BRAGA
MUNICÍPIO

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

UNIDADE ORGÂNICA: DIVISÃO DE TURISMO E DEFESA DO CONSUMIDOR

DIRIGENTE: FILOMENA ALVES

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 2014-02-28

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE I - DIVERSIFICAR E MELHORAR A DIVULGAÇÃO TURÍSTICA DO CONCELHO
OE II - PROMOVER A CIDADANIA ATIVA E UMA CULTURA DE CO-RESPONSABILIZAÇÃO NA ESFERA DO CONSUMO
OE III - AUMENTAR A EFICIÊNCIA E QUALIDADE DA ATIVIDADE ADMINISTRATIVA DA AUTARQUIA E DO SEU RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO

OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA

Objetivo 1: Cumprir o plano de atividades

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Grau de execução do plano de atividades	80%	134%	Não aplicável	**Indicador superado.** Este indicador continuará a ser monitorizado em 2014, com revisão da meta.

Objetivo 2: Promover a cidade de forma mais objetiva e eficaz

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
N.º de visitas guiadas na Cidade de Braga e Centro de Interpretação	15	18	Não aplicável	**Indicador superado.** Este indicador será reformulado em 2014.

Objetivo 3: Melhorar a divulgação das Ações de Turismo em formato digital

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Disponibilização de 3 roteiros, em formato digital e em 3 línguas estrangeiras, na página web do município	3	6	Não aplicável	**Indicador superado.** Este indicador não será monitorizado em 2014.

BRAGA
MUNICÍPIO

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
EFICIÊNCIA				
Objetivo 4: Promover a realização de ações de esclarecimento público, na área do consumo.				
Indicadores	**Meta definida**	**Resultado obtido**	**Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)**	**Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte**
Aumentar o n.º de ações de esclarecimento público na área do consumo face ao ano anterior	10%	35%	Não aplicável	**Indicador superado.** Este indicador será reformulado em 2014.
Objetivo 5: Melhorar os níveis de atividade do serviço				
Aumentar o n.º de atendimentos efetuados no Posto de Turismo face ao ano anterior	1%	25%	Não aplicável	**Indicador superado.** Este indicador continuará a ser monitorizado em 2014, com revisão da meta.
Taxa de resposta a pedidos de apoio das instituições na organização de eventos, na área do turismo e defesa do consumidor	80%	100%	Não aplicável	**Indicador superado.** Este indicador continuará a ser monitorizado em 2014, com revisão da meta.
Objetivo 6: Alargar a Comemoração do Dia Mundial do Turismo/Feira à Moda Antiga				
Aumentar o número de dias do evento, por solicitação do público e dos próprios vendedores	1	1	Não aplicável	**Indicador atingido** Este indicador não será monitorizado em 2014.

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
QUALIDADE				
Objetivo 5: Garantir a qualidade do serviço prestado				
Indicadores	**Meta definida**	**Resultado obtido**	**Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)**	**Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte**
Índice de satisfação relativamente às visitas guiadas à cidade	75%	100%	Não aplicável	**Indicador superado.** Este indicador continuará a ser monitorizado em 2014, com revisão da meta.
Índice de satisfação dos visitantes/turistas	85%	100%	Não aplicável	**Indicador superado.** Este indicador continuará a ser monitorizado em 2014, com revisão da meta.

DESEMPENHO:	**90 RELEVANTE**

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

OPÇÕES SEGUIDAS PELA UNIDADE ORGÂNICA		
RECURSOS HUMANOS		
Recursos planeados vs executados	**Opção de gestão de recursos**	**Informação resultante da audição dos trabalhadores na auto-avaliação**
Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
RECURSOS FINANCEIROS		
Recursos orçamentados vs realizados	**Opção de gestão de recursos**	**Causas de incumprimento de ações/ projetos e medidas necessárias para a sua efetiva prossecução**
Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável