

Ciclo de Gestão 2025

Versão 1

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 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:		40%				
OP1: Assegurar o cumprimento dos instrumentos de gestão							OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)	R	Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		25%		
OE	Indicadores		Responsável	Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação			Fontes de Verificação			
							Supera (100%)	Atinge (50%)	Não atinge (0%)				
OE 14	1.1	Taxa de Cumprimento das Atividades (PPI)	Todos	(Nº de atividades/ações concluídas / Nº total de atividades/ações planeadas) X 100	70%	75%	>	70%	=	70%	<	70%	Correio eletrónico
OE 14	1.2	Taxa de cumprimento dos prazos para monitorização dos instrumentos de gestão (Plano de Riscos; SIADAP 1)	Todos	(Nº de monitorizações efetuadas dentro do prazo / Nº total de monitorizações) X 100	80%	25%	>	90%	≥80% e ≤90%	<	80%	Email de resposta aos emails de monitorização / histórico Office 365	

## OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)

OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)													Ponderação Relativa (Peso Objetivo): 10%	
OE	Indicadores		Responsável	Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação	
							Supera (100%)	Atinge (50%)	Não atinge (0%)					
OP2: Assegurar a melhoria da rede viária														
OE 2	2.1	Taxa de execução das obras da rede viária	DMOSM	$(N^{\circ} \text{ obras executadas} / N^{\circ} \text{ de obras planeadas}) \times 100$	60%	100%	>	60%	=	60%	<	60%	Correio Eletrónico; Relatórios Indicadores Kaizen	
OP3: Assegurar a requalificação do espaço público														
OE	Indicadores		Responsável	Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação	
							Supera (100%)	Atinge (50%)	Não atinge (0%)					
OE 2	3.1	Taxa de execução das obras de requalificação do espaço público	DMOSM	$(N^{\circ} \text{ obras executadas} / N^{\circ} \text{ de obras planeadas}) \times 100$	80%	50%	>	80%	=	80%	<	80%	Correio Eletrónico; Relatórios Indicadores Kaizen	
	3.2	Taxa de Parques Infantis certificados	DMC	$(N^{\circ} \text{ parques certificados} / N^{\circ} \text{ total de parques infantis}) \times 100$	55%	50%	>	60%	=	55% a 60%	<	55%	Ficheiro de controlo	
OP4: Promover a requalificação dos espaços culturais														
OE	Indicadores		Responsável	Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação	
							Supera (100%)	Atinge (50%)	Não atinge (0%)					
OE 8	4.1	Nº de obras executadas de acordo com o cronograma	DOM	Nº de obras executadas	2	100%	>	2	=	2	<	2	Cronograma de obras	

## OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)

OP5: Promover a manutenção e melhoria do Parque Escolar						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)			Ponderação Relativa (Peso Objetivo): 12,5%				
OE	Indicadores		Responsável	Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação			Fontes de Verificação			
							Supera (100%)	Atinge (50%)	Não atinge (0%)				
OE 10	5.1	Taxa de execução dos projetos de requalificação do Parque Escolar	DEPM	(Nº de projetos executadas / Nº de projetos planeados) x 100	70%	30%	>	70%	=	70%	<	70%	Correio Eletrónico; Relatórios Indicadores Kaizen
OE 10	5.2	Prazo médio de resposta às solicitações das escolas, no âmbito de ações de manutenção	DMC	Média dos prazos de respostas Pressuposto: 2 dias (emergentes); 5 dias (urgente)	2	70%	<	2		Entre 2 e 5 dias	>	5	Base de Dados Escolas
OP6: Potencializar a gestão dos serviços de manutenção e apoio aos pedidos realizados pelos serviços municipais						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)			Ponderação Relativa (Peso Objetivo): 20%				
OE	Indicadores		Responsável	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	DEIPE; DMC; DJEV; DMI; DLEM	(Nº pedidos executados no prazo/ Nº total de executados)*100%	80%	60%	>	90%	=	80% a 90%	<	80%	Relatórios Indicadores Kaizen
	6.2	Grau de cumprimento das tarefas programadas / planeadas	DEIPE; DMC; DJEV; DMI; DLEM	Grau de cumprimento das tarefas programadas/planeadas	70%	40%	>	70%	=	60% a 70%	<	60%	
OP7: Assegurar a conservação do património municipal imobiliário						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)			Ponderação Relativa (Peso Objetivo): 10%				
OE	Indicadores		Responsável	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	DMC; DEIPE	(Nº de intervenções executados/nº de pedidos rececionados) *100%)	70%	100%	>	70%	=	60% a 70%	<	60%	Relatórios Indicadores

## OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)

EFICIÊNCIA											PESO DIMENSÃO:		30%					
OP8: Promover a sustentabilidade dos serviços											OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		10%			
OE	Indicadores		Responsável	Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação					Fontes de Verificação						
							Supera (100%)	Atinge (50%)	Não atinge (0%)									
OE9	8.1	Taxa de diminuição das cópias / impressões a preto	Todos	$(N.^{\circ} \text{ de cópias a preto ano N} - N.^{\circ} \text{ cópias a preto ano N-1}) / (N.^{\circ} \text{ cópias a preto ano N-1})$	2%	20%	>	5%	$\geq 2\% \text{ e } \leq 5\%$	<	2%	Relatórios de printing						
OE9	8.2	Taxa de diminuição das cópias / impressões a cores	Todos	$(N.^{\circ} \text{ de cópias a cores ano N} - N.^{\circ} \text{ cópias a cores ano N-1}) / (N.^{\circ} \text{ cópias a cores ano N-1})$	2%	20%	>	5%	$\geq 2\% \text{ e } \leq 5\%$	<	2%	Relatórios de printing						
OE 9	8.3	N.º de medidas implementadas que concorram para o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS	Todos	N.º medidas implementadas	3	60%	>	3	= 3	<	3	Correio eletrónico						
OE 9	8.3.1	N.º de medidas que promovam a sustentabilidade dos espaços verdes e jardins	DEJV	Nº de medidas implementadas	---	---	---	---	1 (incluídos no ind. 8.3)	---	---	---						
OP9: Garantir uma célere resposta aos pedidos											OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)		R		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		50%	
OE	Indicadores		Responsável	Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação					Fontes de Verificação						
							Supera (100%)	Atinge (50%)	Não atinge (0%)									
OE 14	9.1	Taxa resposta a pedidos de informação /pareceres emitidos dentro do prazo (definido em tarefa)	Todos	$(N^{\circ} \text{ de pedidos respondidos dentro do prazo} / N^{\circ} \text{ total de pedidos respondido}) \times 100$	50%	25%	>	60%	= 50% a 60%	<	50%	Relatórios Indicadores						
OE 14	9.2	Taxa de respostas aos requerentes dentro do prazo	DGOEP	$(N^{\circ} \text{ dos requerimentos respondidos dentro do prazo} / N^{\circ} \text{ total de requerimentos respondidos}) \times 100$	60%	25%	>	70%	= 70% a 60%	<	60%	Ficheiro de controlo						
OE 14	9.3	Nº de medidas de simplificação e desmaterialização de processos administrativos	Todos	Nº de medidas implementadas	3	50%	>	3	= 3	<	3	Relatórios Indicadores						

## OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)

OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)				Ponderação Relativa (Peso Objetivo): 20%									
OE	Indicadores		Responsável	Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação			Fontes de Verificação			
							Supera (100%)	Atinge (50%)	Não atinge (0%)				
<b>OP10: Promover a simplificação, agilização e desmaterialização dos processos operacionais</b>													
OE 14	10.1	Taxa de encaminhamentos a entidades externas no prazo de 10 dias	DMI	(Nº de encaminhamento efetuados dentro do prazo) / (Nº de encaminhamentos)	50%	100%	>	60%	=	50% a 60%	<	50%	Relatórios Indicadores
<b>OP11: Promover o Mercado Municipal</b>													
OE	Indicadores		Responsável	Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação			Fontes de Verificação			
							Supera (100%)	Atinge (50%)	Não atinge (0%)				
OE 8	11.1	Taxa de aumento das ações de divulgação	DLEM-UGE	(Nº de ações realizadas em 2025 - Nº de ações realizadas em 2024) / Nº de ações realizadas em 2024	10%	100%	>	20%	≥ 10% e ≤ 20%	<	10%	Relatório Trimestral	

## OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)

QUALIDADE											PESO DIMENSÃO:		30%			
OP12: Assegurar a melhoria contínua do serviço											OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)		R	Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		80%
OE	Indicadores		Responsável	Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação			
							Supera (100%)	Atinge (50%)	Não atinge (0%)							
OE 14	12.1	Número de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço	Todos	Nº de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço (com fundamentação obrigatória das vantagens da sua implementação)	3	20%	>	3	=	3	<	3	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1			
OE14	12.2	Taxa de pedidos de informação no âmbito de reclamações sobre a qualidade do serviço prestado respondidos no prazo de 5 dias úteis	Todos	(N.º de informações prestadas dentro do prazo / N.º total de informação prestadas) X 100  PRESSUPOSTOS: Caso o serviço não tenha recebido nenhuma reclamação sobre a qualidade do serviço prestado até ao fim do ano, o peso deste indicador será atribuído ao indicador 12.1	50%	20%	>	50%		50%	<	50%	Gestiona			
OE 14	12.3	N.º de medidas que promovam a transparência	Todos	N.º medidas implementadas	1	40%	>	1	=	1	<	1	Correio eletrónico			
OE14	12.4	Número de serviços a integrar o Sistema de Gestão da Qualidade	DLEM, UGE, DGE	Número de serviços integrados (são considerados integrados após a realização da primeira monitorização do processo)	2	20%		=2 até ao final do 3.º trimestre ou >2		2	<	2	Relatório Sistema Gestão da Qualidade			
OP15: Promover a dinamização dos processos de modernização administrativa											OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)			Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		20%
OE	Indicadores		Responsável	Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação			
							Supera (100%)	Atinge (50%)	Não atinge (0%)							
OE 12	15.1	N. de melhorias implementadas nos canais de comunicação externos	Todos	Nº de melhorias implementadas	1	100%	>	1	=	1	<	1	Correio eletrónico			