

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 - N.º ações de estruturação e diversificação de produtos para valorização da oferta e dos recursos endógenos | Portais do Turismo de Portugal |
| Ind. 2 - N.º de pareceres emitidos sobre IGT para Integração da ET 2027 nas políticas públicas de ordenamento do território | Sistema de Gestão Documental |
| 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 Programas de promoção da transição digital no setor do Turismo | Sistema de Gestão Documental e SICGesT |
| Ind. 6 - N.º 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 : N.º de alunos que respondem aos inquéritos / N.º 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 - N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos | Sistema de Gestão Documental e SGPI |
| 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 | 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 - 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 - Reposição percentual de ligações aéreas em resultado do Covid 19 | Sistema de Gestão Documental e SICGesT |
| Ind. 17 - N.º de pessoas impactadas pelas plataformas e iniciativas de marketing digital (média mensal) | Plataformas com presença do destino Portugal |
| Ind. 18 - N.º dias para entrada em produção de um novo sistema de gestão de casinos de base Oracle | Sistema de Gestão Documental e SICGesT |
| 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 | Sistema de Gestão Documental e SICGesT |
| Ind. 20 - N.º de novos conteúdos publicados em vários formatos nos diversos canais de comunicação (interna e externa) | Portais do Turismo de Portugal |
| Ind. 21 - N.º 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 |