

Objectivos operacionais											Concretização			Desvios
Objectivo	Indic.	Peso no Objectivo	Peso no Total	Descrição do Indicador	Meta ano n-1	Resultado ano n-1 (30 Jun)	Meta ano n	Resultado ano n	Classificação					
									Superior	Atingiu	Não atingiu			
<b>Missão:</b> Apoio ao investimento no sector do turismo, a qualificação e desenvolvimento das infra-estruturas 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 a regulação e fiscalização dos jogos de fortuna e azar.														
<b>Objectivos estratégicos (O.E.):</b>														
O.E. 1. Promover a sustentabilidade e a qualidade da oferta turística														
O.E. 2. Reforçar a competitividade dos destinos, dos produtos e das empresas do turismo														
O.E. 3. Garantir maior eficácia no sistema de fiscalização dos jogos de fortuna e azar e reforçar o combate ao jogo ilícito														
O.E. 4. Afirmar a identidade do Turismo de Portugal e o seu papel estruturante na formação, valorização e projecção da identidade portuguesa, bem como no progresso da economia nacional														
O.E. 5. Estruturar o Turismo de Portugal como organismo modelar da Administração Pública, centrado no cliente e no progresso do sector														
<b>EFICÁCIA</b> (Ponderação = 35%)														
<b>OB. 1</b>	Ponderação de: 20%													
	Garantir a orientação para a sustentabilidade e qualidade da oferta turística dos projectos, empreendimentos e actividades aprovadas.	Ind. 1	40%	2,8%	Projectos, empreendimentos e actividades de investimento turístico distintivos aprovados sobre o total (1)	60%	78,70%	60% Sup: ≥ 65%						
		Ind. 2	20%	1,4%	Número de acções de divulgação e sensibilização para a competitividade, sustentabilidade e qualidade da oferta turística	40	13	40 Sup: ≥ 45						
		Ind. 3	20%	1,4%	Número de auditorias a Empreendimentos turísticos com vista à sua classificação de acordo com a nova legislação	n.a.	n.a.	250 Sup: ≥ 260						
		Ind. 4	20%	1,4%	Taxa inserção no mercado de trabalho de alunos formados até 6 meses após a conclusão dos cursos em escolas de hotelaria (2)	50%		65% Sup: ≥ 70%						
<b>OB. 2</b>	Ponderação de: 20%													
	Promover / lançar projectos, programas e iniciativas que sustentem a concretização do Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT)	Ind. 5	60%	4,2%	Número de projectos de implementação PENT que foram objecto de programas/medidas/projectos/acções concretas	10	11	10 Sup: = 11						
		Ind. 6	40%	2,8%	% de Planos de Urbanização (PU) e Planos de Pormenor (PP) de índole turística que integrem, pelo menos, um produto turístico preconizado no PENT para a região/pólo turístico em que se inserem, relativamente ao total de PU e PP de índole turística apreciados	n.a.	n.a.	80% Sup: ≥ 85%						
<b>OB. 3</b>	Ponderação de: 20%													
	Desenvolver meios de apoio ao reforço da competitividade	Ind. 7	35%	2,5%	% de aprovação de projectos Pólo Turismo 2015 sobre total projectos financiados no âmbito dos concursos do QREN que prevejam dotações para o Pólo de Competitividade e Tecnologia	n.a.	n.a.	70% Sup: ≥ 75%						
		Ind. 8	35%	2,5%	Número de novos projectos de investimento financiados (3)	145	141	170 Sup: ≥ 190						
		Ind. 9	30%	2,1%	Elevação da qualificação dos alunos (rácio do nº alunos Nível IV sobre o nº alunos nível III a 31 Dez)	30%		35% Sup: ≥ 40%						
<b>OB. 4</b>	Ponderação de: 20%													
	Instalar e actualizar os meios tecnológicos que permitam ganhos de produtividade no controlo e fiscalização do jogo e incrementar as acções de detecção e repressão do jogo ilícito	Ind. 10	35%	2,5%	Número de instalações do novo Sistema de Vigilância CCTV – Circuito Interno de Televisão, em casinos	n.a.	n.a.	2 Sup: ≥ 3						
		Ind. 11	30%	2,1%	Número de instalações do novo sistema de controlo da sala de máquinas automáticas, em casinos	n.a.	n.a.	2 Sup: ≥ 3						
		Ind. 12	35%	2,5%	Número de acções de repressão ao jogo ilícito realizadas em cooperação com as autoridades policiais	n.a.	n.a.	40 Sup: ≥ 50						
<b>OB. 5</b>	Ponderação de: 20%													
	Promover a projecção da identidade e imagem do turismo em Portugal	Ind. 13	35%	2,5%	Nº de referências positivas à marca destino Portugal sobre o número total de referências (4)	75%	94%	75% Sup: ≥ 85%						
		Ind. 14	40%	2,8%	Número de Eventos patrocinados / apoiados, com projecção internacional forte ou em pólo de desenvolvimento turístico com projecção nacional forte (5)	35	18	35 Sup: ≥ 40						
		Ind. 15	25%	1,8%	Taxa de Crescimento das visitas aos portais do Turismo de Portugal (visitportugal e ao descubraportugal) (6)	10%	32%	10% Sup: ≥ 15%						

