

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
<b>Total</b>		<b>673</b>	<b>7472</b>	<b>714</b>	<b>41</b>

**Recursos Financeiros**

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	<b>256 647 727</b>	<b>455 906 302</b>	<b>368 526 307</b>	<b>143,59%</b>
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%
<b>TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)</b>	<b>280 961 713</b>	<b>1 149 155 155</b>	<b>1 061 775 153</b>	<b>377,91%</b>

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia (25%)	Eficiência (25%)	Qualidade (50%)	
<b>32,2%</b>	<b>28,1%</b>	<b>64,9%</b>	<b>125,3%</b>

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