



Aprovado pelo Sr. Secretário de Estado do Turismo, Comércio e Serviços em 23/12/2022

Data: 2022-12-15

Tutela: Ministério da Economia e Mar

Serviço: Turismo de Portugal, IP

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 terrritorial.

VISÃO: Uma organização ao serviço do desenvolvimento do turismo nacional, reforçando o setor do turismo como um dos motores de crescimento da economia portuguesa

Objectivos 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 e 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

3 ,		· ·	<u> </u>							
Objectivos Operacionais										
Eficácia									Ponderação	25%
OE1 e OE2 OP1. Coesão — Alargar a atividade turística a todo o	território (durante todo o	ano						Peso	10%
INDICADORES	2021	2022 E	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 1. Nº ações de estruturação e diversificação de produtos para valorização da oferta e dos recursos endógenos	13	8	20	5	27	100%			0%	
OE1 e OE2 OP2. Sustentabilidade - assegurar a preservação e a	ı valorizaçã	o económica s	sustentável (do património	cultural e n	atural e da ider	ntidade local		Peso	10%
INDICADORES	2021	2022 E	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 2. % de iniciativas/projetos lançadas no âmbito do Plano Turismo + Sustentável 2020-2023	n/a	50%	90%	5%	100%	50%			0%	
Ind 3. Nº de concursos lançados e contratos adjudicados no âmbito do programa REVIVE	7	8	8	2	11	50%			0%	
OE1 e OE2 OP3. Dinamizar o investimento- estimular a inovação e o empreendedorismo e garantir recursos financeiros Peso									20%	
INDICADORES	2021	2022 E	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 4 - Grau de execução das ações e iniciativas previstas no âmbito do Apoio às Empresas e ao Investimento	80%	85%	85%	10%	100%	50%			0%	
Ind 5. N.º de Programas de promoção da transição digital no setor do Turismo	n/a	2	2	1	4	25%			0%	
Ind 6. N.º de Startups participantes no programa FIT que desenvolvem piloto em empresas do setor do turismo	33	12	12	1	14	25%			0%	
OE1 OP4. Pessoas — promover o emprego, a qualificação	e valorizaç	ão das pessoa	as						Peso	20%
INDICADORES	2021	2022 E	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 7- Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo	87%	80%	83%	2%	94%	45%			0%	
Ind. 8 - N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos	1468	850	650	150	880	10%			0%	
Ind. 9– Nº de pessoas formadas nos diversos programas de formação e capacitação	n/a	25 000	30 000	5 000	38 500	45%			0%	
OE1 OP5.Gerar Redes e Conectividade Peso								20%		
INDICADORES	2021	2022 E	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 10- Número de empresas aderentes ao selo Clean & Safe	n/a	24 000	25 000	2 500	30 000	25%			0%	
Ind. 11 - N.º de ações de cooperação internacional concretizadas	19	10	12	2	18	25%			0%	
Ind. 12- N.º de Iniciativas/projetos de internacionalização da formação	10	15	20	5	31	25%			0%	
Ind. 13- N.º de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas	35	40	40	10	63	25%			0%	
OE1 e OE 2 OP6. Procura - atingir os mercados que melhor resp	ondem aos	desafios de cr	rescer em va	alor					Peso	20%
INDICADORES	2021	2022 E	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 14 - Nº de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do destino turistico	877	900	500	20	650	25%			0%	
Ind. 15- Nº de pessoas impactadas pelas iniciativas de marketing digital (promoção Nacional e Internacional do Destino)n- média mensal	n/a	30 000 000	20 000 000	3 000 000	41 250 000	30%			0%	
Ind. 16- N.º de artigos resultado das ações executadas durante o ano para divulgação do Destino Portugal nos meios de comunicação e junto de opinon makers	n/a	40 000	40 000	1 000	51 250	20%			0%	
Ind. 17 - Portugal Events - Número de Projetos analisados, seleccionados e acompanhados	n/a	n/a	150	5	160	25%			0%	





