AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2014

DIVISÃO DE TURISMO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Missão:	**Promover a divulgação turística do Concelho, a nível nacional e internacional, e a prestação de serviços turísiticos de qualidade aos visitantes, bem como informar e auxiliar os consumidores no exercício dos seus direitos, privilegiando a cooperação institucional.**
Visão:	**Projectar Braga, no país e no estrangeiro, como um espaço integrador de recursos culturais e patrimoniais únicos que origine experiências inesqueciveis aos visitantes e potencializar a cidadania ativa na esfera do consumo, numa óptica de desenvolvimento sustentável.**

Objetivos estratégicos (OE) 2013-2014

OE I - Aumentar a eficiência e a qualidade da atividade administrativa da autarquia e do seu relacionamento com o cidadão
OE II - Aproximar os cidadão do património cultural, natural e imaterial do concelho
OE III- Preservar e valorizar o património cultural, natural e imaterial do concelho
OE IV- Promover a cidadania ativa e uma cultura de co-responsabilização na esfera do consumo

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS 1ºT	2ºT	3ºT	4ºT	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
EFICÁCIA - Ponderação 40%															
Objetivo 1				**40%**											
Cumprir o plano de atividades previsto para 2014	OE I	Grau de execução do plano de atividades *(Nº de atividades realizadas / Nº de atividades previstas) *100*	95%	100%	Supera: >95% Atinge: =95% Não Atinge: <95%	Plano de atividades 2014 Dossier de iniciativa	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	105%	5%	42%
Objetivo 2				**20%**											
Optimização da mobilidade turística	OE II	Promover parcerias com os operadores dos principais empresas de transportes do concelho e do distrito *(N.º de parcerias efetivadas em 2014)*	2	100%	Supera: > 2 Atinge: = 2 Não Atinge: < 2	Pasta com comprovativos	Relatório sintético trimestral	0	1	1	0	2	100%	0	20%
Objetivo 3				**10%**											
Promover a cidade junto dos municipes	OE II OE III	Número de visitas ao centro de interpretação a escolas e instituições do concelho/ano *(N.º de visitas realizadas ao centro de interpretação de escolas e instituições do concelho em 2014)*	15	100%	Supera: >15 Atinge: =15 Não Atinge: <15	Pasta com comprovativos da realização das visitas	Relatório sintético trimestral	6	6	6	7	25	167%	10	17%
Objetivo 4				**10%**											
Criação e difusão de um plano de imagem e comunicação	OE III	N.º de imagens/filmes promocionais do património divulgados em atos públicos *(N.º de imagens/filmes promocionais do património realizados e divulgados em atos públicos/N.º de imagens/filmes promocionais previstos (12))/100*	12	100%	Supera: >12 Atinge: =12 Não Atinge:<12	Pasta com comprovativos da divulgação	Relatório sintético trimestral	4	3	3	3	13	108%	1	11%
Objetivo 5				**10%**											
Promover a realização de ações de esclarecimento público, na área do consumo	OE IV	N.º de sessões de esclarecimento para público escolar ou juntas de freguesia *(N.º efetivo de sessões realizadas em 2014)*	8	100%	Supera: >8 Atinge: =8 Não Atinge: <8	Pasta com comprovativos da realização das sessões	Relatório sintético trimestral	2	1	0	5	8	100%	0	10%
Objetivo 6				**10%**											
Promover ações de informação pública em meio de cominicação	OE IV	N.º de programas de informação e esclarecimento de consumo realizados em 2014 *(N.º efetivo de programas realizados em 2014)*	24	100%	Supera: >24 Atinge: =24 Não Atinge: <24	Pasta com comprovativos da realização dos programas	Relatório sintético trimestral	12	9	0	10	31	129%	7	13%
EFICÁCIA - Resultado															100%
EFICIÊNCIA - Ponderação 35%															40%
Objetivo 7				**100%**											
Melhorar os níveis de atividade do serviço	OE III	Aumentar o n.º de atendimentos efetuados no Posto de Turismo face ao ano anterior *(Nº de atendimentos realizados no ano n - Nº de atendimentos realizados no ano n-1/Nº de atendimentos realizados no ano n-1)*100*	10%	80%	Supera:> 10% Atinge: 10% Não Atinge: <10%	Recolha de estatísticas (ficheiro excel)	Relatório sintético trimestral	-53%	-5%	8%	4%	-11%	-71%	-21%	-50%
		Taxa de resposta a pedidos de apoio das instituições na organização de eventos, na área do turismo e defesa do consumidor *(N.º de pedidos recebidos/N.º de pedidos realizados)*100*	95%	20%	Supera:>95% Atinge: =95% Não Atinge: <95%	Pasta com comprovativo das solicitações e comprovativos das respostas	Relatório sintético trimestral	N.A.	100%	100%	100%	100%	21%	5%	
EFICIÊNCIA - Resultado															-50%
QUALIDADE - Ponderação 25%															-17%
Objetivo 8				**100%**											
Monitorizar a qualidade do serviço prestado	OE I	Índice de satisfação relativamente às visitas guiadas *(Aplicação de questionário de avaliação)*	85%	45%	Supera:>85% Atinge: =85% Não Atinge: <85%	Dossier de questionários aplicados	Relatório sintético trimestral	95%	80%	100%	100%	94%	50%	9%	99%
		Índice de satisfação dos visitantes *(Aplicação de questionário de avaliação da satisfação)*	85%	45%	Supera:>85% Atinge: =85% Não Atinge: <85%	Dossier de questionários aplicados	Relatório sintético trimestral	93%	94%	94%	94%	94%	50%	9%	
		Nº de reclamações da DTDC *(N.º de reclamações registadas em Livro de Reclamações)*	2	10%	Supera:<2 Atinge: =2 Não Atinge:>2	Livro de Reclamações	Relatório sintético trimestral	0	0	0	0	0	0%	-2	
															99%
QUALIDADE - Resultado															35%

DESEMPENHO **57**
ADEQUADO