



AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2024	Versão	0
Designação do Serviço	DIREÇÃO MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS		

Missão:

Garantir a execução e a fiscalização de obras municipais, bem como a conservação e reabilitação do património municipal e zelar pela qualidade do ambiente urbano, designadamente, através da gestão dos espaços verdes municipais.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE 1	ULTRAPASSAR O PASSADO
OE 2	MELHORAR A REDE DE ACESSIBILIDADES RODOVIÁRIAS E QUALIFICAR O ESPAÇO PÚBLICO
OE 5	OTIMIZAR DESEMPENHO DOS SERVIÇOS E PROMOVER A CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE DOS MESMOS
OE 8	AFIRMAR BRAGA COMO CAPITAL DE CULTURA
OE 9	LIDERAR NAS POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDADE
OE 10	INOVAR E REFORÇAR RESPOSTAS SOCIAIS E EDUCATIVAS
OE 12	REFORÇAR MODELO DE GOVERNANÇA ABERTA E PARTICIPADA
OE 14	OTIMIZAR O DESEMPENHO DOS SERVIÇOS COM VISTA À MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS E EXTERNOS

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)

EFICÁCIA										PESO DIMENSÃO:		35%
OP1: Assegurar a melhoria da rede viária					OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio)					Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		15%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE 2	1.1	Taxa de execução das obras da rede viária	(Nº obras executadas / Nº de obras planeadas) x 100	30%	100%	>	30%	=	30%	<	30%	Correio Eletrónico; Relatórios Indicadores Kaizen

OP2: Assegurar a requalificação do espaço público					OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio)							Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		10%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação		
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)				
OE 2	2.1	Taxa de execução das obras de requalifiicação do espaço público	(Nº obras executadas / Nº de obras planeadas) x 100	80%	50%	>	80%	=	80%	<	80%	Correio Eletrónico; Relatórios Indicadores Kaizen		
	2.2	Taxa de Parques Infantis certificados	(Nº parques certificados / Nº total de parques infantis) x 100	20%	50%	>	20%	=	20%	<	20%	Ficheiro de controlo		
OP3: Promover a requalificação dos espaços culturais					OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio)							Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		15%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação		
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)				
OE 8	3.1	Nº de obras executadas de acordo com o cronograma	Nº de obras executadas	2	100%	>	2	=	2	<	2	Cronograma de obras		
OP4: Promover a manutenção e melhoria do Parque Escolar					OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio)							Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		15%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação		
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)				
OE 10	4.1	Taxa de execução dos projetos de requalificação do Parque Escolar	(Nº de projetos executadas / Nº de projetos planeados) x 100	70%	40%		70%		70%		70%	Correio Eletrónico; Relatórios Indicadores Kaizen		
OE 10	4.2	Prazo médio de resposta às solicitações das escolas, no âmbito de ações de manutenção	Média dos prazos de respostas Pressuposto: 2 dias (emergentes); 5 dias (urgente)	2	60%	<	2	Entre 2 e 5 dias		>	5	Base de Dados Escolas		
OP5: Assegurar a execução das atividades planeadas					OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio)					R		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		20%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação		
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)				
OE 2; OE 14	5.1	Taxa de cumprimento de atividades previstas no PPI 2024	nº atividades realizadas/nº atividades previstas)* 100%) Pressuposto: os valores deste indicador são apurados no final do ano	60%	100%	>	60%	=	60%	<	60%	Correio eletrónico		