					ECONOMIA E MAR					6460
Eficiência									Ponderação	20%
OE3 OP7. Simplificação — tornar mais ágil a administraçã	o pública e	facilitar o inte	erface com o	s/as clientes	internos e e	xternos			Peso	100%
INDICADORES	2021	2022 E	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 18- Nº de reuniões para apoio técnico na elaboração de projetos de empreendimentos turísticos , na perspetiva da valorização da oferta e da simplificação dos procedimentos	113	125	150	20	175	50%			0%	
Ind.19 - 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	500	500	50	688	25%			0%	
Ind.20- N.º de novos serviços a implementar no âmbito do apoio ao empresário e apoio ao cliente	1	2	2	1	4	25%			0%	
Qualidade									Ponderação	55%
OE4 OP8. Promover a gestão da informação na atividade o	de regulaçã	ăo e inspeção	do Jogo						Peso	10%
INDICADORES	2021	2022 E	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 21- N.º de meses para realizar a adaptação da infraestrutura de comunicações e redes de 11 casinos ao novo modelo de monitorização do jogo de base territorial.	n/a	n/a	12	1	10	100%				
OE3 OP9. Operacionalizar novas medidas de política de e	mprego pu	blico							Peso	40%
INDICADORES	2021	2022 E	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 22 - Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar	100%	95%	95%	2%	100%	50%				
Ind. 23- Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional	64%	33%	33%	5%	48%	50%				
OE3 OP10. Avaliar a qualidade dos serviços prestados ao	cliente								Peso	50%
INDICADORES	2021	2022 E	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 24- Nº de dias até à conclusão da implementação de sistema de avaliação da satisfação pelos clientes	100	90	90	30	55	100%				
Objectivos Relevantes: 5 7 8 9 10										





JUSTIFICA	ÇÃO DO VALOR CRÍTICO	
	NO peños do petruturação o diversificação do produtes asse	Tendo em conta o comportamento histórico de crescimento do indicador, as novas tendências da procura turística bem como o incremento proposto na meta,
IND 1	Nº ações de estruturação e diversificação de produtos para valorização da oferta e dos recursos endógenos	este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar em alinhamento com os objetivos da Estratégia Turismo 2027 e do Plano Turismo + Sustentável 2020-2023
IND 2		O histórico do indicador permite concluir que o valor critico deverá corresponder a um desempnho perto dos 100% considerando que o do Plano Turismo + Sustentável 2020-2023 deverá estar concretizado em 2023
IND 3	îno de concursos iançados e contratos adjudicados no	O histórico do indicador permite concluir que o valor critico 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 ao número de imóveis do património do Estado que poderão vir a ser disponibilizados
IND 4	Grau de execução das ações e iniciativas previstas no âmbito do Apoio às Empresas e ao Investimento	Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar considerando que, no ano de 2023 se pretende consolidar a trajetória de retoma que se vem verificando desde 2021.
IND 5	N.º de Programas de promoção da transição digital no setor do Turismo	A aposta deste Instituto na transição digital e na necessidade de consolidação da retoma iniciada em 2021 que apontam para que este valor que deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar
IND 6	N.º de Startups participantes no programa FIT que desenvolvem piloto em empresas do setor do turismo	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	Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo	Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, o mais próximo possível de uma taxa de 100%
IND 8	N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos	Tendo em conta o comportamento histórico do indicador no contexto do phasing out do Portugal 2020 conjugado com as medidas do Programa Recuperar o Turismo este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar através das medidas a lançar em 2023
IND 9	Nº de pessoas formadas nos diversos programas de formação e capacitação	Tendo em conta o comportamento histórico do indicador e as propostas formativas especificas e crescentes para as empresas, em regime online através da Academia Digital do Turismo de Portugal, este é o valor que pode corresponder ao melhor desempenho que se pretende alcançar.
IND 10	Número de empresas aderentes ao selo Clean & Safe	Considerando que certificação surgiu em 2020, tendo em conta o universo de empresas que não aderiram ao Selo Clean&Safe este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar com vista a um resultado de excelência no contexto da manutenção da confiança da procura quanto à segurança pós pandemia que as empresas se propõem manter
IND 11	N.º de ações de cooperação internacional concretizadas	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 e do do Plano Turismo + Sustentável 2020-2024
IND 12		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 e do Plano Turismo + Sustentável 2020-2025, no que diz respeito à internacionalização da formação.
IND 13	N.º de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas	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 e do do Plano Turismo + Sustentável 2020-2026
IND 14	torritorial o internacionalização do destino turistico	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 e do do Plano Turismo + Sustentável 2020-2027
IND 15		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 e do do Plano Turismo + Sustentável 2020-2028
IND 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	Portugal Events - Número de Projetos analisados, seleccionados e acompanhados	Considerando que se trata de um novo indicador foi apurado por convenção o melhor resultado desejável face às candidaturas expectáveis
IND 18	Nº de reuniões para apoio técnico na elaboração de projetos de empreendimentos turísticos , na perspetiva da valorização da oferta e da simplificação dos procedimentos	Tendo em conta o comportamento histórico do indicador este valor deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, sempre considerando as condições exógenas designadamente a solicitação de empresários.
IND 19	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	Tendo em conta o facto de o Plano RT/CF entrar em 2023 numa fase de estabilização e apressentar já taxas de execuação significativas, as oportunidades de comunicação tendem a estabilizar. Motivo pelo qual se mantém a Meta indicada.
IND 20		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 conjugado com os outputs para o cliente externo.
IND 21	N.º de meses para realizar a adaptação da infraestrutura de comunicações e redes de 11 casinos ao novo modelo de monitorização do jogo de base territorial.	Considerando que se trata de um novo indicador foi apurado o melhor resultado desejável face á experiência de gestão de outros projetos similares.
IND 22	Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar	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 profissinal e pessoal
IND 23		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
IND 24	, ,	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





