

Ciclo de Gestão

2025

Versão

1

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 perspetiva 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 |

Ciclo de Gestão

2025

Versão

1

Designação do Serviço

DEPARTAMENTO DE CULTURA E TURISMO

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 | | | Responsável | 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 | | DC; DET; DAM | (Nº de atividades/ações concluídas / Nº total de atividades/ações planeadas) X 100 | 85% | 80% | > | 90% | ≥80% e ≤90% | < | 80% | Ficheiro de monitorização do Plano de Atividades | | |
| OE 14 | 1.2 | Taxa de cumprimento dos prazos para monitorização dos instrumentos de gestão (Plano de Riscos; SIADAP 1) | | DCT; DET; DC; DAM | (Nº de monitorizações efetuadas dentro do prazo / Nº total de monitorizações) X 100 | 80% | 20% | > | 90% | ≥80% e ≤90% | < | 80% | Email de resposta aos emails de monitorização / histórico Office 365 | | |
| 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): | | 25% |
| OE | Indicadores | | | Responsável | 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. | | DC; DAM | Nº de programas e medidas implementados | 20 | 100% | > | 20 | = | 20 | < | 20 | Registo de Participantes; Fichas de inscrição; Convites; Ficha do Evento; Inquéritos | |

| Ciclo de Gestão | | 2025 | | Versão | | 1 | | | | | | | |
|--|-------------|--|-------------|--|------|-------------------------|---|--------------|-----------------|-----------------------|----|-------------------------|---|
| Designação do Serviço | | | | DEPARTAMENTO DE CULTURA E TURISMO | | | | | | | | | |
| OP3: Assegurar políticas de descentralização cultural no concelho | | | | OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) | | | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): | 15% | | | | | |
| OE | Indicadores | | Responsável | 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 | DC | Nº de atividades realizadas | 33 | 100% | > | 33 | = | 33 | < | 33 | 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): | 15% | | | | | |
| OE | Indicadores | | Responsável | 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 | DET | N.º de ações promovidas | 40 | 70% | > | 40 | = | 40 | < | 40 | Pasta com comprovativos da realização da divulgação |
| | 4.2 | Nº de sessões de sensibilização e informação realizadas na área da defesa do consumidor | DET | N.º de sessões realizadas | 15 | 30% | > | 20 | ≥15 e ≤20 | < | 15 | | |
| 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): | 15% | | | | | |
| OE | Indicadores | | Responsável | 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 "Bocas do Braguinha" promovidos como veículo de divulgação e fruição do acesso ao património arquivístico e fotográfico | DAM | Nº de publicações "Bocas do Braguinha" na imprensa local e nas redes sociais | 20 | 50% | > | 24 | ≥ 20 e < 24 | < | 20 | Relatório de Atividades | |
| OE 8 OE 12 | 5.2 | N.º de publicações "Desarquite-se" publicados na imprensa local com a curadoria de personalidades públicas | DAM | N.º de publicações "Desarquite-se" publicados | 8 | 50% | | 10 | ≥ 8 e < 10 | < | 8 | Relatório de Atividades | |

Ciclo de Gestão

2025

Versão

1

Designação do Serviço

DEPARTAMENTO DE CULTURA E TURISMO

| EFICIÊNCIA | | | | | | | | | | | PESO DIMENSÃO: | |
|---|-------------|--|-------------------|---|------|-------------------------|---------------------|--------------|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------------|------------------------------|
| OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) | | | | | | | | | | | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): | |
| OP6: Promover a sustentabilidade dos serviços | | | | | | | | | | | 5% | |
| OE | Indicadores | | Responsável | Fórmula de Cálculo | Meta | Peso Relativo Indicador | Níveis de Graduação | | | Fontes de Verificação | | |
| | | | | | | | Supera (100%) | Atinge (50%) | Não atinge (0%) | | | |
| OE9 | 6.1 | Taxa de diminuição das cópias / impressões a preto | DCT; DET; DC; DAM | $(N.^{\circ} \text{ de cópias a preto ano } N - N.^{\circ} \text{ cópias a preto ano } N-1) / (N.^{\circ} \text{ cópias a preto ano } N-1)$ | 2% | 20% | > | 5% | $\geq 2\% \text{ e } \leq 5\%$ | < | 2% | Relatórios de printing |
| OE9 | 6.2 | Taxa de diminuição das cópias / impressões a cores | DCT; DET; DC; DAM | $(N.^{\circ} \text{ de cópias a cores ano } N - N.^{\circ} \text{ cópias a cores ano } N-1) / (N.^{\circ} \text{ cópias a cores ano } N-1)$ | 2% | 20% | > | 5% | $\geq 2\% \text{ e } \leq 5\%$ | < | 2% | Relatórios de printing |
| OE 9 | 6.3 | N.º de medidas implementadas que concorram para o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS | DCT; DET; DC; DAM | N.º medidas implementadas | 7 | 60% | > | 7 | = 7 | < | 7 | Pasta com comprovativos |
| OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) | | | | | | | | | | | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): | |
| OP7: Garantir uma célere resposta aos pedidos | | | | | | | | | | | 5% | |
| OE | Indicadores | | Responsável | Fórmula de Cálculo | Meta | Peso Relativo Indicador | Níveis de Graduação | | | Fontes de Verificação | | |
| | | | | | | | Supera (100%) | Atinge (50%) | Não atinge (0%) | | | |
| OE 14 | 7.1 | Taxa de respostas aos requerentes dentro do prazo de 9 dias (pedidos de acesso aos documento) | DAM | $(N.^{\circ} \text{ dos requerimentos respondidos dentro do prazo } / N.^{\circ} \text{ total de requerimentos recebidos}) \times 100$ | 90% | 100% | > | 90% | = 90% | < | 90% | Ficheiro de controlo interno |

