

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2015

DIVISÃO DE TURISMO E DEFESA DO CONSUMIDOR

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 cidadãos 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 (Nº de atividades realizadas / Nº de atividades previstas) *100	80%	100%	Supera: >80% Atinge: =80% Não Atinge: <80%	Plano de atividades 2015 Dossier de iniciativa	Relatório sintético trimestral								
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 (Realização do calendário em português)	01/02/2015	100%	Supera: até 20 janeiro Atinge: 1 de fevereiro Não Atinge: 2 fevereiro	Pasta com comprovativos	Relatório sintético trimestral								
Objetivo 3															
				10%											
Promover a cidade	OE II OE III	Número de visitas guiadas à cidade ou centro de interpretação realizadas /ano (N.º de visitas realizadas em 2015)	15	100%	Supera: >15 visitas Atinge: =15 visitas Não Atinge: <15 visitas	Pasta com comprovativos da realização das visitas	Relatório sintético trimestral								
Objetivo 4															
				10%											
Realização de contactos com entidades turísticas, tendo em vista a promoção de Braga	OE III	N.º de ações realizadas (N.º de ações realizadas em 2015)	2	100%	Supera: > 2 ações Atinge: = 2 ações Não Atinge: < 2 ações	Pasta com comprovativos da divulgação	Relatório sintético trimestral								
Objetivo 5															
				10%											
Promover a realização de ações de esclarecimento público, na área do consumo	OE IV	N.º de sessões de esclarecimento (N.º efetivo de sessões realizadas em 2015)	6	100%	Supera: > 6 sessões Atinge: = 6 sessões Não Atinge: < 6 sessões	Pasta com comprovativos da realização das sessões	Relatório sintético trimestral								
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 (N.º efetivo de programas realizados em 2015)	15	100%	Supera: >15 programas Atinge: =15 programas Não Atinge: <15 programas	Pasta com comprovativos da realização dos programas	Relatório sintético trimestral								

EFICÁCIA - Resultado

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 (Nº de pedidos recebidos/Nº de pedidos realizados)	90%	50%	Supera: > 90% Atinge: 90% Não Atinge: <90%	Recolha de estatísticas (ficheiro excel)	Relatório sintético trimestral								
		Propostas de ações de formação no âmbito da actividade turística, destinada a públicos que trabalham directamente com turistas (Nº de pedidos recebidos/Nº de pedidos realizados)	90%	50%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não Atinge: < 90%	Pasta com comprovativo das solicitações e comprovativos das respostas	Relatório sintético trimestral								

EFICIÊNCIA - Resultado

QUALIDADE - Ponderação 25%

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								
		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								
		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								

QUALIDADE - Resultado

DESEMPENHO