

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2020



Aprovado pela Sra. Secretária de Estado do Turismo em: 03/09/2020

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

Eficácia										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%		12	155%	Superou	
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%		100%	118%	Superou	
Ind. 3. Nº de concursos lançados e contratos adjudicados no âmbito do programa REVIVE	n/a	n/a	10	3	16	50%		10	100%	Atingiu	
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%		85%	100%	Atingiu	
Ind. 5- N.º de Programas de promoção da transição digital no setor do Turismo	n/a	n/a	2	1	4	50%		2	100%	Atingiu	
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%		16	115%	Superou	
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%	94%	95%	2%	100%	20%		76%	82%	Não atingiu	
Ind. 8 - N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos	2848	1508	800	200	1250	5%		1747	153%	Superou	
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%		39199	191%	Superou	
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%		737	100%	Atingiu	
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%		10	100%	Atingiu	

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2020



Ind. 12 - N.º de ações de cooperação internacional concretizadas	8	11	8	1	15	25%		8	100%	Atingiu
Ind. 13 - N.º de ações de formação no âmbito de projetos internacionais	n/a	n/a	10	1	14	25%		15	133%	Superou
Ind. 14 - N.º de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas	n/a	n/a	15	2	21	25%		20	120%	Superou

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%		284	36%	Não atingiu
Ind. 16 - Reposição percentual de ligações aéreas em resultado do Covid 19	n/a	n/a	70%	10%	100%	25%		40%	67%	Não atingiu
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%		36 500 000	114%	Superou

**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%		360	100%	Atingiu

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%		113	100%	Atingiu
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%		5652	194%	Superou
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%		2	100%	Atingiu

**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%	60%	33%	5%	40%	25%		42%	132%	Superou
Ind. 23 - Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar	n/a	100%	95%	3%	100%	25%		100%	125%	Superou
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%		4,1	130%	Superou

**Objetivos Relevantes: 3, 7, 8, 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 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

## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2020

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	0
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	63	1008	56	-7
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	280	3360	258	-22
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	120	960	115	-5
Assistente operacional	5	52	260	45	-7
Inspetor	12	90	1080	74	-16
Subsistente	8	11	88	8	-3
Professor	12	53	636	47	-6
<b>Total</b>		<b>673</b>	<b>7472</b>	<b>607</b>	<b>-66</b>

### Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	<b>307 504 973</b>	<b>430 970 598</b>	<b>338 585 423</b>	<b>92 385 175</b>
Despesas com Pessoal	26 303 137	26 303 137	25 191 974	1 111 163
Aquisições de Bens e Serviços	34 408 857	36 586 420	19 921 589	16 664 831
Outras despesas correntes	114 588 134	124 941 960	100 740 199	24 201 761
Outros	132 204 845	243 139 081	192 731 660	50 407 421
PIDDAC				
Outros	31 956 380	171 274 111	137 449 184	33 824 927
<b>TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)</b>	<b>339 461 353</b>	<b>602 244 709</b>	<b>476 034 606</b>	<b>126 210 103</b>

### Parâmetros

Eficácia (25%)	Eficiência (25%)	Qualidade (50%)	AVALIAÇÃO FINAL
<b>27,5%</b>	<b>29,1%</b>	<b>64,6%</b>	<b>121,3%</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 - 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

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2020



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