do destino turístico	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 16- N.º de pessoas impactadas pelas plataformas e iniciativas de marketing digital (média mensal)	Plataformas com presença do destino Portugal
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	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind.18 - N.º de novos conteúdos publicados em vários formatos nos diversos canais de comunicação (interna e externa)	Portais do Turismo de Portugal
Ind.19 - N.º de novos serviços a implementar no âmbito do apoio ao empresário e apoio ao cliente	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 20 - Contrato assinado, resultante de procedimento pré contratual, relativo à aquisição de serviços de conceção do novo website do SRU (em dias)	Base.Gov
Ind. 21 - N.º de conteúdos inseridos na intranet e/ou newsletters com ações de sensibilização e informação sobre as medidas de mitigação da Pandemia COVID 19	Sistema de Gestão Documental / 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 Documental / Sistema de Gestão RH
Ind. 23- Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional	Sistema de Gestão Documental / Sistema de Gestão RH
Ind. 24- N.º de dias até à conclusão da implementação de sistema de avaliação da satisfação pelos clientes	Sistema de Gestão Documental / Sistema de Gestão RH