

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
Total		673	7472	724	51

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	298 531 113	438 887 166	412 428 616	113 897 503
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
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	369 286 081	552 410 781	517 803 045	148 516 964

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

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