



AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2024	Versão	0
-----------------	------	--------	---

Designação do Serviço	DEPARTAMENTO DE CULTURA E TURISMO
-----------------------	-----------------------------------

Missão:

Promover o desenvolvimento cultural, facilitando o acesso dos cidadãos e das organizações culturais à fruição e criação cultural.
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.
Promover a salvaguarda, valorização, divulgação, acesso e fruição do património arquivístico e fotográfico, bem como gerir, numa perspectiva integrada a informação produzida pela Câmara Municipal de Braga, garantindo a sua utilização como recurso vital da atividade administrativa, instrumento de accountability e fundamento da memória coletiva e individual da cidade de Braga.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE8	AFIRMAR BRAGA COMO CAPITAL DE CULTURA
OE9	LIDERAR NAS POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDADE
OE12	REFORÇAR MODELO DE GOVERNANÇA ABERTA E PARTICIPADA
OE13	RASGAR FRONTEIRAS E AFIRMAR EM PLENO A MARCA BRAGA
OE14	OTIMIZAR DESEMPENHO DOS SERVIÇOS COM VISTA À MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS E EXTERNOS

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)

EFICÁCIA										PESO DIMENSÃO:		35%	
OP1: Assegurar o cumprimento dos instrumentos de gestão					OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)				R		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		30%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação	
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)			
OE 14	1.1	Taxa de Cumprimento das Atividades	(N.º de atividades/projetos realizadas (os) no Plano de atividades/N.º de atividades/projetos previstas(os)) * 100%	90%	100%	>	90%	=	90%	<	90%	Plano de Atividades	

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)														
OP2: Promover a igualdade no acesso aos bens e programas culturais.						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)						Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		10%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação		
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)				
OE 09	2.1	Nº de programas e medidas que promovam a igualdade no acesso para todos os cidadãos, independentemente do seu sexo, da sua identidade e expressão de género, das suas características sexuais, da sua identidade sexual, da sua origem racial ou étnica, da sua idade, da sua religião ou crença e de qualquer deficiência.	Nº de programas e medidas implementados	15	100%	>	15	=	15	<	15	Registo de Participantes; Fichas de inscrição; Convites; Ficha do Evento; Inquéritos		
OP3: Assegurar políticas de descentralização cultural no concelho						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)						Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		10%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação		
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)				
OE 8 OE 13	3.1	Nº de atividades culturais promovidas fora do perímetro urbano da cidade	Nº de atividades realizadas	30	100%	>	30	=	30	<	30	Plano de Atividades		
OP4: Promover e divulgar Braga, incluindo promoção da defesa do consumidor						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)						Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		25%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação		
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)				
OE 8 OE 13	4.1	Nº de ações de formação, iniciativas de dinamização e promoção turística realizadas, com vista à divulgação e informação do território	N.º de ações promovidas	30	70%	>	30	=	30	<	30	Pasta com comprovativos da realização da divulgação		
	4.2	Nº de sessões de sensibilização e informação realizadas na área da defesa do consumidor	N.º de sessões realizadas	15	30%	>	15	=	15	<	15			

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)												
OP5: Promover o acesso ao património arquivístico e fotográfico Municipal em ambiente virtual						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)				Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		25%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação					Fontes de Verificação	
						Supera (100%)	Atinge (50%)		Não atinge (0%)			
OE 8 OE 13	5.1	N.º de "Documento em destaque" promovidos como veículo de divulgação e fruição do acesso ao património arquivístico e fotográfico	Nº de publicações "Documentos em destaque" em linha	20	50%	>	24	≥ 20 e < 24	<	20	Relatório de Atividades	
OE 8 OE 12	5.2	Data limite de disponibilização online do Repositório Digital do AMBRG	Data limite	30/nov	50%	>	30/set	≥ 30/09 e < 30/11	<	30/nov	Relatório de Atividades	
EFICIENCIA										PESO DIMENSÃO:		35%
OP6: Promover a sustentabilidade dos serviços						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)			R	Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		30%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação					Fontes de Verificação	
						Supera (100%)	Atinge (50%)		Não atinge (0%)			
OE 9	6.1	Número de reuniões de trabalho para a implementação de medidas de sustentabilidade	Nº de reuniões realizadas	2	20%	>	2	=	2	<	2	Email de agendamento de reunião
	6.2	Nº de medidas sustentabilidade implementadas	Nº de medidas implementadas	1	20%	>	1	=	1	<	1	Pasta com comprovativos
	6.3	Nº de propostas para a integração dos ODS e da Agenda 21 nas iniciativas promovidas pelo serviço	Nº de medidas implementadas	4	60%	>	4	=	4	<	4	Propostas ODS e AZ10 apresentadas e executadas Relatório Trimestral de
OP7: Promover um melhor envolvimento da comunidade						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo)				Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		20%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação					Fontes de Verificação	
						Supera (100%)	Atinge (50%)		Não atinge (0%)			
OE 8	7.1	Nº de Escolas/associações e entidades Participantes em todas as atividades previstas no Plano de Atividades	Nº de entidades participantes	200	100%	>	200	=	200	<	200	Registo de Participantes; Fichas de inscrição; Convites; Ficha do Evento;

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)													
OP8: Melhorar os níveis de promoção e divulgação do Concelho						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo					Ponderação Relativa (Peso Obietivo):		25%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação	
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)			
OE13	8.1	Nº de dias da promoção e divulgação de produtos regionais	N.º de dias de promoção	12	50%	>	12	=	12	<	12	Pasta com comprovativos da realização da promoção	
OE13	8.2	Nº de ações de promoção turístico-cultural (agentes locais)	Nº de ações de promoção	5	50%	>	5	=	5	<	5		
OP9: Aumentar o número de registos descritivos, e representações digitais disponibilizados no repositório digital, contribuindo para afirmar a importância do património arquivístico e fotográfico como instrumento de identidade						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo					Ponderação Relativa (Peso Obietivo):		25%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação	
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)			
OE 12	9.1	N.º de registos descritivos disponibilizados no repositório digital nos termos das ODA's	Nº de registos	5000	50%	>	6500	=	≥ 5000 e < 6500	<	5000	Relatório Produtividade X-arq	
QUALIDADE											PESO DIMENSÃO:		30%
OP10: Aferir níveis de satisfação						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo			R		Ponderação Relativa (Peso Obietivo):		60%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação	
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)			
OE14	19.1	Índice de Satisfação dos agentes locais	IMS	60%	50%	≥	85%		≥ 60% e < 85%	<	60%	Excel/relatório tratamento inquéritos	
	19.2	Índice de Satisfação dos Municípes	Média dos índices de satisfação das UO's aferida pela aplicação de questionário)	60%	50%	≥	85%		≥ 60% e < 85%	<	60%	Excel/relatório tratamento inquéritos	

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)													
OP11: Assegurar a melhoria contínua do serviço						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo				R		Ponderação Relativa (Peso Obietivo): 40%	
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação	
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)			
OE14	20.1	N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço	Nº de medidas implementadas	3	40%	>	3	=	3	<	3	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	

OBJETIVOS OPERACIONAIS	PESO DIMENSÃO	PONDERAÇÃO RELATIVA (PESO OBJETIVO)	CÁLCULO RELEVÂNCIA OBJETIVO	OBJETIVOS MAIS RELEVANTES
EFICÁCIA				
1	35%	30%	11%	Relevante
2		10%	4%	
3		10%	4%	
4		25%	9%	
5		25%	9%	
EFICIÊNCIA				
6	35%	30%	11%	Relevante
7		20%	7%	
8		25%	9%	
9		25%	9%	
QUALIDADE				
10	30%	60%	18%	Relevante
11		40%	12%	Relevante
	100%		51%	