

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2022



Aprovado pela Sra. Secretária de Estado do Turismo em: 04/02/2022

Versão Final: 29/11/2021

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	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 1. Nº ações de estruturação e diversificação de produtos para valorização da oferta e dos recursos endógenos	8	6	8	1	11	100%			0%	

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	Semestre	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%			0%	
Ind. 3. Nº de concursos lançados e contratos adjudicados no âmbito do programa REVIVE	10	10	8	2	13	50%			0%	

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	Semestre	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%			0%	
Ind. 5 - Nº de Programas de promoção da transição digital no setor do Turismo	2	2	2	1	4	40%			0%	
Ind.6 - Nº de Startups participantes no programa FIT que desenvolvem piloto em empresas do setor do turismo	12	12	12	1	14	30%			0%	

OP4 (OE1) - Pessoas — promover o emprego, a qualificação e valorização das pessoas Peso 30%

INDICADORES	2020	2021	META 2022	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	75%	80%	80%	5%	100%	20%			0%	
Ind. 8 - Nº de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos	800	800	850	200	1312,5	10%			0%	
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	20000	20000	25000	2500	34375	40%			0%	
Ind. 10 - Nº de pessoas formadas nos diversos programas de formação e capacitação	20000	25000	25000	600	32000	30%			0%	

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2022



OP5 (OE3) – Gerar Redes e Conectividade Peso 10%

INDICADORES	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Semestre	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%			0%	
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	4	10	2	15	20%			0%	
Ind. 13 - N.º de ações de cooperação internacional concretizadas	10	7	10	2	15	20%			0%	
Ind. 14 - N.º de Iniciativas/projetos de internacionalização da formação	n/a	10	15	2	21	20%			0%	
Ind. 15- N.º de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas	n/a	15	40	10	63	20%			0%	

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	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 16 - N.º de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do destino turístico	n/a	900	900	100	1250	30%			0%	
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%			0%	
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%			0%	

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	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	100	100	125	15	144	50%			0%	
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	200	20	275	25%			0%	
Ind.21- N.º de novos serviços a implementar no âmbito do apoio ao empresário e apoio ao cliente	n/a	2	2	1	4	25%			0%	

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	Semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 22 -N.º de interfaces implementados entre o SRJ e de jogo dos casinos, com transferência de dados automatizada.	n/a	n/a	7	1	10	100%			0%	

OP9 (OE3) —Operacionalizar de novas medidas de política de emprego público Peso 60%

Ind. 23 - Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar	95%	95%	95%	3%	100%	50%			0%	
Ind. 24- Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional	33%	33%	33%	5%	48%	50%			0%	

OP10 (OE3) —Avaliar a qualidade dos serviços prestados ao cliente Peso 30%

Ind. 25- N.º de dias até à conclusão da implementação de sistema de avaliação da satisfação pelos clientes	n/a	90	90	30	150	100%			0%	
--	-----	----	----	----	-----	------	--	--	----	--

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 indicador 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 indicador 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
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
<b>Total</b>		<b>673</b>	<b>7472</b>	<b>0</b>	<b>-673</b>

### Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	<b>298 530 842</b>			
Despesas com Pessoal	33 493 749			
Aquisições de Bens e Serviços	35 862 481			
Outras despesas correntes	130 730 446			
Outros	98 444 166			
PIDDAC	0			
Outros	0			
<b>TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)</b>	<b>298 530 842</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Parâmetros

Eficácia (25%)	Eficiência (25%)	Qualidade (50%)	AValiação FINAL
<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>

Indicadores (Fórmulas de cálculo)

Fonte de Verificação

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2022



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 - % 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 - 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; 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 - Nº de Programas de promoção da transição digital no setor do Turismo	Sistema de Gestão Documental
Ind.6 - Nº 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 - 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 - 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 - Nº Conteúdos publicados em vários formatos nos diversos canais de comunicação (interna e externa) tendo subjacente a divulgação da concretização do Plano RT CF	Sistema de Gestão Documental e SICGesT
Ind.21- Nº 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