

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2019

DIVISÃO DE APOIO ÀS ATIVIDADES ECONÓMICAS

Missão:

Promover e divulgar o turismo do Concelho, a nível nacional e internacional e prestação de serviços turísticos tendo em vista a dinamização económica, valorização do património material e imaterial. Promover a cidadania através da informação aos consumidores no exercício dos seus direitos através dos serviços da Defesa do Consumidor e Metrologia.

Visão:

Afirmar Braga como um dos principais destinos de referência na procura turística, cultural, económica, com qualidade de vida. Um concelho com grande oferta turística, moderno, jovem, criativo e competitivo onde predomine o conhecimento, a responsabilidade ambiental e social. Uma cidade Feliz.

Objetivos estratégicos (OE) 2018

OE I - Promover a constante melhoria dos serviços municipais de forma a dotar o município dos meios necessários à obtenção de elevados índices de melhoria na prestação de um serviço público de qualidade, mais eficaz e eficiente à população, respondendo de forma célere às suas necessidades e aspirações.  
 OE II – Assegurar a transparência dos processos e dos resultados, através da afirmação de uma administração aberta, direta, moderna e participativa.  
 OE III – Continuar a promover a modernização administrativa, através da inovação dos meios e desmaterialização dos processos nas várias áreas de intervenção da autarquia numa ótica de melhoria contínua.  
 OE IV – Melhorar a gestão dos recursos do Município através da implementação de uma gestão mais eficiente e exigente, com maior proximidade com o cidadão, uma nova abordagem aos processos de relação com o cidadão, colocando a tónica na valorização dos trabalhadores.  
 OE IX – Afirmar Braga como destino turístico de eleição no panorama nacional e internacional.

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidade	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 40%</b>																	
<b>Objetivo 1</b>																	
<b>20%</b>																	
Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal	OE I OE II	Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades) <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	DAAE	A definir em Ordem de Serviço	100%	Supera: Antes da data prevista na OS Atinge: Até à data prevista na OS Não atinge: Depois da data prevista na OS	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
<b>Objetivo 2</b>																	
<b>20%</b>																	
Assegurar a monitorização e acompanhamento dos instrumentos de gestão	OE II OE IV	Elaborar relatório do Plano de Atividades e Prestação de Contas atempadamente <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	DAAE	A definir em Ordem de Serviço	50%	Supera: Antes da data prevista na OS Atinge: Até à data prevista na OS Não atinge: Depois da data prevista na OS	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
	OE I OE II	Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC) <i>(Métrica: Enviar os documentos na data prevista)</i>	DAAE	20 dias após o término do trimestre	50%	Supera: Antes do dia 20 Atinge: Até ao dia 20 Não atinge: Depois do dia 20	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 /PPRGIC									
<b>Objetivo 3</b>																	
<b>60%</b>																	
Promover e divulgar Braga	OE IX	Realização de ações de promoção, formação, divulgação e informação com vista à promoção turística de Braga e na área da defesa do consumidor <i>(Métrica: N.º de ações promovidas)</i>	DAAE	30	100%	Supera: > 30 ações Atinge: = 30 ações Não atinge: < 30 ações	Pasta com comprovativos da realização da divulgação	Relatório Trimestral									
<b>EFICÁCIA - Resultado</b>																	
<b>EFICIÊNCIA - Ponderação 30%</b>																	
<b>Objetivo 4</b>																	
<b>25%</b>																	
Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)	OE III	Aumentar o número de procedimentos simplificados <i>(Métrica: N.º de procedimentos simplificados em 2019)</i>	DAAE	5	100%	Supera: > 5 Atinge: = 5 Não atinge: < 5	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
<b>Objetivo 5</b>																	
<b>25%</b>																	
Melhorar os tempos de resposta às reclamações dos serviços	OE I	Reduzir o tempo médio de resposta às Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise <i>(Métrica: N.º de dias decorridos entre o registo do pedido na Gestão Documental e a resposta ao município)</i>	DISIQ	12	100%	Supera: < 12 dias Atinge: = 12 dias Não atinge: > 12 dias	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
<b>Objetivo 6</b>																	
<b>50%</b>																	
Melhorar os níveis de promoção e divulgação de produtos regionais	OE IX	Número de dias da promoção e divulgação de produtos regionais <i>(Métrica: N.º de dias de promoção)</i>	DAAE	15	100%	Supera: > 15 Atinge: = 15 Não atinge: < 15	Pasta com comprovativos da realização da promoção	Relatório Trimestral									
<b>EFICIÊNCIA - Resultado</b>																	
<b>QUALIDADE - Ponderação 30%</b>																	
<b>Objetivo 8</b>																	
<b>50%</b>																	
Promover a melhoria contínua do serviço	OE III	Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de melhorias (internas ou externas) <i>(Métrica: N.º total de registos de melhoria aprovados/N.º de registos de melhoria implementados*100)</i>	DISIQ	75%	50%	Supera: > 75% Atinge: ≥ 70% e ≤ 75% Não atinge: < 75%	Registo de melhoria/Relatório Trimestral	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
		N.º de círculos de melhoria contínua com o objetivo de simplificar os processos intra/inter estruturas <i>(Métrica: N.º de círculos realizados no período)</i>	DAAE	4 (1 por Trimestre)	50%	Supera: > 4 Atinge: = 4 Não atinge: < 4	Atas de reunião	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
<b>Objetivo 9</b>																	
<b>50%</b>																	
Índice de Satisfação	OE I OE III	Índice de Satisfação <i>(Métrica: Percentagem de satisfação aferida pela aplicação de questionário)</i>	DAAE	85%	100%	Supera: > 85% Atinge: ≥ 75% e ≤ 85% Não atinge: < 85%	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
<b>QUALIDADE - Resultado</b>																	

DESEMPENHO