

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2020



Aprovado pela Sra. Secretária de Estado do Turismo em: .../.../2020

Versão Final: 26/03/2020
Versão Monitorizada em agosto de 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 (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%
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. Nº ações de estruturação e diversificação de produtos para valorização da oferta e dos recursos endógenos	7	8	6	1	9	100%			0%		
OP2. (OE2) – Sustentabilidade - assegurar a preservação e a valorização económica sustentável do património cultural e natural e da identidade local										Peso	10%
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%	113%	50%			0%		
Ind 3. Nº de concursos lançados e contratos adjudicados no âmbito do programa REVIVE	n/a	n/a	10	3	16	50%			0%		
OP3. (OE2) – Investimento - garantir recursos financeiros e dinamizar o investimento										Peso	20%
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%	95%	2%	100%	20%			0%		
Ind. 8 - N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos	2848	2250	800	200	1250	5%			0%		
Ind. 9 - N.º de postos de trabalho mantidos através do financiamento no âmbito das medidas de apoio a empresas no contexto da COVID 19 projetos	n/a	n/a	20000	200	25250	25%			0%		

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2020

Ind. 10 – Ações de formação realizadas online, como resposta às necessidades específicas do setor decorrentes da pandemia de Covid-19/	n/a	n/a	750	50	813	50%			0%	
--	-----	-----	-----	----	-----	-----	--	--	----	--

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2020

OP6 (OE3) – Gerar Redes e Conectividade										Peso	10%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
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	n/a	10	2	13	25%			0%		
Ind. 12- N.º de ações de cooperação internacional concretizadas	8	9	8	1	15	25%			0%		
Ind 13 - N.º de ações de formação no âmbito de projetos internacionais	n/a	n/a	10	1	14	25%			0%		
Ind 14 - 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	META 2020	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	n/a	900	100	1250	25%			0%		
Ind 16 - Reposição percentual de ligações aéreas em resultado do Covid 19	n/a	n/a	70%	10%	100%	25%					
Ind. 17- N.º de pessoas impactadas pelas plataformas e iniciativas de marketing digital (média mensal)	n/a	n/a	30 000 000	3 000 000	41 250 000	50%			0%		
Eficiência										Ponderação	25%
OP8 (OE4) – Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo										Peso	30%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 18 - N.º dias para entrada em produção de um novo sistema de gestão de casinos de base Oracle	n/a	n/a	365	30	330	100%			361%		
OP9 (OE3) — Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos										Peso	70%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 19 - 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	100	15	144	50%			0%		
Ind.20- 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.21- 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	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 22- Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional	43%	33%	33%	5%	40%	25%			0%		
Ind. 23 - 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%		

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2020

Ind. 24 - 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, 7, 8, 9 e 10

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2020

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 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 - 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 as medidas de mitigação dos impactos da COVID 19 na economia
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- 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 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 - O objetivo será a reposição percentual de ligações aéreas em resultado do Covid 19 a 100% , daí o valor crítico apresentado
Ind. 17- Nº de pessoas impactadas pelas plataformas e iniciativas de marketing digital (média mensal) diminuiu face à crise Pandémica e seus impactos donde houve alteração da meta e consequentemente do valor crítico que se presume num valor 25% acima da meta mais a tolerância
IND 18 - 330 dias resulta do mínimo prazo possível face às circunstâncias determinadas pelos impactos da COVID 19 na atividade económica
IND 19 - 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 20 - 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 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 - 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 24 - 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	EFETIVOS EXISTENTES 31 DE DEZEMBRO	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	4	80		-4
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	63	1008		-63
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	280	3360		-280
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	120	960		-120
Assistente operacional	5	52	260		-52
Inspetor	12	90	1080		-90
Subsistente	8	11	88		-11
Professor	12	53	636		-53
Total		673	7472	0	-673

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	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			

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2020



PIDDAC				
Outros				
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	307 504 973	0	0	0

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia (25%)	Eficiência (25%)	Qualidade (50%)	
0,0%	0,0%	0,0%	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 - Nº 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. 10 - 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. 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 - Nº de ações de cooperação internacional concretizadas	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 13 - Nº de ações de formação no âmbito de projetos internacionais	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 14 - Nº de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 15 - Nº de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do destino turístico	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 16 - Reposição percentual de ligações aéreas em resultado do Covid 19	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 17 - Nº de pessoas impactadas pelas plataformas e iniciativas de marketing digital (média mensal)	Plataformas com presença do destino Portugal
Ind. 18 - Nº dias para entrada em produção de um novo sistema de gestão de casinos de base Oracle	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 19 - Nº de reuniões para apoio técnico na elaboração de projetos de empreendimentos turísticos, na perspetiva da valorização da oferta e da simplificação dos procedimentos	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 20 - Nº de novos conteúdos publicados em vários formatos nos diversos canais de comunicação (interna e externa)	Portais do Turismo de Portugal
Ind. 21 - Nº de novos serviços a implementar no âmbito da implementação do projeto de transformação digital	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 22 - Taxa de dirigentes e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional - (Total de dirigentes e trabalhadores abrangidos porAFP/ Universo de dirigentes e trabalhadores propostos para AFP) / Orçamento aprovado para Formação	Sistema de Gestão RH
Ind. 23 - Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar (Número de pedidos deferidos/ Número de pedido de horários de trabalho para conciliar a vida profissional com a pessoa e familiar)	Sistema de Gestão RH
Ind. 24 - Avaliação média dos serviços prestados a clientes externos, numa escala de 1 a 5	Relatório/tratamento dos resultados da aplicação do questionário de satisfação