

Ciclo de Gestão

2025

Versão

1

Designação do Serviço

UNIDADE DE COMUNICAÇÃO, PROTOCOLO E RELAÇÕES PÚBLICAS

Missão: Promover a conservação e proteção do meio ambiente, garantindo a sustentabilidade dos recursos naturais e combatendo as mudanças climáticas ao nível da mitigação e adaptação.

Lançar novos alicerces para uma cidade feliz do futuro, numa Braga que forma, capta e retém talento; inova na mobilidade; se assume como uma Capital da Cultura; lidera nas políticas de sustentabilidade; reforça as respostas sociais e educativas; promove uma Comunidade ativa e saudável e um Concelho resiliente; respeita um modelo de governança aberta e participada, que rasga fronteiras projetando a marca Braga mundo fora.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE8	Afirmar Braga como Capital de Cultura
OE9	Liderar nas Políticas de Sustentabilidade
OE12	Reforçar Modelo de Governança Aberta e Participada
OE13	Rasgar Fronteiras e Afirmar em Pleno a Marca Braga
OE14	Otimizar o Desempenho dos serviços com vista à melhoria contínua do serviço e satisfação dos Clientes Internos e Externos

Ciclo de Gestão 2025

Versão 1

Designação do Serviço UNIDADE DE COMUNICAÇÃO, PROTOCOLO E RELAÇÕES PÚBLICAS

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)

EFICACIA							PESO DIMENSAO:			50%		
OP1: Assegurar o cumprimento dos instrumentos de gestão							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 14	1.2	Taxa de cumprimento dos prazos para monitorização dos instrumentos de gestão (Plano de Riscos; SIADAP 1)	UCPRP	(Nº de monitorizações efetuadas dentro do prazo / Nº total de monitorizações) X 100	82%	100%	>	93%	≥82% e ≤90%	<	82%	Email de resposta aos emails de monitorização / histórico Office 365
OP2: Promover a imagem do Município							OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)			R	Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	80%
OE	Indicadores		Responsável	Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação			Fontes de Verificação		
							Supera (100%)	Atinge (50%)	Não atinge (0%)			
OE8; OE12; OE13	2.1	Número de nota de imprensa enviadas aos órgãos de comunicação social sobre iniciativas promovidas pelo universo da autarquia e pelas empresas municipais	UCPRP	Número de nota de imprensa enviadas	650	30%	≥	780	≥ 650 e < 780	<	650	Site da Câmara Municipal / Xclip
OE8; OE12; OE13	2.2	Número de acompanhamentos do Executivo Municipal em actos oficiais e em acções de carácter protocolar	UCPRP	Número de acompanhamentos	450	30%	≥	540	≥ 450 e < 540	<	450	Outlook / Ficheiro de controlo
OE8; OE12; OE13	2.3	Número de conteúdos promocionais e informativos publicados (Ex. Vídeos)	UCPRP	Número de conteúdos promocionais e informativos publicados	20	20%	≥	24	≥ 20 e < 24	<	20	Página de Facebook do Município

Ciclo de Gestão 2025

Versão 1

Designação do Serviço UNIDADE DE COMUNICAÇÃO, PROTOCOLO E RELAÇÕES PÚBLICAS

EFICIENCIA											PESO DIMENSÃO:		35%				
OP3: Promover a sustentabilidade dos serviços											OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		40%		
OE	Indicadores		Responsável	Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação			Fontes de Verificação							
							Supera (100%)	Atinge (50%)	Não atinge (0%)								
OE9	3.1	Taxa de diminuição das cópias / impressões a preto	UCPRP	$(N.^{\circ} \text{ de cópias a preto ano } N - N.^{\circ} \text{ cópias a preto ano } N-1) / (N.^{\circ} \text{ cópias a preto ano } N-1)$	2%	35%	>	5%	$\geq 2\% \text{ e } \leq 5\%$	<	2%	Relatórios de printing					
OE9	3.2	Taxa de diminuição das cópias / impressões a cores	UCPRP	$(N.^{\circ} \text{ de cópias a cores ano } N - N.^{\circ} \text{ cópias a cores ano } N-1) / (N.^{\circ} \text{ cópias a cores ano } N-1)$	2%	35%	>	5%	$\geq 2\% \text{ e } \leq 5\%$	<	2%	Relatórios de printing					
OE9	3.3	N.º de medidas implementadas que concorram para o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS	UCPRP	N.º de medidas implementadas	1	30%	>	1	=	1	<	1	Correio electrónico				
OP4: Garantir uma célere resposta aos pedidos											OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)		R		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		60%
OE	Indicadores		Responsável	Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação			Fontes de Verificação							
							Supera (100%)	Atinge (50%)	Não atinge (0%)								
OE12; OE14	4.1	Prazo para disponibilização ao público da minuta da Reunião de Executivo Municipal (dias úteis)	UCPRP	Média da diferença entre a data de upload dos documentos no website institucional e data do encaminhamento do gestiona	3	100%	>	3	=	3	<	3	Emails de alerta da aplicação Gestiona e site da Câmara Municipal				

