

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2015

DIVISÃO DE APOIO ÀS ATIVIDADES ECONÓMICAS

Missão:	Promover a divulgação turística do Concelho, a nível nacional e internacional, e a prestação de serviços turísticos 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 inesquecíveis aos visitantes e potencializar a cidadania ativa na esfera do consumo, numa óptica de desenvolvimento sustentável.

Objetivos estratégicos (OE) 2015-2016		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				RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
										1ºT	2ºT	3ºT	4ºT				
EFICÁCIA - Ponderação 40%																	
Objetivo 1																	
40%																	
Cumprir o plano de atividades previsto para 2015	OE I	Grau de execução do plano de atividades <i>(Nº de atividades realizadas / Nº de atividades previstas) *100</i>	80%	100%	Supera: >80% Atinge: =80% Não Atinge: <80%	Piano de atividades 2015 Dossier de iniciativa	Relatório sintético trimestral	33%	57%	67%	42%	199%	249%	119%	100%		
Objetivo 2																	
20%																	
Recolha e preparação de calendário de eventos de importância turística, para colocação na página web do município	OE II	Divulgar as actividades culturais <i>(Realização do calendário em português)</i>	01/02/2015	100%	Supera: até 20 janeiro Atinge: 1 de fevereiro Não Atinge: 2 fevereiro	Pasta com comprovativos	Relatório sintético trimestral			14/08/2015		14/08/2015	100,46%	-194	20%		
Objetivo 3																	
10%																	
Promover a cidade	OE II OE III	Número de visitas guiadas à cidade ou centro de interpretação realizadas /ano <i>(N.º de visitas realizadas em 2015)</i>	15	100%	Supera: >15 visitas Atinge: =15 visitas Não Atinge: <15 visitas	Pasta com comprovativos da realização das visitas	Relatório sintético trimestral	7	6	1	3	17	113%	2	11%		
Objetivo 4																	
10%																	
Realização de contactos com entidades turísticas, tendo em vista a promoção de Braga	OE III	N.º de ações realizadas <i>(N.º de ações realizadas em 2015)</i>	2	100%	Supera: > 2 ações Atinge: = 2 ações Não Atinge:< 2 ações	Pasta com comprovativos da divulgação	Relatório sintético trimestral	4	3	1	0	8	400%	6	40%		
Objetivo 5																	
10%																	
Promover a realização de ações de esclarecimento público, na área do consumo	OE IV	N.º de sessões de esclarecimento <i>(N.º efetivo de sessões realizadas em 2015)</i>	6	100%	Supera: > 6 sessões Atinge: = 6 sessões Não Atinge: < 6 sessões	Pasta com comprovativos da realização das sessões	Relatório sintético trimestral	2	1	1	2	6	100%	0	10%		
Objetivo 6																	
10%																	
Promover ações de informação pública em meio de comunicação na área do consumo	OE IV	N.º de programas de informação e esclarecimento de consumo realizados em 2015 <i>(N.º efetivo de programas realizados em 2015)</i>	15	100%	Supera: >15 programas Atinge: =15 programas Não Atinge: <15 programas	Pasta com comprovativos da realização dos programas	Relatório sintético trimestral	25	20	11	23	79	527%	64	53%		
EFICÁCIA - Resultado																	
100%																	
EFICIÊNCIA - Ponderação 35%																	
Objetivo 7																	
100%																	
Melhorar os níveis de actividade do serviço	OE III	Taxa de resposta a pedidos de colaboração com entidades na organização de actividades da cidade ou de âmbito turístico <i>(Nº de pedidos recebidos/Nº de pedidos realizados)</i>	90%	50%	Supera:> 90% Atinge: 90% Não Atinge: <90%	Recolha de estatísticas (ficheiro excel)	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	56%	0	83%		
		Propostas de ações de formação no âmbito da actividade turística, destinada a públicos que trabalham directamente com turistas <i>(Nº de pedidos recebidos/Nº de pedidos realizados)</i>	90%	50%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não Atinge: < 90%	Pasta com comprovativo das solicitações e comprovativos das respostas	Relatório sintético trimestral	0%	0%	100%	100%	50%	28%	0			
EFICIÊNCIA - Resultado																	
83%																	
QUALIDADE - Ponderação 25%																	
Objetivo 8																	
100%																	
Monitorizar a qualidade do serviço prestado	OE I	Índice de satisfação relativamente às visitas guiadas <i>(Aplicação de questionário de avaliação)</i>	85%	45%	Supera:>85% Atinge: =85% Não Atinge: <85%	Dossier de questionários aplicados	Relatório sintético trimestral	100%	100%	80%	90%	93%	49%	0	102%		
		Índice de satisfação dos visitantes <i>(Aplicação de questionário de avaliação da satisfação)</i>	85%	45%	Supera:>85% Atinge: =85% Não Atinge: <85%	Dossier de questionários aplicados	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	53%	0			
		Nº de reclamações da DTDC <i>(N.º de reclamações registadas em Livro de Reclamações)</i>	2	10%	Supera:<2 Atinge: =2 Não Atinge:>2	Livro de Reclamações	Relatório sintético trimestral	0	0	0	0	0	0%	0			
QUALIDADE - Resultado																	
100%																	
25%																	