Nº indicador	Desrição	Fórmula de calculo	Fonte de Verificação
IND 1	Nº ações de estruturação e diversificação de produtos para valorização da oferta e dos recursos endógenos	Nº ações de estruturação□	Portais do Turismo de Portugal
IND 2	% de iniciativas/projetos lançadas no âmbito do Plano Turismo + Sustentável 2020-2023	N.º de iniciativas ou projetos lançados/ N.º total de iniciativas ou projetos inscritos em Plano □	Sistema de Gestão Documental
IND 3	Nº de concursos lançados e contratos adjudicados no âmbito do programa REVIVE	Nº de concursos lançados e contratos adjudicados□	Sistema de Gestão Documental
IND 4	% de execução das ações e iniciativas previstas no âmbito do Apoio às Empresas e ao Investimento	N.º de ações e iniciativas executadas / N.º total de açoes e iniciativas determinadas pelo Governo para o ano 2023, no âmbito do Apoio às Empresas e ao Investimento□	Sistema de Gestão Documental e SGPI, Sistema de Gestão de Projetos de Investimento
IND 5	N.º de Programas de promoção da transição digital no setor do Turismo	N.º de Programas de promoção da transição digital□	Sistema de Gestão Documental e SIQGEST, Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal
IND 6	N.º de Startups participantes no programa FIT que desenvolvem piloto em empresas do setor do turismo	Nº de Startups de turismo participantes que desenvolvem pilotos	Sistema de Gestão Documental e SIQGEST, Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal
IND 7	Taxa de atividade (empregabilidade + prosseguimento de estudos) dos alunos e das alunas das Escolas do Turismo	Nº de alunos que respondem aos inquértios / Nº de alunos que se empregam no setor do turismo e dos que prosseguem estudos nesta área□	Estudo de Inserção Profissional
IND 8	N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos	N.º de postos de trabalho criados através do financiamento de projetos / os postos previstos em projeto e os postos trabalho mantidos □	SGPI, Sistema de Gestão de Projetos de Investimento
IND 9	Nº de pessoas formadas nos diversos programas de formação e capacitação	Nº de pessoas formadas□	Plataforma Academia Digital
IND 10	Número de empresas aderentes ao selo Clean & Safe	Nº de estabelecimentos com Selo Clean&Safe□	Sistema de Gestão Documental e Listas de Inscrição por ação
IND 11	N.º de ações de cooperação internacional concretizadas	Nº de ações concretizadas□	Sistema de Gestão Documental e SIQGEST, Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal
IND 12	N.º de Iniciativas/projetos de internacionalização da formação	N.º de Iniciativas	Sistema de Gestão Documental
IND 13	N.º de ações de fomento de oportunidades de desenvolvimento de operações aéreas	Nº de ações de fomento de oportunidades□	Sistema de Gestão Documental e SIQGEST, Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal
IND 14	Nº de empresas impactadas pelas ações de marketing territorial e internacionalização do destino turistico	Nº de empresas impactadas□	Sistema de Gestão Documental e SIQGEST, Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal
IND 15	Nº de pessoas impactadas pelas iniciativas de marketing digital - média mensal	Nº de pessoas impactadas	Sistema de Gestão Documental e SIQGEST, Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal
IND 16	N.º de artigos resultado das ações executadas durante o ano para divulgação do Destino Portugal nos meios de comunicação e junto de opinon makers)	N.º de artigos	Sistema de Gestão Documental e SIQGEST, Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal
IND 17	Portugal Events - Número de Projetos analisados, seleccionados e acompanhados	Nº de projetos analisados□ □	SGPI - Sistema de Gestão de Projetos de Investimento
IND 18	Nº de reuniões para apoio técnico na elaboração de projetos de empreendimentos turísticos , na perspetiva da valorização da oferta e da simplificação dos procedimentos	□ Nº de reuniões realizadas□ □	Sistema de Gestão Documental e SIQGEST, Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal
IND 19	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	Nº de conteúdos públicados	Plataformas com presença institucional Turismo de Portugal e geridas pelo DCOM
IND 20	N.º de novos serviços a implementar no âmbito do apoio ao empresário e apoio ao cliente	N.º de novos serviços implementados□	Sistema de Gestão Documental e SIQGEST, Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal
IND 21	N.º de meses para realizar a adaptação da infraestrutura de comunicações e redes de 11 casinos ao novo modelo de monitorização do jogo de base territorial.	N.º de meses para realizar a adaptação da infraestrutura de comunicações e redes de 11 casinos	Relatório da Equipa Multidisciplinar da Evolução da Infraestrutura Tecnologica do Jogo
IND 22	Taxa de deferimento dos pedidos de horário de trabalho conciliadores da vida profissional com vida pessoal e familiar	Nº de pedidos deferidos/ Nº total de pedidos apresentados □	SINGAP, Sistema de Gestão de Recurosos Humanos, Q2-Sistema de Gestão Documental e SIQGEST, Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal
IND 23	Taxa de dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras abrangidos por ações de formação profissional	Nº de publico alvo abrangido (dirigentes e trabalhadores e trabalhadoras)/ Nº de ações de formação aprovadas□	SINGAP, Sistema de Gestão de Recurosos Humanos, Q2-Sistema de Gestão Documental e SIQGEST, Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal
IND 24	Nº de dias até à conclusão da implementação de sistema de avaliação da satisfação pelos clientes	Nº de dias para conclusão de implementação do sistema□	Sistema de Gestão Documental e SIQGEST, Sistema Integrado de Contabilidade e Gestão do Turismo de Portugal