| Ciclo de Gestão | | 2025 | | Versão | | 1 | | | | | | | |
|--|-------------|--|-------------|--|-------|-------------------------|---------------------|---|-----------------|-----------------------|---|-------|--|
| Designação do Serviço | | | | DEPARTAMENTO DE CULTURA E TURISMO | | | | | | | | | |
| OP8: Promover um melhor envolvimento da comunidade | | | | OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) | | Relevante | | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): | | 30% | | | |
| OE | Indicadores | | Responsável | Fórmula de Cálculo | Meta | Peso Relativo Indicador | Níveis de Graduação | | | Fontes de Verificação | | | |
| | | | | | | | Supera (100%) | Atinge (50%) | Não atinge (0%) | | | | |
| OE 8 | 8.1 | N.º de Escolas/associações e entidades Participantes em todas as atividades previstas no Plano de Atividades | DC | N.º de entidades participantes | 220 | 100% | > | 220 | = | 220 | < | 220 | Registo de Participantes; Fichas de inscrição; Convites; Ficha do Evento; Inquéritos |
| OP9: Melhorar os níveis de promoção e divulgação do Concelho | | | | OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) | | | | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): | | 30% | | | |
| OE | Indicadores | | Responsável | Fórmula de Cálculo | Meta | Peso Relativo Indicador | Níveis de Graduação | | | Fontes de Verificação | | | |
| | | | | | | | Supera (100%) | Atinge (50%) | Não atinge (0%) | | | | |
| OE13 | 9.1 | N.º de dias da promoção e divulgação de produtos locais | DET | N.º de dias de promoção | 13 | 80% | > | 13 | = | 13 | < | 13 | Pasta com comprovativos da realização da promoção |
| OE13 | 9.2 | N.º de ações de promoção turístico-cultural (agentes locais) | DET | N.º de ações de promoção | 9 | 20% | > | 9 | = | 9 | < | 9 | |
| OP10: 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 cálculo tabela de apoio) | | | | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): | | 30% | | | |
| OE | Indicadores | | Responsável | Fórmula de Cálculo | Meta | Peso Relativo Indicador | Níveis de Graduação | | | Fontes de Verificação | | | |
| | | | | | | | Supera (100%) | Atinge (50%) | Não atinge (0%) | | | | |
| OE 8 OE 12 OE 13 | 10.1 | N.º de registos descritivos disponibilizados no repositório digital nos termos das ODA's | DAM | N.º de registos | 5000 | 50% | > | 6500 | = | ≥ 5000 e < 6500 | < | 5000 | Relatório Produtividade X-arq |
| | 10.2 | N.º de imagens capturadas e disponibilizadas no repositório digital nos termos das instruções em vigor | DAM | N.º de imagens | 50000 | 50% | > | 65000 | = | ≥ 50000 e < 65000 | < | 50000 | Relatório Produtividade X-arq |

Ciclo de Gestão

2025

Versão

1

Designação do Serviço

DEPARTAMENTO DE CULTURA E TURISMO

| QUALIDADE | | | | | | | | | | PESO DIMENSAO: | | | | | |
|--|-------------|---|-------------------|---|------|-------------------------|---------------------|--------------------------------|-----------------|---|---|-----|---|--------------------------------------|--|
| OP11: Assegurar a melhoria contínua do serviço | | | | | | | | | | OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) | | R | | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): | |
| OE | Indicadores | | Responsável | Fórmula de Cálculo | Meta | Peso Relativo Indicador | Níveis de Graduação | | | Fontes de Verificação | | | | | |
| | | | | | | | Supera (100%) | Atinge (50%) | Não atinge (0%) | | | | | | |
| OE 14 | 11.1 | Número de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço | DCT; DC; DET; DAM | Nº de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço (com fundamentação obrigatória das vantagens da sua implementação) | 6 | 30% | > | 6 | = | 6 | < | 6 | Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 | | |
| OE14 | 11.2 | Taxa de pedidos de informação no âmbito de reclamações sobre a qualidade do serviço prestado respondidos no prazo de 5 dias úteis | DCT; DC; DET; DAM | (N.º de informações prestadas dentro do prazo / N.º total de informação prestadas) X 100 PRESSUPPOSTOS: Caso o serviço não tenha recebido nenhuma reclamação sobre a qualidade do serviço prestado até ao fim do ano, o peso deste indicador será atribuído ao indicador 11.1 | 70% | 20% | > | 85% | | ≥ 70% e < 85% | < | 70% | GESTIONA | | |
| OE 14 | 11.3 | Índice de Satisfação das partes interessadas | DCT; DC; DET; DAM | Média dos índices de satisfação | 70% | 30% | ≥ | 85% | | ≥ 70% e < 85% | < | 70% | Excel/relatório tratamento inquéritos | | |
| OE14 | 11.4 | Número de serviços a integrar o Sistema de Gestão da Qualidade | DAM; DET | Número de serviços integrados (são considerados integrados após a realização da primeira monitorização do processo) | 2 | 20% | > | 2 até ao final do 3º trimestre | | 2 | < | 2 | Relatório Sistema Gestão da Qualidade | | |