

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2022



Alteração aprovada pela Sra. Secretária de Estado do Turismo em 24/11/2022

Versão Final: 06/04/2023

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) e o Plano Reativar o Turismo | Construir o Futuro
- 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	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Ano	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 1. Nº ações de estruturação e diversificação de produtos para valorização da oferta e dos recursos endógenos	12	13	8	1	11	100%	2022	14	146%	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	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Ano	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 2. % de iniciativas/projetos lançadas no âmbito do Plano Turismo + Sustentável 2020-2023	n/a	n/a	50%	10%	75%	50%	2022	60%	100%	Atingiu	
Ind. 3. Nº de concursos lançados e contratos adjudicados no âmbito do programa REVIVE	10	7	8	2	13	50%	2022	9	100%	Atingiu	
OP3. (OE2 E 3) – Dinamizar o investimento; estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros										Peso	20%
INDICADORES	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Ano	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 4 - Grau de execução das ações e iniciativas previstas no âmbito do Apoio às Empresas e ao Investimento	85%	80%	85%	10%	105%	30%	2022	90%	100%	Atingiu	
Ind. 5 - N.º de Programas de promoção da transição digital no setor do Turismo	2	2	2	1	4	40%	2022	2	100%	Atingiu	
Ind.6 - N.º de Startups participantes no programa FIT que desenvolvem piloto em empresas do setor do turismo	16	33	12	1	14	30%	2022	14	122%	Superou	
OP4 (OE1) - Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas										Peso	30%
INDICADORES	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Ano	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 7- Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo	76%	87%	80%	5%	100%	20%	2022	94%	118%	Superou	
Ind. 8 - N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos	1747	1468	850	200	1312,5	10%	2022	922	100%	Atingiu	
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	39199	41000	25000	2500	34375	40%	2022	22525	100%	Atingiu	
Ind. 10 - N.º de pessoas formadas nos diversos programas de formação e capacitação	20000	25000	25000	600	32000	30%	2022	42451	162%	Superou	

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2022



OP5 (OE3) – Gerar Redes e Conectividade										Peso	10%
INDICADORES	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Ano	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 11- Número de empresas aderentes ao selo Clean & Safe	n/a	n/a	24 000	1 000	31 250	20%	2022	23900	100%	Atingiu	
Ind. 12- 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	25	10	2	15	20%	2022	14	120%	Superou	
Ind. 13 - N.º de ações de cooperação internacional concretizadas	8	19	10	2	15	20%	2022	14	120%	Superou	
Ind. 14 - N.º de Iniciativas/projetos de internacionalização da formação	15	10	15	2	21	20%	2022	19	116%	Superou	
Ind. 15- N.º de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas	20	35	40	10	63	20%	2022	81	146%	Superou	

OP6 (OE1) – Procura - atingir os mercados que melhor respondem aos desafios de crescer em valor										Peso	20%
INDICADORES	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Ano	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 16 - N.º de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do destino turístico	284	877	900	100	1250	30%	2022	3053	254%	Superou	
Ind. 17- Promoção Nacional e Internacional do Destino em Marketing Digital (N.º de pessoas impactadas pelas iniciativas de marketing digital - média mensal)	n/a	n/a	30 000 000	3 000 000	41 250 000	40%	2022	92 000 000	238%	Superou	
Ind. 18- Reputação do Destino Portugal (número de artigos resultado das ações executadas durante o ano para divulgação do Destino Portugal nos meios de comunicação e junto de opinion makers)	n/a	n/a	40 000	1 000	51 250	30%	2022	43 902	109%	Superou	

**Eficiência** Ponderação 25%

OP7 (OE3) — Simplificação — tornar mais ágil a administração pública e facilitar o interface com os/as clientes internos e externos										Peso	100%
INDICADORES	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Ano	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	113	113	125	15	144	50%	2022	111	100%	Atingiu	
Ind.20 - N.º Conteúdos publicados em vários formatos nos diversos canais de comunicação (interna e externa) tendo subjacente a divulgação da concretização do Plano RT CF	n/a	n/a	500	20	650	25%	2022	582	114%	Superou	
Ind.21- N.º de novos serviços a implementar no âmbito do apoio ao empresário e apoio ao cliente	n/a	1	2	1	4	25%	2022	2	100%	Atingiu	

**Qualidade** Ponderação 50%

OP8 (OE4) – Promover a gestão da informação na atividade de regulação e inspeção do Jogo										Peso	10%
INDICADORES	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Ano	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 22 -N.º de interfaces implementados entre o SRU e de jogo dos casinos, com transferência de dados automatizada.	n/a	n/a	7	1	10	100%	2022	12	142%	Superou	

