

DIVISÃO DE APOIO ÀS ATIVIDADES ECONÓMICAS

Missão:	Promover a divulgação turística do Concelho, a nível nacional e internacional e a prestação de serviços turísticos tendo em vista a dinamização económica, valorização do património, reforço das respostas sociais estimulando a cidadania através da informação aos consumidores no exercício dos seus direitos.
Visão:	Afirmar, nacional e internacionalmente, Braga como uma das principais cidades ibéricas de referência a nível económico cultural, turístico e de qualidade de vida. Um concelho moderno, acessível, inclusivo, jovem, criativo e competitivo onde predomine o conhecimento, a responsabilidade ambiental e social e a criação de valor.

Objetivos estratégicos (OE) 2016-2017	OE I - Reforçar a Qualidade, a Eficiência e Eficácia, tornando o serviço público mais célere, ágil, simples, adequado, disponível e acessível. OEII - Otimizar os recursos existentes, designadamente financeiros, humanos, técnicos e infraestruturas, no sentido da redução das despesas sem prejuízo de níveis de qualidade e eficácia pretendidos. OE III - Modernizar, Inovar e Atualizar processos nas várias áreas promoção, divulgação e de valorização 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 30%

Objetivo 1	30%
------------	-----

[illegible]

Objetivo 2	30%
------------	-----

[illegible]

Objetivo 3	40%
------------	-----

[illegible]

0%

EFICÁCIA - Resultado	0%
----------------------	----

EFICIÊNCIA - Ponderação 30%

Objetivo 4	50%
------------	-----

[illegible][illegible][illegible]

EFICIÊNCIA - Resultado	0%
------------------------	----

QUALIDADE - Ponderação 40%

Objetivo 6															50%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
Aferir níveis de satisfação dos munícipes	OE I	Índice de satisfação do atendimento e serviços prestados <i>Síntese da avaliação qualitativa do atendimento e serviços prestados</i>	85%	100%	Supera: > 85% Atinge: = 85%	Dossier de questionários <i>Indicadores</i>	Relatório Trimestral																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							

[illegible]

Objetivo 7		50%											
Promover a melhoria contínua do serviço	OE I OE III	Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações <i>N.º total de registos de melhoria registados/N.º de registos de melhoria implementados*100</i>	75%	30%	Supera: > 75% Atinge: = 75% Não atinge:< 75%	Webdoc	Relatório Trimestral						
	OE I OE III	Tempo médio de resposta a exposições, pedidos de informação sobre processo, queixas e denúncias <i>N.º de dias decorridos entre o registo e a resposta ao município</i>	15	70%	Supera: < 15 Atinge: = 15 Não atinge: > 15	Webdoc	Relatório Trimestral						

0%

QUALIDADE - Resultado	0%
-----------------------	----

DESEMPENHO	0
------------	---

COU

REFERENCES