Ciclo de Gestão **2025**

Versão **1**

Designação do Serviço **UNIDADE DE COMUNICAÇÃO, PROTOCOLO E RELAÇÕES PÚBLICAS**

QUALIDADE										PESO DIMENSÃO:		15%	
OP5: Assegurar a melhoria contínua do serviço						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)		R		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		100%	
OE	Indicadores	Responsável	Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação			Fontes de Verificação				
						Supera (100%)	Atinge (50%)	Não atinge (0%)					
OE14	5.1	Número de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço	UCPRP	Nº de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço (com fundamentação obrigatória das vantagens da sua implementação)	2	50%	>	2	=	2	<	2	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
OE14	5.2	Taxa de pedidos de informação no âmbito de reclamações sobre a qualidade do serviço prestado respondidos no prazo de 5 dias úteis	UCPRP	(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 5.1	90%	50%	>	90%		90%	<	90%	Aplicação gestiona

MONITORIZAÇÃO 1º TRIMESTRE			MONITORIZAÇÃO 2º TRIMESTRE		
Resultado	Justificação de Desvios / Ponto de Situação / Acões a tomar	Revisão de objetivos/ indicadores tendo em	Resultado	Justificação de Desvios / Ponto de Situação / Acões a tomar	Revisão de objetivos/ indicadores tendo em
0%	0	0	#DIV/0!	0	0

MONITORIZAÇÃO 1º TRIMESTRE			MONITORIZAÇÃO 2º TRIMESTRE		
Resultado	Justificação de Desvios / Ponto de Situação / Acões a tomar	Revisão de objetivos/ indicadores tendo em	Resultado	Justificação de Desvios / Ponto de Situação / Acões a tomar	Revisão de objetivos/ indicadores tendo em
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0

MONITORIZAÇÃO 1º TRIMESTRE		
Resultado	Justificação de Desvios / Ponto de Situação / Ações a tomar	Revisão de objetivos/ indicadores tendo em conta contingências não
#DIV/0!	0	0
#DIV/0!	0	0
0	0	0%

MONITORIZAÇÃO 2º TRIMESTRE		
Resultado	Justificação de Desvios / Ponto de Situação / Ações a tomar	Revisão de objetivos/ indicadores tendo em conta contingências não
#DIV/0!	0	0
#DIV/0!	0	0
0	0	0%

MONITORIZAÇÃO 1º TRIMESTRE		
Resultado	Justificação de Desvios / Ponto de Situação / Ações a tomar	Revisão de objetivos/ indicadores tendo em conta contingências não
0	0	0%

MONITORIZAÇÃO 2º TRIMESTRE		
Resultado	Justificação de Desvios / Ponto de Situação / Ações a tomar	Revisão de objetivos/ indicadores tendo em conta contingências não
0	0	0%

MONITORIZAÇÃO 1º TRIMESTRE			MONITORIZAÇÃO 2º TRIMESTRE		
Resultado	Justificação de Desvios / Ponto de Situação / Ações a tomar	Revisão de objetivos/ indicadores tendo em conta contingências não	Resultado	Justificação de Desvios / Ponto de Situação / Ações a tomar	Revisão de objetivos/ indicadores tendo em conta contingências não
0	0	0	0	0	0
#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0

MONITORIZAÇÃO 3º TRIMESTRE			MONITORIZAÇÃO 4º TRIMESTRE	
Resultado	Justificação de Desvios / Ponto de Situação / Acões a tomar	Revisão de objetivos/ indicadores tendo em conta	Resultado	Justificação de Desvios / Ponto de Situação / Acões a tomar
0%	0	0	0%	0

MONITORIZAÇÃO 3º TRIMESTRE			MONITORIZAÇÃO 4º TRIMESTRE	
Resultado	Justificação de Desvios / Ponto de Situação / Acões a tomar	Revisão de objetivos/ indicadores tendo em conta	Resultado	Justificação de Desvios / Ponto de Situação / Acões a tomar
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0

MONITORIZAÇÃO 3º TRIMESTRE			MONITORIZAÇÃO 4º TRIMESTRE	
Resultado	Justificação de Desvios / Ponto de Situação / Ações a tomar	Revisão de objetivos/ indicadores tendo em conta contingências não previsíveis	Resultado	Justificação de Desvios / Ponto de Situação / Ações a tomar
#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0
#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0
0	0	0%	0	0

MONITORIZAÇÃO 3º TRIMESTRE			MONITORIZAÇÃO 4º TRIMESTRE	
Resultado	Justificação de Desvios / Ponto de Situação / Ações a tomar	Revisão de objetivos/ indicadores tendo em conta contingências não previsíveis	Resultado	Justificação de Desvios / Ponto de Situação / Ações a tomar
0	0	0%	0	0

MONITORIZAÇÃO 3º TRIMESTRE			MONITORIZAÇÃO 4º TRIMESTRE	
Resultado	Justificação de Desvios / Ponto de Situação / Ações a tomar	Revisão de objetivos/ indicadores tendo em conta contingências não previsíveis	Resultado	Justificação de Desvios / Ponto de Situação / Ações a tomar
0	0	0	0	0
#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0

Resultado Anual: dependendo do indicador, pode ser a médias dos valores do trimestres; a soma dos valores dos trimestre; uma data; etc.

Graduação do Resultado apurado: fórmula " $=SE(\text{Resultado Anual}=\text{Meta};50\%)+SE(\text{Resultado Anual}>\text{Meta};100\%)+SE(\text{Resultado Anual}<\text{Meta};0\%)$ " -> NOTA: pode ser necessário alterar o > por < consoante o tipo de indicador.

Peso relativo do resultado obtido: fórmula: Graduação do Resultado apurado x Peso relativo do indicador

Desvio: fórmula: Resultado Anual - Meta

Classificação: fórmula: $=SE(\text{Graduação do Resultado apurado}=100\%;\text{"Superou"};SE(\text{Graduação do Resultado apurado}=50\%;\text{"Atingiu"};\text{"Não atingiu"}))$

ANÁLISE ANUAL								
Resultado Anual	Graduação do Resultado	Peso relativo do resultado	Desvio	Classificação Indicador	Contribuição para o objetivo	Classificação Objetivo	Justificação do Desvio	Decisão/Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/indicador para o ano
0%	0%	0%	-82%	Não atingido	0%	Não Atingido	0	0

ANÁLISE ANUAL								
Resultado Anual	Graduação do Resultado	Peso relativo do resultado	Desvio	Classificação Indicador	Contribuição para o objetivo	Classificação Objetivo	Justificação do Desvio	Decisão/Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/indicador para o ano
0	0%	0%	-65000%	Não atingido	0%	Não Atingido	0	0
0	0%	0%	-45000%	Não atingido			0	0
0	0%	0%	-2000%	Não atingido			0	0

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

ANÁLISE ANUAL								
Resultado Anual	Gradação do Resultado anulado	Peso relativo	Desvio	Classificação Indicador	Contribuição para o objetivo	Classificação Objetivo	Justificação do Desvio	Decisão/Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/indicador para o ano seguinte (deve incluir proposta de
#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0	0
#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0			0	
0	0%	0%	-100%	Não atingido			0	0

ANÁLISE ANUAL								
Resultado Anual	Gradação do Resultado anulado	Peso relativo	Desvio	Classificação Indicador	Contribuição para o objetivo	Classificação Objetivo	Justificação do Desvio	Decisão/Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/indicador para o ano seguinte (deve incluir proposta de
0	0%	0%	-300%	Não atingido	0%	Não Atingido	0	0

EFICIÊNCIA - Resultado	#DIV/0!
------------------------	---------

ANÁLISE ANUAL								
Resultado Anual	Graduação do Resultado anulado	Peso relativo	Desvio	Classificação Indicador	Contribuição para o objetivo	Classificação Objetivo	Justificação do Desvio	Decisão/Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/indicador para o ano seguinte (deve incluir proposta de
0	0%	0%	-200%	Não atingido			0	0
#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0	0