BRAGA SOA A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO HUMANO

Missão:

Contribuir, em cooperação com os vários agentes locais, regionais, nacionais e internacionais, para o desenvolvimento de uma politica de Desenvolvimento Humano integrada, de qualidade e ao serviço do desenvolvimento das crianças, jovens e adultos, promotora do desenvolvimento e da coesão social, da saúde, do desporto e da atividade desportiva, bem como do envelhecimento ativo, com vista à felicidade individual e à coesão comunitária.
Contribuir, em cooperação com os vários agentes locais, regionais, nacionais e internacionais, para a diminuição das assimetrias sociais, promovendo a inclusão social de pessoas e grupos em situação de vulnerabilidade, bem como políticas de inclusão, integração e interculturalidade promotoras do desenvolvimento social do Concelho.
Promover o desenvolvimento humano integral, através da implementação de políticas integradas de educação, saúde, coesão social, inclusão, desporto, longevidade e envelhecimento ativo, em articulação com os diversos agentes locais, nacionais e internacionais, contribuindo para a igualdade de oportunidades, a qualidade de vida, a participação cívica e a coesão social do concelho.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE1	Promover a inclusão social e garantir as respostas habitacionais acessíveis e adequadas às famílias.
OE2	Reforçar a rede municipal de saúde, promovendo redes de proximidade e programas de prevenção e bem-estar.
OE3	Melhorar a qualidade da educação, das infraestruturas e promover a igualdade de acesso, a inovação pedagógica e o apoio às famílias.
OE4	Fomentar estilos de vida saudáveis e fortalecer a participação da comunidade através do desporto, programas e requalificação de equipamentos.
OE5	Consolidar a coesão comunitária, a participação social, o associativismo e reforçar as redes locais de apoio e convivência.
OE20	Reforçar a transparência, integridade e ética na governação municipal e descentralizada.
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.
OE23	Promover uma gestão municipal alinhada com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)

EFICÁCIA	**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):** **55%**

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%)	
OE20	**1.1**	Taxa de cumprimento do plano de atividades	DDH / DE / DCSS / DS / DADEA	(Nº de atividades/ações concluídas / Nº total de atividades/ações planeadas) X 100	96,57%	99,75%	99,94%	**90%**	60%	>	95%	**≥90% e ≤95%**	<	90%	Plano de Atividades e Relatório de Execução

BRAGA
SOA A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço: DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO HUMANO

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)	DDH / DE / DCSS / DS / DADEA	(Nº de monitorizações efetuadas dentro do prazo / Nº total de monitorizações) X 100	n/a	n/a	93,75%	**85%**	40%	>	86%	**≥85%**	<	85%	Email de resposta aos emails de monitorização / histórico Office 365

OP 2 - Melhorar os controlos de acesso às instalações desportivas — 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
OE4	2.1	Nº de instalações com o controlo de acesso automatizado implementado	DADEA	Nº de instalações com o controlo de acesso automatizado implementado	n/a	n/a	3	**5**	100%	5 até final de novembro de 2026	=	**5**	<	5	Fotografias e printscreen da utilização no ano de 2026 na plataforma GRID

OP 3 - Assegurar a implementação dos Programas de referência — OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio): **R** | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): **35%**

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
OE4	3.1	Taxa de preenchimento das vagas disponibilizadas nos programas	DDH / DS / DADEA	(N.º de inscrições válidas / N.º total de vagas disponibilizadas) × 100	n/a	n/a	n/a	**70%**	20%	≥	80%	**≥70% e <80%**	<	70%	Quadro vagas; Registos das turmas

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
OE3	3.2	Taxa de cumprimento do plano anual de ação local do Programa Cidade Amiga das Crianças	DDH/DE	(N.º de atividades realizadas / N.º de atividades previstas) * 100%	n/a	n/a	100%	**80%**	20%	>	80%	= **80%**	<	80%	Plano de atividades e Relatório de execução

BRAGA
SOA A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO HUMANO

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%)	
OE3	3.3	Taxa de cumprimento do plano anual do Programa Municipal de AEC's	DE	(N.º de atividades realizadas / N.º de atividades previstas) * 100%	n/a	n/a	100%	**80%**	30%	>	80%	=	**80%**	<	80%	Plano de atividades e Relatório de execução

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%)	
OE5; OE23	3.4	Taxa de cumprimento do plano anual do Projeto CLDS 5G	DCSS	(N.º de atividades realizadas / N.º de atividades previstas) * 100%	n/a	n/a	100%	**80%**	30%	>	80%	=	**80%**	<	80%	Plano de atividades e Relatório de execução

EFICIÊNCIA	PESO DIMENSÃO:	35%
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	Resultados anteriores			Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
					2023	2024	2025				Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)	
OE20	4.1	Taxa resposta a pedidos de informação /pareceres internos (CMB) recebidos e emitidos dentro do prazo no Gestiona *Pressupostos: Definido no CPA (10 dias úteis)*	DDH / DE / DCSS / DS / DADEA	(Nº de pedidos respondidos dentro do prazo / Nº total de pedidos recebidos) X 100	n/a	n/a	97%	**60%**	40%	>	60%	=	**60%**	<	60%	GESTIONA