**OP9 (OE3) –Operacionalizar de novas medidas de política de emprego publico** Peso 40%

INDICADORES	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Ano	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 23 - Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar	100%	100%	95%	3%	100%	50%	2022	99%	120%	Superou
Ind. 24- Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional	42%	64%	80%	10%	100%	50%	2022	87%	100%	Atingiu

**OP10 (OE3) —Avaliar a qualidade dos serviços prestados ao cliente** Peso 50%

INDICADORES	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Ano	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 25- N.º de dias até à conclusão da implementação de sistema de avaliação da satisfação pelos clientes	n/a	100	120	30	55	100%	2022	120	100%	Atingiu

Objetivos Relevantes: 4, 7, 8, 9 e 10

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2022



**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 - A aposta deste Instituto na transição digital e a necessidade de retoma progressiva em 2021 apontam para este valor que 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 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 9- 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 10 - 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 11- 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 12 a 16 - O histórico dos indicadores 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 17 - Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar por força das quebras totais de 2020.

IND 18 - 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 19 - 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 20 - 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 21 - 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 e da compatibilização entre vida profissional e pessoal

IND 24-25- O histórico dos indicadores 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

**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	57	-6
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	280	3360	275	-5
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	120	960	118	-2
Assistente operacional	5	52	260	36	-16
Inspetor	12	90	1080	86	-4
Subsistente	8	11	88	6	-5
Professor	12	53	636	142	89
<b>Total</b>		<b>673</b>	<b>7472</b>	<b>724</b>	<b>51</b>

**Recursos Financeiros**

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
<b>Orçamento de funcionamento</b>	<b>298 531 113</b>	<b>438 887 166</b>	<b>412 428 616</b>	<b>113 897 503</b>
Despesas com Pessoal	28 157 451	28 754 041	28 344 954	187 503
Aquisições de Bens e Serviços	27 175 226	33 335 784	28 858 802	1 683 576
Outras despesas correntes	150 055 429	168 934 841	158 029 226	7 973 797
Outros	93 143 007	207 862 500	197 195 633	104 052 626
PIDDAC	0	0	0	0
Outros (extra-orçamental)	70 754 968	113 523 615	105 374 429	34 619 461
<b>TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)</b>	<b>369 286 081</b>	<b>552 410 781</b>	<b>517 803 045</b>	<b>148 516 964</b>

Parâmetros		AVALIAÇÃO FINAL	
Eficácia (25%)	Eficiência (25%)	Qualidade (50%)	<b>113,8%</b>
<b>33,9%</b>	<b>25,8%</b>	<b>54,1%</b>	

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 - % de iniciativas/projetos lançadas no âmbito do Plano Turismo + Sustentável 2020-2023/total de iniciativas/projetos previstos no âmbito do Plano Turismo + Sustentável 2020-2023	Sistema de Gestão Documental ; Portais do Turismo de Portugal
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; n.º de ações e iniciativas lançadas/n.º de 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
Ind. 6 - 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. 7 - Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo: n.º de alunos empregados ao fim de 6 meses ou que prosseguem estudos/total de alunos das Escolas do Turismo	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

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2022



Ind. 10 - Nº de pessoas formadas nos diversos programas de formação e capacitação	Academia Digital
Ind. 16 - Nº de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do destino turístico	Sistema de Gestão Documental
Ind. 17- Promoção Nacional e Internacional do Destino em Marketing Digital (Nº de pessoas impactadas pelas iniciativas de marketing digital - média mensal); n.º total de pessoas impactadas por iniciativas de marketing digital em 2022/12 meses	Sistemas de Gestão de Marketing Digital
Ind. 18- Reputação do Destino Portugal (número de artigos resultado das ações executadas durante o ano para divulgação do Destino Portugal nos meios de comunicação e junto de opinon makers)	Análise de imprensa internacional
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 - N.º Conteúdos publicados em vários formatos nos diversos canais de comunicação (interna e externa) tendo subjacente a divulgação da concretização do Plano RTJCF	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind.21- N.º de novos serviços a implementar no âmbito do apoio ao empresário e apoio ao cliente	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 22 -N.º de interfaces implementados entre o SRIJ e de jogo dos casinos, com transferência de dados automatizada.	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind. 23 - Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar: n.º de pedidos deferidos /total de pedidos submetidos	Sistema de Gestão de Recursos Humanos
Ind. 24- Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional: n.º de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional/total de dirigentes, trabalhadores e trabalhadoras	Sistema de Gestão de Recursos Humanos
Ind. 25- Nº de dias até à conclusão da implementação de sistema de avaliação da satisfação pelos clientes - n.º de dias entre lançamento do inquérito e conclusão do processo de recolha	Plataformas de Inquirição do Turismo de Portugal