

**Ciclo de Gestão****2025****Versão****1****Designação do Serviço****UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS DE PASSAGEIROS****Missão:**

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)**

|             |                                                                                                                           |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OE9</b>  | Liderar nas Políticas de Sustentabilidade                                                                                 |
| <b>OE13</b> | Rasgar Fronteiras e Afirmar em Pleno a Marca Braga                                                                        |
| <b>OE14</b> | Otimizar o Desempenho dos serviços com vista à melhoria contínua do serviço e satisfação dos Clientes Internos e Externos |
| <b>OE15</b> | Manter contas equilibradas e capacidade de investimento                                                                   |

|                                                                        |             |                                                                                                          |      |             |                                                                                     |        |                         |                     |              |                 |                                      |     |                                                                      |        |
|------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------|---------------------|--------------|-----------------|--------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------|--------|
| Ciclo de Gestão                                                        |             |                                                                                                          | 2025 |             |                                                                                     | Versão |                         | 1                   |              |                 |                                      |     |                                                                      |        |
| Designação do Serviço                                                  |             |                                                                                                          |      |             | UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS DE PASSAGEIROS                       |        |                         |                     |              |                 |                                      |     |                                                                      |        |
| OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)                                            |             |                                                                                                          |      |             |                                                                                     |        |                         |                     |              |                 |                                      |     |                                                                      |        |
| EFICACIA                                                               |             |                                                                                                          |      |             |                                                                                     |        |                         |                     |              | PESO DIMENSÃO:  |                                      | 35% |                                                                      |        |
| 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): |     | 40%                                                                  |        |
| 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 do plano de atividades                                                               |      | UCTPP       | (Nº de atividades/ações concluídas / Nº total de atividades/ações planeadas) X 100  | 80%    | 50%                     | ≥                   | 90%          | ≥80% e <90%     | <                                    | 80% | Cronograma de Atividades                                             |        |
| OE 14                                                                  | 1.2         | Taxa de cumprimento dos prazos para monitorização dos instrumentos de gestão (Plano de Riscos; SIADAP 1) |      | UCTPP       | (Nº de monitorizações efetuadas dentro do prazo / Nº total de monitorizações) X 100 | 80%    | 50%                     | >                   | 90%          | ≥80% e <90%     | <                                    | 80% | Email de resposta aos emails de monitorização / histórico Office 365 |        |
| OP2: Garantir a operacionalidade dos equipamentos de gestão de tráfego |             |                                                                                                          |      |             | OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)     |        |                         |                     |              |                 | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): |     | 30%                                                                  |        |
| 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                                                                  | 2.1         | N.º de falhas registadas nos semáforos, superiores a 6 horas                                             |      | UCTPP       | N.º de falhas registadas                                                            | 150    | 50%                     | <                   | 150          | =               | 150                                  | >   | 150                                                                  | INVIPO |
| OE 14                                                                  | 2.2         | N.º de falhas registadas nos ecrãs, superiores a 24 horas, sem definição de ação corretiva               |      | UCTPP       | N.º de falhas registadas                                                            | 180    | 30%                     | <                   | 180          | =               | 180                                  | >   | 180                                                                  | INVIPO |
| OE 14                                                                  | 2.2         | N.º de falhas registadas nos radares/Bluetooth, superiores a 24 horas, sem definição de ação corretiva   |      | UCTPP       | N.º de falhas registadas                                                            | 300    | 20%                     | <                   | 300          | =               | 300                                  | >   | 300                                                                  | INVIPO |

|                                                   |             |                                                                 |             |                              |      |                                                                                 |                     |              |                 |   |                                      |   |         |
|---------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|-----------------|---|--------------------------------------|---|---------|
| Ciclo de Gestão                                   |             |                                                                 | 2025        |                              |      | Versão                                                                          |                     | 1            |                 |   |                                      |   |         |
| Designação do Serviço                             |             |                                                                 |             |                              |      | UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS DE PASSAGEIROS                   |                     |              |                 |   |                                      |   |         |
| OP3: Promover a divulgação e imagem do CCTB e CCT |             |                                                                 |             |                              |      | OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) |                     |              |                 |   | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): |   | 30%     |
| OE                                                | Indicadores |                                                                 | Responsável | Fórmula de Cálculo (Métrica) | Meta | Peso Relativo Indicador                                                         | Níveis de Graduação |              |                 |   | Fontes de Verificação                |   |         |
|                                                   |             |                                                                 |             |                              |      |                                                                                 | Supera (100%)       | Atinge (50%) | Não atinge (0%) |   |                                      |   |         |
| OE13                                              | 3.1         | N.º de ações/participações em eventos de promoção do CCTB e CCT | UCTPP       | N.º de ações/participações   | 5    | 60%                                                                             | >                   | 5            | =               | 5 | <                                    | 5 | Email   |
| OE13                                              | 3.2         | N.º de publicações no website do CCTB                           | UCTPP       | N.º de publicações           | 8    | 40%                                                                             | >                   | 8            | =               | 8 | <                                    | 8 | Website |

|                                               |             |                                                                                                                  |             |                                                                                           |      |                                                                                 |                     |              |                 |   |                                      |                        |                                                 |     |
|-----------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|-----------------|---|--------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------|-----|
| EFICIENCIA                                    |             |                                                                                                                  |             |                                                                                           |      |                                                                                 |                     |              |                 |   |                                      | PESO DIMENSÃO:         |                                                 | 35% |
| OP4: 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                                           | 4.1         | Taxa de diminuição das cópias / impressões a preto                                                               | UCTPP       | (N.º de cópias a preto ano N - N.º cópias a preto ano N-1) / (N.º cópias a preto ano N-1) | 2%   | 20%                                                                             | >                   | 5%           | ≥ 2% e ≤ 5%     | < | 2%                                   | Relatórios de printing |                                                 |     |
| OE9                                           | 4.2         | Taxa de diminuição das cópias / impressões a cores                                                               | UCTPP       | (N.º de cópias a cores ano N - N.º cópias a cores ano N-1) / (N.º cópias a cores ano N-1) | 2%   | 20%                                                                             | >                   | 5%           | ≥ 2% e ≤ 5%     | < | 2%                                   | Relatórios de printing |                                                 |     |
| OE9                                           | 4.3         | N.º de medidas implementadas que concorram para o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS | UCTPP       | N.º de medidas implementadas                                                              | 1    | 60%                                                                             | >                   | 1            | =               | 1 | <                                    | 1                      | Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 |     |
| OP5: Promover uma boa gestão do CCTB          |             |                                                                                                                  |             |                                                                                           |      | 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%) |   |                                      |                        |                                                 |     |
| OE15                                          | 5.1         | Taxa de ocupação dos cais                                                                                        | UCTPP       | (Capacidade efetiva / capacidade existente) X100                                          | 80%  | 50%                                                                             | >                   | 85%          | ≥ 85% e < 80%   | < | 80%                                  | IDSBUS                 |                                                 |     |
| OE15                                          | 5.2         | Taxa de aumento do valor de faturação dos toques                                                                 | UCTPP       | (Valor faturado 2025 - Valor faturado 2024) / Valor faturado 2024                         | 5%   | 50%                                                                             | ≥                   | 10%          | ≥ 5% e < 10%    | < | 5%                                   | IDSBUS                 |                                                 |     |

|                                               |             |                                                                                                                                                             |             |                    |                                                                                   |                                                                                 |                     |              |                 |                       |                                      |   |     |          |  |
|-----------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|-----------------|-----------------------|--------------------------------------|---|-----|----------|--|
| Ciclo de Gestão                               |             |                                                                                                                                                             | 2025        |                    |                                                                                   | Versão                                                                          |                     | 1            |                 |                       |                                      |   |     |          |  |
| Designação do Serviço                         |             |                                                                                                                                                             |             |                    |                                                                                   | UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE TRANSPORTES PÚBLICOS DE PASSAGEIROS                   |                     |              |                 |                       |                                      |   |     |          |  |
| OP6: Garantir uma célere resposta aos pedidos |             |                                                                                                                                                             |             |                    |                                                                                   | OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) |                     |              |                 |                       | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): |   | 30% |          |  |
| OE                                            | Indicadores |                                                                                                                                                             | Responsável | Fórmula de Cálculo | Meta                                                                              | Peso Relativo Indicador                                                         | Níveis de Graduação |              |                 | Fontes de Verificação |                                      |   |     |          |  |
|                                               |             |                                                                                                                                                             |             |                    |                                                                                   |                                                                                 | Supera (100%)       | Atinge (50%) | Não atinge (0%) |                       |                                      |   |     |          |  |
| OE14                                          | 6.1         | Taxa resposta a pedidos de informação /pareceres emitidos (estudos de tráfego, projetos semafóricos) dentro do prazo definido na tarefa (gestão documental) |             | UCTPP              | (Nº de pedidos respondidos dentro do prazo / Nº total de pedidos recebidos) X 100 | 80%                                                                             | 100%                | >            | 80%             | =                     | 80%                                  | < | 80% | GESTIONA |  |

|                                               |             |                                                                                                                                   |             |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                 |                     |              |                 |                       |                                      |     |          |                                                 |  |
|-----------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|-----------------|-----------------------|--------------------------------------|-----|----------|-------------------------------------------------|--|
| QUALIDADE                                     |             |                                                                                                                                   |             |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                 |                     |              |                 | PESO DIMENSÃO:        |                                      |     | 35%      |                                                 |  |
| OP7: 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                                          | 7.1         | Número de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço                                                                |             | UCTPP              | Nº de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço (com fundamentação obrigatória das vantagens da sua implementação)                                                                                                                                                     | 1                                                                               | 50%                 | >            | 1               | =                     | 1                                    | <   | 1        | Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 |  |
| OE14                                          | 7.2         | Taxa de pedidos de informação no âmbito de reclamações sobre a qualidade do serviço prestado respondidos no prazo de 5 dias úteis |             | UCTPP              | (N.º de informações prestadas dentro do prazo / N.º total de informação prestadas) X 100<br><br>PRESSUPOSTOS:<br>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 7.1 | 80%                                                                             | 50%                 | >            | 80%             | 80%                   | <                                    | 80% | GESTIONA |                                                 |  |