OP6: Potencializar a gestão dos serviços de manutenção e apoio aos pedidos realizados pelos serviços municipais					OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio)					Ponderação Relativa (Peso Objetivo):			15%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação	
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)			
OE 1; OE 2; OE 14	6.1	Taxa de execução dos pedidos de manutenção e apoios executados no prazo	(Nº pedidos executados no prazo/ Nº total de pedidos)*100%)	60%	50%	>	60%	=	60%	<	60%	Relatórios Indicadores Kaizen	
	6.2	Grau de cumprimento das tarefas programadas / planeadas	Grau de cumprimento das tarefas programadas/planeadas	60%	50%	>	60%	=	60%	<	60%		
OP7: Assegurar a conservação do património municipal imobiliário					OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio)					Ponderação Relativa (Peso Objetivo):			10%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação	
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)			
OE 1; OE 2; OE 14	7.1	Taxa de execução dos pedidos de manutenção do património imobiliário	(Nº de intervenções executados/nº de pedidos rececionados) *100%)	60%	100%	>	60%	=	60%	<	60%	Relatórios Indicadores	
EFICIENCIA										PESO DIMENSÃO:			35%
OP8: Promover a simplificação, agilização e desmaterialização dos processos administrativos					OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio)				R	Ponderação Relativa (Peso Objetivo):			40%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação	
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)			
OE 5	8.1	Nº de medidas de simplificação e desmaterialização de processos administrativos	Nº de medidas implementadas	3	50%	>	3	=	3	<	3	Relatórios Indicadores	
	8.2	Taxa de pedidos informados no prazo de 10 dias (prazos OVP motivo de obras)	Nº de pedidos informados dentro do prazo / Nº total de pedidos informados)	70%	50%	>	70%	=	70%	<	70%	Relatórios Indicadores DGOEP	

OP9: Promover a simplificação, agilização e desmaterialização dos processos operacionais						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)				R		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		30%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação		
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)				
OE 5	9.1	Taxa de redução do número de solicitações à Divisão de Manutenção e Infraestruturas	(Nº de solicitações em 2024 - Nº solicitações em 2023)/ Nº de solicitações em 2023	10%	100%	>	10%	=	10%	<	10%	Relatórios Indicadores		
OP10: Promover a sustentabilidade dos serviços						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)				R		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		30%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação		
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)				
OE 9	10.1	N.º de medidas implementadas que promovam a sustentabilidade dos serviços	Nº de medidas implementadas	2	35%	>	2	=	2	<	2	Correio eletrónico		
OE 9	10.2	N.º de medidas que promovam a sustentabilidade dos espaços verdes e jardins	Nº de medidas implementadas	1	30%	>	1	=	1	<	1			
OE 9	10.3	Reduzir o n.º de cópias/impressões a cores face ao n.º de cópias/impressões a preto	(N.º de cópias a cores /N.º total de cópias efetuadas)*100	5%	35%	≥	10%		≥ 5% e < 10%	<	5%	Relatório de Printing		
QUALIDADE											PESO DIMENSÃO:		30%	
OP11: Implementar um sistema de gestão integrado, facilitando práticas de excelência						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)				R		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		40%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação		
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)				
OE 5	11.1	N.º de serviços integrados no sistema de gestão da qualidade	Nº de serviços integrados	2	100%	>	2	=	2	<	2	Documentação aprovada		
OP12: Promover a dinamização dos processos de modernização administrativa						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)						Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		30%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação		
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)				
OE 12	12.1	N. de melhorias implementadas nos canais de comunicação externos	Nº de melhorias implementadas	1	100%	>	1	=	1	<	1	Correio eletrónico		

OP13: Promover a transparência e a participação cívica					OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)					Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		30%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação					Fontes de Verificação	
						Supera (100%)	Atinge (50%)		Não atinge (0%)			
OE 12	13.1	Nº de medidas que promovam a transparência e a participação implementadas	Nº de medidas implementadas	1	100%	>	1	=	1	<	1	Correio eletrónico

OBJETIVOS OPERACIONAIS	PESO DIMENSÃO	PONDERAÇÃO RELATIVA (PESO OBJETIVO)	CÁLCULO RELEVÂNCIA OBJETIVO	OBJETIVOS MAIS RELEVANTES
EFICÁCIA				
1	35%	15%	5%	Relevante
2		10%	4%	
3		15%	5%	
4		15%	5%	
5		20%	7%	
6		15%	5%	
7		10%	4%	
EFICIÊNCIA				
8	35%	40%	14%	Relevante
9		30%	11%	Relevante
10		30%	11%	Relevante
QUALIDADE				
11	30%	40%	12%	Relevante
12		30%	9%	
13		30%	9%	
	100%		54%	