<b>EFICIÊNCIA</b>		(Ponderação = 35%)											
<b>OB. 6</b> Ponderação de: 100%	<b>Promover a sustentabilidade e a redução de custos de funcionamento</b>	<b>Ind. 16</b>	30%	10,5%	Reduzir o custo incorrido com a infra-estrutura de tecnologias de informação do Turismo de Portugal (comunicações, papel e impressão e cópia)	n.a.	n.a.	10% Sup: ≥ 15%					
		<b>Ind. 17</b>	30%	10,5%	Reduzir o consumo de energia nos serviços centrais	n.a.	n.a.	3% Sup: ≥ 5%					
		<b>Ind. 18</b>	30%	10,5%	Manter (ou reduzir) o consumo de energia e água nas escolas de hotelaria e turismo	n.a.	n.a.	0% Sup: ≥ 1%					
		<b>Ind. 19</b>	10,0%	3,5%	Reduzir a emissão de CO2 da frota automóvel.	n.a.	n.a.	8% Sup: ≥ 10%					
<b>QUALIDADE</b>		(Ponderação = 30%)											
<b>OB. 7</b> Ponderação de: 100%	<b>Promover o acesso à formação profissional e incrementar os níveis de produtividade.</b>	<b>Ind. 20</b>	50%	15,0%	% de dirigentes e trabalhadores abrangidos por acções de formação profissional	n.a.	n.a.	33% Sup: ≥ 40%					
		<b>Ind. 21</b>	50%	15,0%	Tempo médio de resposta (em dias úteis) para a apreciação de processos no Departamento de Empreendimentos e Actividades (7)	18	18	18 Sup: ≤ 16					
		<b>Soma</b>	<b>100%</b>										

<b>Meios disponíveis</b>				
<b>Recursos Humanos</b>	<b>Pontuação</b>	<b>Planeados</b>	<b>Executados</b>	
Dirigentes - Direcção superior	20	6		
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	65		
Técnico Superior	12	231		
Coordenador Técnico	9	20		
Assistente Técnico	8	110		
Encarregado geral operacional				
Encarregado operacional				
Assistente Operacional	5	56		
Professor	12	92		
Inspector		70		
Informático		3		
Carririas não revistas		149		
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>802</b>		
<b>Orçamento (Milhões de €)</b>		<b>Estimado</b>	<b>Realizado</b>	
Funcionamento (despesas)				
Receitas (próprias e QREN)				
PIDDAC				

Legenda:

n.d. - não disponível;

n.a. - não aplicável.

<b>Parâmetros</b>		
<b>EFICÁCIA</b>	<b>35%</b>	
<b>EFICIÊNCIA</b>	<b>35%</b>	
<b>QUALIDADE</b>	<b>30%</b>	

<b>Avaliação final do serviço</b>	
<b>BOM</b>	
<b>SATISFATÓRIO</b>	
<b>INSUFICIENTE</b>	

#### Listagem das Fontes de verificação

<b>Objectivo 1:</b>	Indicador 1: Sistema/registo de informação interna Indicador 2: Sistema/registo de informação interna Indicador 3: Sistema/registo de informação interna Indicador 4: Sistema/registo de informação interna
<b>Objectivo 2:</b>	Indicador 5: Sistema/registo de informação interna Indicador 6: Sistema/registo de informação interna
<b>Objectivo 3:</b>	Indicador 7: Sistema/registo de informação interna Indicador 8: Sistema/registo de informação interna Indicador 9: Sistema/registo de informação interna
<b>Objectivo 4:</b>	Indicador 10: Sistema/registo de informação interna Indicador 11: Sistema/registo de informação interna Indicador 12: Sistema/registo de informação interna
<b>Objectivo 5:</b>	Indicador 13: Sistema/registo de informação interna Indicador 14: Sistema/registo de informação interna Indicador 15: Sistema/registo de informação interna
<b>Objectivo 6:</b>	Indicador 16: Sistema/registo de informação interna Indicador 17: Sistema/registo de informação interna Indicador 18: Sistema/registo de informação interna Indicador 19: Sistema/registo de informação interna
<b>Objectivo 6:</b>	Indicador 20: Sistema/registo de informação interna Indicador 21: Sistema/registo de informação interna

#### Notas

(1) Projectos ou empreendimentos distintivos são projecto ou empreendimentos que, pelas sua características, se assumem como únicos e de excelência ou se caracterizam por uma diferenciação qualitativa relevante em relação à oferta turística existente.

(2) A inserção no mercado de trabalho de alunos formados nas escolas de hotelaria e turismo representa um claro contributo para uma maior qualificação da oferta turística nacional.

(3) A existência de novos projectos de investimento financiados ainda que não totalmente controlável pelo Instituto é dinamizada através de acções de divulgação e comunicação dos instrumentos de financiamento próprios do Turismo de Portugal, bem como os do QREN, nomeadamente do Polo de Competitividade - Turismo 2015.

(4) Consideram-se artigos positivos todos aqueles que apresentem a nossa oferta de forma aliciante para o leitor e que contribuem para construir e transmitir uma boa imagem do Destino Portugal e para a captação de turistas. A medição é feita por uma aplicação disponibilizada na Web e alimentada directamente pelas equipas de turismo no estrangeiro ou pelas assessorias de comunicação do Turismo de Portugal.

(5) Considera-se que um evento tem projecção internacional e nacional quando o mesmo é objecto de cobertura noticiosa pelos media nacionais e estrangeiros (imprensa escrita, TV, Web, etc.). Consideramos que essa projecção é "Forte" se tiver cobertura em estações de televisão, seja em transmissões directas, em diferido ou em compactos. Os promotores dos eventos apresentam esta informação na apresentação da candidatura e relatório final.

(6) A meta de crescimento de 10% é para o somatório dos 2 portais. Em 2009, o número de visitas aos portais foi de 11 882 884.

(7) O prazo legal é de 20 dias úteis.