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%)	
OE21; OE22	4.2	Taxa de respostas aos requerentes *Pressupostos: DDH, DE e DCSS, DS e DADEA: envio de proposta de resposta para validação política (ou da resposta direta ao cidadão nos casos aplicáveis) até 15 dias úteis após a conclusão da instrução completa do processo e confirmação da receção, exceto nos casos onde legislação aplicável seja diversa)*	DDH / DE / DCSS / DS / DADEA	(Nº dos requerimentos respondidos dentro do prazo / Nº total de requerimentos recebidos) X 100	n/a	n/a	97,48%	**75%**	60%	>	85%		**≥ 75% e ≤85%**	<	75%	GESTIONA

BRAGA SOA A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO HUMANO

OP5: Promover projetos que assegurem o bem-estar dos grupos de cidadãos mais vulneráveis — OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio): **R** — Ponderação Relativa (Peso Objetivo): **25%**

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
OE1; OE2; OE3; OE4; OE5	5.1	Nº de novos projetos implementados	DDH / DE / DCSS / DS / DADEA	Nº de novos projetos implementados	6	4	7	**5**	100%	≥	4	= **3**	<	3	Relatório de atividades

OP6: Promover uma boa gestão das instalações da competência do departamento — OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio): — Ponderação Relativa (Peso Objetivo): **15%**

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
OE2; OE23	6.1	Taxa de preenchimento das vagas disponibilizadas nas atividades aquáticas municipais	DADEA	N.º de inscrições ativas / N.º total de vagas disponibilizadas) × 100	n/a	n/a	65%	**70%**	50%	≥	80%	**≥70% e <80%**	<	70%	GRID

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
OE1; OE2; OE23	6.2	Taxa de ocupação da Academia Sénior de Braga	DDH	(Nº de utilizadores / N.º de incritos em cada disciplina) X 100	n/a	n/a	n/a	**70%**	50%		80%	**≥ 70% e ≤ 80%**	<	70%	Relatório de atividades

QUALIDADE — PESO DIMENSÃO: **30%**

OP7: Assegurar a melhoria contínua do serviço — 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
OE20; OE21; OE22	7.1	Número de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço	DDH / DE / DCSS / DS / DADEA	Nº de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço (com fundamentação obrigatória das vantagens da sua implementação)	7	7	15	**5**	20%	>	5	= **5**	<	5	Correio eletrónico e documentos completares

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO HUMANO

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 de definido no PT-1.1-02-Gestão das Reclamações e Sugestões.	DDH / DE / DCSS / DS / DADEA	(N.º de informações prestadas dentro do prazo / N.º total de informação prestadas) X 100 *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 departamento não tenha recebido nenhuma reclamação sobre a qualidade do serviço prestado até ao fim do ano, o peso deste indicador será atribuído ao indicador 7.3*	n/a	n/a	88%	**60%**	20%	>	60%	=	**60%**	<	60%	Aplicação gestiona

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%)		
OE21	7.3	Índice de Satisfação das partes interessadas, nos projetos identificados	DS / DADEA / DDH / DE / DCSS	Média dos índices de satisfação das UO's	86,20%	80,40%	85,35%	**70%**	40%	≥	85%	**≥ 70% e < 85%**		<	70%	Inquéritos de satisfação aplicados e Ficheiro de controlo de inquéritos das UO's

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%)		
OE20	7.4	N.º de medidas que promovam a transparência	DDH / DE / DCSS / DS / DADEA	N.º medidas implementadas	7	2	7	**3**	20%	>	**3**		**3**	<	**3**	Correio eletrónico e documentos completares

BRAGA
SOA A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO HUMANO

OP8: Promover a qualidade das refeições escolares	OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	20%

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%)		
OE3	8.1	Nº de visitas realizadas às escolas	DE	Nº de visitas realizadas	n/a	100	67	40	40%	>	40	=	40	<	40	E-mail e/ou Relatório de atividades

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%)		
OE3	8.2	Nº de melhorias implementadas, em consequência das visitas realizadas	DE	Nº de melhorias implementadas	n/a	23	11	6	60%	>	6	=	6	<	6	E-mail e/ou Relatório de atividades

OP9: Dinamizar a Rede Social de Braga	OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	20%

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%)		
OE1	9.1	N.º de reuniões de CSF/CSIF	DCSS	Nº de reuniões realizadas	n/a	n/a	25	12	60%	>	12	=	12	<	12	E-mail e/ou Relatório de atividades

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%)		
OE1	9.2	N.º de reuniões de Comunidades de Prática	DCSS	Nº de reuniões realizadas	n/a	n/a	11	6	40%	>	6	=	6	<	6	E-mail e/ou Relatório de atividades