

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2021

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) 2020/2021	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 OE IX – Afirmar Braga como destino turístico de eleição no panorama nacional e internacional.
--	--

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
EFICÁCIA	Ponderação:	35%						
Objetivo 1		25%						
Assegurar a monitorização e acompanhamento dos instrumentos de gestão	OE II	Data de envio do relatório de Atividades (2020) 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
		Data de envio dos documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento PPI e Plano de Atividades 2022) <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
Objetivo 2		25%						
Definir os perfis funcionais e matrizes de competências das UO's	OE I	Data para envio ao DRH do perfil funcional e matriz de competências <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	DET	30/06/2021	50%	Supera: antes de 30/06/2021 Atinge: 30/06/2021 Não atinge: depois de 30/06/2021	Correio Eletrónico ao DRH	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP
		N.º de revisões do perfil funcional e da matriz de competências <i>(Métrica: Nº de revisões enviadas aos DRH)</i>	DET	1	50%	Supera: > 1/ano Atinge: = 1/ano Não atinge: <1/ano	Correio Eletrónico ao DRH	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
Objetivo 3					50%			
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 /ano Atinge: = 30 ações /ano Não atinge: < 30 ações /ano	Pasta com comprovativos da realização da divulgação	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
EFICÁCIA - Resultado								
EFICIÊNCIA	Ponderação:	35%						
Objetivo 3					40%			
Controlar o consumo das cópias/impressões a cores	OE III	N.º de cópias/impressões a cores face ao n.º de cópias/impressões a preto <i>(Métrica: N.º de cópias a cores /N.º 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					60%			
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	8	100%	Supera: > 8 /ano Atinge: = 8 /ano Não atinge: < 8 /ano	Pasta com comprovativos da realização da promoção	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
EFICIÊNCIA - Resultado								
QUALIDADE	Ponderação:	30%						
Objetivo 5					50%			
Aferir níveis de satisfação	OE I OE II	Índice de Satisfação dos Municípios <i>(Métrica: Média dos índices de satisfação das UO's aferida pela aplicação de questionário)</i> <i>Pressupostos: O resultado a apresentar será o apurado ao período. O resultado final do indicador será a média dos resultados apurados nos períodos</i>	DET	≥ 70% e ≤ 85%	100%	Supera: > 85% Atinge: ≥ 70% e ≤ 85% Não atinge: < 70%	Inquéritos de satisfação aplicados e Ficheiro de controlo de inquéritos das UO's Relatório satisfação	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 6					50%			
Assegurar a melhoria contínua do serviço	OE I	N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço <i>(Métrica: Nº de ações / medidas)</i> <i>As Ações/Medidas devem promover a melhoria do serviço (redução de custos ou aumento da produtividade ou da eficiência ou eficácia ou simplificação de procedimentos) com os recursos existentes (humanos e informáticos) e com custos inferiores a 1.000€.</i> <i>Exemplos de âmbitos de definição de ações:</i> <i>- otimização de circuitos de tramitação/decisão de procedimentos;</i> <i>- definição de prazos intermédios de tramitação;</i> <i>- desmaterialização de procedimentos</i>	DET	1	100%	Supera: > 1/ano Atinge: = 1/ano Não atinge: < 1/ano	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
QUALIDADE - Resultado								
DESEMPENHO								