

Identificação da empresa

Parques de Sintra – Monte da Lua, S.A.

Modelo único de gestão de Património Natural e Cultural

A Parques de Sintra é uma empresa de capitais exclusivamente públicos, criada em 2000 (DL 215/2000 de 2 de setembro), no seguimento da classificação pela UNESCO da Paisagem Cultural de Sintra como Património da Humanidade.

Missão

A Parques de Sintra-Monte da Lua, S.A. (PSML) tem, entre outras missões, a de gerir os mais importantes valores naturais e culturais situados na zona da Paisagem Cultural de Sintra e em Queluz: o Parque e o Palácio da Pena, os Jardins e o Palácio de Monserrate, o Castelo dos Mouros, o Convento dos Capuchos, o Jardim e o Chalet da Condessa d'Edla e, desde 2012, os Palácios Nacionais de Sintra e de Queluz e a Escola Portuguesa de Arte Equestre sediada nos Jardins históricos de Queluz, – e com apresentações no Picadeiro Henrique Calado, na Calçada da Ajuda (Belém).

A gestão destas propriedades envolve a sua recuperação, requalificação, revitalização, conservação, investigação, divulgação e exploração, abrindo-as à fruição pública e potenciando a sua valência turística.

Objectivos

O enquadramento mais recente da definição dos objetivos para a Parques de Sintra — Monte da Lua, S. A. é o que resulta do Decreto-Lei n.º 205/2012, de 31 de agosto onde se define como objetivos a gestão dos mais importantes valores públicos, naturais e culturais, situados na zona da Paisagem Cultural de Sintra classificada como Património da Humanidade, para que se proceda à sua recuperação, requalificação e revitalização, abrindo-os à fruição pública e potenciando a sua valência turística.

A definição dos objetivos e da política da empresa para o mandato 2015-2017 assenta na visão para a organização de 4 linhas de orientação estratégica.

1. Em primeiro lugar na Perspetiva de **valorização dos monumentos** sob gestão da Parques de Sintra, quer no aumento do valor intrínseco do equipamento procedendo à sua reabilitação, conservação, requalificação e revitalização, quer do aumento do seu valor cultural aumentando e renovando os conteúdos das atividades culturais de modo a que a oferta seja ampla e consistente para o público nacional e para o público estrangeiro.

2. Na Perspetiva da **sustentabilidade económica** aumentando o número de visitantes aos monumentos e Parques, diversificando as fontes de receitas com o aumento das vendas de serviços de apoio às vistas, de merchandising, da rentabilização dos espaços e da realização de atividades. Paralelamente continuar num esforço de maior eficácia e eficiência dos recursos diminuindo custos face ao volume de receitas.

3. Na Perspetiva da **excelência na gestão de parques históricos** sempre com rigor de atuação e exemplaridade nas boas práticas de conservação e reabilitação e na forma como divulga os monumentos e os coloca ao dispor do público.

4. Por último, na Perspetiva de **informação, organização e acessibilidade** em 3 vetores de atuação:

- a) Desenvolvimento do conhecimento e informação sobre as propriedades geridas pela PSML;
- b) Organização da empresa por centro de resultados e projetos;
- c) Promoção de melhor acessibilidade

O quadro seguinte permite integrar os eixos da política da empresa com o tipo de objectivo, bem como a possibilidade da sua quantificação:

Linhas de Orientação Estratégica	Objetivos	Indicador	Medidas
Valorização dos monumentos	Investimentos na conservação, reabilitação e requalificação dos monumentos e parques	Cumprimento do Plano de Atividades Orçamentadas	Investimentos previstos anualmente no PAO
	Promoção cultural	Número de iniciativas	Promoção de interações com entidades educativas estimulando o interesse pela visita e atividades
Sustentabilidade económica	Aumento de Receitas	Crescimento face aos homólogos	Implementação do sistema de venda B2B
			Implementação de loja on-line
			Aumento da oferta de espaços de venda de artigos de Cafetarias e Merchandizing
			Aumento de atividades e de percursos de visita
			Aumento da oferta de espaços para a realização de eventos
	Aumento do número de visitantes	Crescimento face aos homólogos	Aumento dos serviços de apoio à visita melhorando a sua satisfação
Excelência na gestão de parques históricos	Recebimento do maior número de prémios	Número de prémios recebidos	Concorrer à atribuição dos prémios
	Certificação da Qualidade na gestão florestal	Obtenção de certificado	Implementar o sistema de Qualidade de gestão florestal
	Certificação da Qualidade do atendimento	Obtenção de certificado	Implementar o sistema de atendimento
Informação, organização e acessibilidade	Assegurar os mais elevados padrões de objetividade e transparência dos processos de decisão		Implementação do Work-Flow com aprovação com assinaturas digitais

			Implementação de processo de desmaterialização dos documentos
	Aumentar as qualificações internas com vista a aumentar a eficiência dos Recursos	Horas de formação	Estabelecer um plano de formação individual e cumprimento do mesmo
	Garantir a acessibilidade inclusiva e universal aos monumentos e parques	Número de projetos e implementações tecnológicas	Desenvolvimento de projetos e implementações tecnológicas
		Número de obras realizadas	Obras de acessibilidades

Objetivos Económicos e Financeiros:

Objectivos de Gestão	Unidade	Peso	2015	2016	2017
Nº de visitas anuais	número	20%	1.960.000	2.058.000	2.160.900
Projectos recuperados	número	20%			
Volume de negócios (VN)	milhares €	10%	18.636	19.568	20.546
Margem EBITDA	%	10%	51,6%	54%	57%
Resultado Líquido	milhares €	10%	4.678	4.911	5.157
Peso dos Gastos do VN	%	20%	58%	55%	53%
Eficiência	%	10%	124,10%	118%	113%

Indicador	Formula cálculo
Volumes de negócios (VN)	Vendas+ Prestação de serviços expurgado de subsídios à exploração + rendimentos suplementares
Margem EBITDA	EBITDA/VN
Resultado Líquido	Resultado Líquido apurado no Relatório de Gestão e contas anual
Peso dos Gastos do VN	Total de gastos operacionais sobre o VN
Nº de visitas anuais	Total de visitas efetuadas em todo o património gerido pela PSML
Projectos Recuperados	números de projectos recuperados anualmente em 2015[identificar]; em 2016 [identificar] e 2017 [identificar]
Eficiência	Gastos operacionais/EBITDA

Políticas da Empresa

Estratégia para a sustentabilidade do património e sustentabilidade económica da empresa:

- Criar novos polos de interesse turístico através da recuperação, restauro e manutenção do património que gere e, assim, atrair mais visitantes e receitas;
- Criar uma ampla gama de produtos turísticos relacionados com os seus parques, palácios e monumentos;
- Oferecer melhores serviços aos visitantes;
- Informar e comunicar, dando especial atenção à utilização das mais recentes tecnologias de Informação e Comunicação;
- Monitorizar a satisfação dos visitantes;
- Proteger a Paisagem Cultural de Sintra;
- Desenvolver políticas de manutenção adequadas.

Obrigações de Serviço Público

Não aplicável.

Termos Contratuais da Prestação de Serviço Público

Não aplicável.

Modelo de Financiamento Subjacente à Prestação de Serviço Público

Não aplicável.