

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2017**

**DIVISÃO DE APOIO ÀS ATIVIDADES ECONÓMICAS**

<b>Missão:</b>	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.
<b>Visão:</b>	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.

<b>Objetivos estratégicos (OE) 2016-2017</b>	<p><b>OE I</b> - Reforçar a Qualidade, a Eficiência e Eficácia, tornando o serviço público mais célere, ágil, simples, adequado, disponível e acessível.</p> <p><b>OEII</b> - 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.</p> <p><b>OE III</b> - Modernizar, Inovar e Atualizar processos nas várias áreas promoção, divulgação e de valorização património cultural, natural e imaterial do concelho.</p> <p><b>OE IV</b> - Promover a cidadania ativa e uma cultura de co-responsabilização na esfera do consumo.</p>
--	--

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				
<b>EFICÁCIA - Ponderação 30%</b>															
<b>Objetivo 1</b>															
25%															
Assegurar a execução das atividades planeadas	OE II	Taxa de cumprimento de Atividades <i>(N.º de atividades/projetos realizadas (as) no Plano de atividades/N.º de atividades/projetos previstas(os)) * 100%</i>	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge:< 90%	Piano de Atividades 2017	Relatório Trimestral								
<b>Objetivo 2</b>															
25%															
Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara	OE I OE II	Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara <i>Remeter documentos na data prevista</i>	19/09/2017	100%	Supera: < 19/09/2017 Atinge: = 19/09/2017 Não atinge: > 19/09/2017	E-mail/Webdoc	Orçamento elaborado pela UO								
<b>Objetivo 3</b>															
25%															
Promover e divulgar Braga	OE III OEIV	Realização de ações de promoção, divulgação e informação com vista à promoção turística de Braga e na área da defesa do consumidor <i>(N.º de ações realizadas 2016)</i>	30	100%	Supera: > 30 ações Atinge: = 30 ações Não atinge: < 30 ações	Pasta com comprovativos da realização da divulgação	Relatório Trimestral								
<b>Objetivo 4</b>															
25%															
Agilizar, simplificar e melhorar os processos e procedimentos administrativos	OE II OE VI	Taxa de procedimentos simplificados <i>(Nº de procedimentos efetivamente simplificados/Nº total de procedimentos previstos a simplificar) *100%</i>	80%	100%	Supera: > 80% Atinge: = 80% Não atinge:< 80%	Relatório de execução	Relatório Trimestral								
<b>EFICÁCIA - Resultado</b>															
0%															
<b>EFICIÊNCIA - Ponderação 30%</b>															
<b>Objetivo 4</b>															
50%															
Reduzir o consumo de consumíveis	OE II	Reduzir o consumo associado a impressões em 3% <i>(Consumo em 2016 - consumo em 2017/Consumo em 2016) *100%</i>	3%	100%	Supera: > 3% Atinge: = 3% Não atinge:< 3%	Sistema de Printing	Relatório Trimestral								
<b>Objetivo 5</b>															
50%															
Melhorar os níveis de promoção e divulgação da docaria e do vinho verde	OE II OE III OE IV	Número de dias da promoção do vinho verde e doces regionais <i>(Aumentar o n.º de dias de promoção de 7 dias para 15)</i>	15	100%	Supera: > 15 Atinge: = 15 Não atinge:< 15	Pasta com comprovativos da realização da promoção	Relatório Trimestral								
<b>EFICIÊNCIA - Resultado</b>															
0%															
<b>QUALIDADE - Ponderação 40%</b>															
<b>Objetivo 6</b>															
50%															
Aferir níveis de satisfação dos munícipes	OE I	Índice de satisfação do atendimento e serviços prestados <i>% de satisfação no âmbito de inquéritos de satisfação</i>	85%	100%	Supera: > 85% Atinge: = 85% Não atinge:< 85%	Dossier de questionários aplicados	Relatório Trimestral								
<b>Objetivo 7</b>															
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 implementados/N.º de registos de melhoria aprovados) *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, Consulta de processo, informação sobre instrução de processos, Pedidos "A Minha Rua" e Reclamações <i>N.º de dias decorridos entre a registo e a resposta ao munícipe</i>	15	70%	Supera: < 15 Atinge: = 15 Não atinge: > 15	Webdoc	Relatório Trimestral								
<b>QUALIDADE - Resultado</b>															
0%															

<b>DESEMPENHO</b>	<b>0</b> <b>INADEQUADO</b>
-------------------	-------------------------------