BRAGA
SOA A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DEPARTAMENTO DE CULTURA E PATRIMÓNIO

Missão:

Planear, coordenar e desenvolver a política cultural municipal, promovendo a criação e a programação cultural, a mediação e o acesso à cultura, a cultura escrita e a leitura, bem como a salvaguarda, valorização, fruição e difusão do património cultural e da memória, assegurando articulação entre serviços, equipamentos, agentes culturais e comunidades, com monitorização, qualidade e prestação de contas.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE15	Valorizar o património cultural e reforçar a identidade de Braga.
OE16	Dinamizar a criação artística e a programação cultural, garantindo descentralização e acesso a todos.
OE18	Modernizar e inovar a administração municipal, promover interoperabilidade, integrar tecnologias inteligentes e garantir a segurança da informação e dos dados.
OE19	Promover a capacitação interna, cultura de inovação e organizacional e captação e retenção de talento.
OE21	Promover a participação ativa dos cidadãos na vida pública e canais digitais e presenciais inclusivos.
OE22	Aumentar a confiança pública através de comunicação clara e prestação de contas permanente.

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)

EFICÁCIA — **PESO DIMENSÃO: 45%**

OP1: Assegurar o cumprimento dos instrumentos de gestão — **OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)** — **Ponderação Relativa (Peso Objetivo): 10%**

OE		Indicadores	Responsável	Fórmula de Cálculo (Métrica)	Resultados anteriores 2023	2024	2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação: Supera (100%)	Atinge (50%)	Não atinge (0%)	Fontes de Verificação
OE15; OE16; OE22	**1.1**	Taxa de Cumprimento das Atividades *Pressupostos: serão excluídas as atividades inicialmente previstas mas não executadas por decisão política.*	DCPt	(N.º de atividades e ações registadas como concluídas no ficheiro de monitorização do Plano de Atividades / N.º total de atividades e ações consideradas para execução no ciclo e constantes da versão final validada do mesmo ficheiro) × 100	100%	100%	94,29%	**95%**	80%	≥ 98%	**≥ 95% e <98%**	< 95%	Ficheiro de monitorização do Plano de Atividades, na sua versão final validada pelo diretor

OE		Indicadores	Responsável	Fórmula de Cálculo (Métrica)	Resultados anteriores 2023	2024	2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação: Supera (100%)	Atinge (50%)	Não atinge (0%)	Fontes de Verificação
OE20	**1.2**	Taxa de cumprimento dos prazos para monitorização dos instrumentos de gestão (Plano de Riscos; SIADAP 1)	DCPT; DPC; DAM	(Nº de monitorizações efetuadas dentro do prazo / Nº total de monitorizações) X 100	n/a	n/a	91,58%	**90%**	20%	> 95%	**≥90% e ≤95%**	< 90%	Email de resposta aos emails de monitorização / histórico Office 365

BRAGA SOA A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DEPARTAMENTO DE CULTURA E PATRIMÓNIO

OP2: Reforçar a acessibilidade, a descentralização e o alcance da programação cultural

OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) | **Ponderação Relativa (Peso Objetivo):** 30%

OE		Indicadores	Responsável	Fórmula de Cálculo (Métrica)	Resultados anteriores			Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
					2023	2024	2025			Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE16	2.1	Nº de atividades culturais promovidas fora do perímetro urbano da cidade	DCPt / GMC	N.º de atividades realizadas fora das freguesias união de freguesias que integram, para efeitos deste indicador, o perímetro urbano da cidade, nomeadamente: Maximinos, Sé e Cividade; São José de São Lázaro e São João do Souto; São Vicente; São Vítor	40	45	69	**32**	100%	≥	45	**≥ 32 e <45**	<	32	Plano de Atividades; calendários e fichas das atividades; dossiers de atividade

OP3: Valorizar o património cultural e a memória e promover a sua fruição

OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) | **R** | **Ponderação Relativa (Peso Objetivo):** 30%

OE		Indicadores	Responsável	Fórmula de Cálculo (Métrica)	Resultados anteriores			Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
					2023	2024	2025			Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE15; OE16	3.1	N.º de imagens capturadas e disponibilizadas no repositório digital	DAM	Nº de imagens disponibilizadas no repositório digital	87412	54917	12586	**15 600**	50%	>	17600	= **≥ 15600 e < 17600**	<	15600	Relatório de produtividade X-arq / repositório digital

OE		Indicadores	Responsável	Fórmula de Cálculo (Métrica)	Resultados anteriores			Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
					2023	2024	2025			Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE8	3.2	N.º de ações e oficinas de divulgação, animação e promoção dos espaços museolizados	DPC	N.º de ações e oficinas realizadas	n/a	169	269	**200**	50%	≥	200	= **200**	<	200	Relatório extraído da tabela digital e/ou dossier de atividade

OP4: Promover a salvaguarda de património edificado e a reabilitação do espaço público envolvente

OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) | **R** | **Ponderação Relativa (Peso Objetivo):** 30%

OE		Indicadores	Responsável	Fórmula de Cálculo (Métrica)	Resultados anteriores			Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
					2023	2024	2025			Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE8	4.1	N.º de relatórios, estudos e projetos elaborados em ordem à salvaguarda do património edificado e à reabilitação do espaço público	DCPt	N.º de projetos / estudos implementados	n/a	11	11	**11**	100%	≥	11	= **11**	<	11	Relatório extraído da tabela digital e/ou dossier de atividade

BRAGA
SOA A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DEPARTAMENTO DE CULTURA E PATRIMÓNIO

EFICIÊNCIA — PESO DIMENSÃO: 25%

OP5: Garantir uma resposta célere 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	Resultados anteriores 2023	2024	2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação: Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)	Fontes de Verificação
OE18; OE 22	5.1	Taxa de respostas aos requerentes dentro do prazo *Pressupostos:* *DAM - Acesso aos documentos (3 dias úteis). Considera-se resposta a primeira notificação.* *DPC - Pedidos de marcação de visitas aos espaços musealizados (5 dias úteis)*	DAM; DPC	(Nº dos requerimentos ou pedidos respondidos dentro do prazo / Nº total de requerimentos ou pedidos respondidos) X 100	n/a	n/a	99%	85%	100%	>	90%	≥ 85% e ≤90%	<	85%	Ficheiro "Tabela de Processos" (DAM); Ficheiro "" (DPC)

OP6:Garantir a celeridade no apoio à incorporação de documentos dos serviços municipais — OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio): — Ponderação Relativa (Peso Objetivo): 40%

OE		Indicadores	Responsável	Fórmula de Cálculo	Resultados anteriores 2023	2024	2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação: Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)	Fontes de Verificação
OE18	6.1	Taxa de pedidos de transferência documental respondidos no prazo de 10 dias úteis *Pressupostos: considera-se respondido após realização de visita ao serviço requisitante.*	DAM	(Nº de pedidos respondidos dentro do prazo / Nº total de pedidos respondidos) X 100	n/a	n/a	n/a	95%	100%	≥	98%	≥95% e <98%	<	95%	Ficheiro "Registo-Transferência-DAM"

QUALIDADE — PESO DIMENSÃO: 30%

BRAGA
SOA A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DEPARTAMENTO DE CULTURA E PATRIMÓNIO

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	Resultados anteriores			Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
					2023	2024	2025			Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE18; OE19	7.1	Número de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço	DCPt; DPC; DAM	Nº de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço (com fundamentação obrigatória das vantagens da sua implementação)	4	4	9	**9**	45%	>	9	=	**9**	<	9	Registo das medidas e respetiva fundamentação; Correio eletrónico

OE	Indicadores		Responsável	Fórmula de Cálculo	Resultados anteriores			Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
					2023	2024	2025			Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE22	7.2	Taxa de pedidos de informação no âmbito de reclamações sobre a qualidade do serviço prestado respondidos no prazo definido no PT-1.1-02-Gestão das Reclamações e Sugestões. *Pressupostos:* *– Considera-se «informação prestada» aquela que responda a todas as situações identificadas na reclamação e/ou identificadas pela UQMC. Sempre que as informações estiverem incompletas e a UQMC tiver de solicitar informação complementar, será contabilizado como data de resposta a data da última informação prestada pelo serviço"* *– 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 aos indicadores 5.1 e 5.2 (10% cada)*	DCPt; DPC; DAM	(N.º de informações prestadas dentro do prazo / N.º total de informação prestadas) X 100	n/a	n/a	0%	**70%**	20%	≥	85%		**≥ 70% e < 85%**	<	70%	GESTIONA e/ou Ficheiro "Gestão das Reclamações_2026" da UQMC

OE	Indicadores		Responsável	Fórmula de Cálculo	Resultados anteriores			Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
					2023	2024	2025			Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE22	7.3	Índice de Satisfação das partes interessadas	DCPt; DPC; DAM	Média dos índices de satisfação	98,34%	98,55%	97%	**97%**	35%	>	97%	**<**	**97%**	<	97%	Excel/relatório tratamento inquéritos