

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2020

DIVISÃO DE ECONOMIA E TURISMO

Missão:

Promover e divulgar o turismo do Concelho, a nível nacional e internacional e prestação de serviços turísticos tendo em vista a dinamização económica, valorização do património material e imaterial. Promover a cidadania através da informação aos consumidores no exercício dos seus direitos através dos serviços da Defesa do Consumidor e Metrologia.

Visão:

Afirmar Braga como um dos principais destinos de referência na procura turística, cultural, económica, com qualidade de vida. Um concelho com grande oferta turística, moderno, jovem, criativo e competitivo onde predomine o conhecimento, a responsabilidade ambiental e social. Uma cidade Feliz.

Objetivos estratégicos (OE) 2020

OE I - Promover a constante melhoria dos serviços municipais de forma a dotar o município dos meios necessários à obtenção de elevados índices de melhoria na prestação de um serviço público de qualidade, mais eficaz e eficiente à população, respondendo de forma célere às suas necessidades e aspirações.
 OE II – Assegurar a transparência dos processos e dos resultados, através da afirmação de uma administração aberta, direta, moderna e participativa.
 OE III – Continuar a promover a modernização administrativa, através da inovação dos meios e desmaterialização dos processos nas várias áreas de intervenção da autarquia numa ótica de melhoria contínua.
 OE IV – Melhorar a gestão dos recursos do Município através da implementação de uma gestão mais eficiente e exigente, com maior proximidade com o cidadão, uma nova abordagem aos processos de relação com o cidadão, colocando a tónica na valorização dos trabalhadores.
 OE IX – Afirmar Braga como destino turístico de eleição no panorama nacional e internacional.

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidade	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
EFICÁCIA - Ponderação 40%								
Objetivo 1 20%								
Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal	OE I OE II	Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades) <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	DET	A definir em Ordem de Serviço	100%	Supera: Antes da data prevista na OS Atinge: Até à data prevista na OS Não atinge: Depois da data prevista na OS	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 2 20%								
Assegurar a monitorização e acompanhamento dos instrumentos de gestão	OE II OE IV	Elaborar relatório do Plano de Atividades e Prestação de Contas atempadamente <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	DET	A definir em Ordem de Serviço	50%	Supera: Antes da data prevista na OS Atinge: Até à data prevista na OS Não atinge: Depois da data prevista na OS	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
	OE I OE II	Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGCIC) <i>(Métrica: Enviar os documentos na data prevista)</i>	DET	10 º dia útil após o término do trimestre	50%	Supera: Antes do 10º dia útil Atinge: No 10º dia útil Não atinge: Depois do 10º dia útil	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 /PPRGCIC
Objetivo 3 60%								
Promover e divulgar Braga	OE IX	Realização de ações de promoção, formação, divulgação e informação com vista à promoção turística de Braga e na área da defesa do consumidor <i>(Métrica: N.º de ações promovidas)</i>	DET	30	100%	Supera: > 30 ações Atinge: = 30 ações Não atinge: < 30 ações	Pasta com comprovativos da realização da divulgação	Relatório Trimestral

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidade	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
-----------------------------	------------------------	-------------	------------------	------	------	--	----------------------	---

EFICÁCIA - Resultado

EFICIÊNCIA - Ponderação 30%

Objetivo 4		25%						
Reduzir o consumo associado a impressões a cores	OE III	Reduzir o n.º de cópias/impressões a cores face às cópias/impressões a preto e branco <i>(Métrica: N.º de cópias a cores / n.º total de cópias efetuadas)</i>	DET	30%	100%	Supera: < 30% Atinge: = 30% Não atinge: > 30%	Relatório de Printing	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 5		50%						
Melhorar os níveis de promoção e divulgação de produtos regionais	OE IX	Número de dias da promoção e divulgação de produtos regionais <i>(Métrica: N.º de dias de promoção)</i>	DET	15	100%	Supera: > 15 Atinge: = 15 Não atinge: < 15	Pasta com comprovativos da realização da promoção	Relatório Trimestral
Objetivo 6		25%						
Melhorar os tempos de resposta às reclamações dos serviços	OE I	Reduzir o tempo médio de resposta às Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise <i>(Métrica: N.º de dias decorridos entre o registo do pedido na Gestão Documental e a resposta ao munícipe)</i>	DET	12	100%	Supera: < 12 dias Atinge: = 12 dias Não atinge: > 12 dias	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1

EFICIÊNCIA - Resultado

QUALIDADE - Ponderação 30%

Objetivo 7		50%						
Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)	OE III	Identificar os procedimentos críticos para o serviço (no mínimo 3) <i>(Métrica: Identificar procedimentos críticos na data proposta)</i>	DET	31/03/2020	50%	Supera: < 31/03/2020 Atinge: = 31/03/2020 Não atinge: > 31/03/2020	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		Descrever os procedimentos críticos, regras, responsabilidades, tempos e informações úteis, bem como indicadores de desempenho <i>(Métrica: Percentagem de procedimentos documentados)</i>	DET	90%	50%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 8		50%						
Aferir níveis de satisfação dos munícipes - Índice de Satisfação	OE I OE III	Índice de Satisfação do Cliente <i>(Métrica: Percentagem de satisfação aferida pela aplicação de questionário)</i>	DET	85%	100%	Supera: > 85% Atinge: ≥ 75% e ≤ 85% Não atinge: < 85%	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1

QUALIDADE - Resultado

DESEMPENHO