Recursos Humanos						
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	N.º EFECTIVOS PLANEADOS (Mapa de Pessoal)	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	N.º EFETIVOS 30 junho/31dezemb ro (Balanço Social)	DESVIO/ Pontos
Dirigentes - Direção Superior	20	4	80			-4
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	76	1216			-76
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	325	3900			-325
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	128	1024			-128
Assistente operacional	5	41	205			-41
Inspetor	12	120	1440			-120
Subsistente	8	7	56			-7
Professor	12	45	540			-45
Total		746	8461	0	0	-746

Recursos Financeiros			Unidade: eu	ros	
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS (30 jun 2023)	EXECUTADOS (31 dez 2023)	DESVIO
Orçamento de funcionamento (OF)	336 051 034	0	0	0	
Despesas c/Pessoal	35 840 492				
Aquisições de Bens e Serviços	42 583 358				
Tranferências correntes	125 835 543				
Outras despesas correntes	7 506 604				
Outras	124 285 037				
Orçamento de Investimento (OI)	0	0	0	0	
	0				
	0				
Outros	0				
TOTAL (OF+OI+Outros)	336 051 034	0	0	0	

Eficácia 25% Eficiência 25% Qualidade 50%	AVALTAÇÃO ETNAL
	AVALIAÇÃO FINAL
	0

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS