AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DIREÇÃO MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO, TURISMO E SUSTENTABILIDADE

Missão:

Promover o crescimento económico sustentável do concelho, reforçando a competitividade territorial, o turismo sustentável, a inovação empresarial e a implementação das políticas ambientais e climáticas do Município.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE6	Impulsionar o crescimento económico e a competitividade do tecido empresarial, apoiando empresas, comércio e setores estratégicos.
OE8	Dinamizar o turismo sustentável e qualificado, integrado na identidade cultural e económica da cidade.
OE10	Requalificar e valorizar o espaço público para maior segurança, conforto, inclusão e qualidade urbana.
OE12	Reforçar a resiliência climática e energética através da implementação de medidas de eficiência energética e monitorização ambiental.
OE14	Reforçar as políticas ambientais, melhorar as infraestruturas e promover a descarbonização do município, reduzindo os consumos e emissões.
OE17	Promover um turismo sustentável, inovador e alinhado com a experiência cultural e histórica de Braga.
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.
OE20	Reforçar a transparência, integridade e ética na governação municipal e descentralizada.
OE21	Promover a participação ativa dos cidadãos na vida pública, com 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: 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): 20%**

OE		Indicadores	Responsável	Fórmula de Cálculo (Métrica)	Resultados anteriores 2023	Resultados anteriores 2024	Resultados anteriores 2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação: Supera (100%)	Atinge (50%)	Não atinge (0%)	Fontes de Verificação
OE8; OE10; OE12; OE20; OE22	**1.1**	Taxa de Cumprimento do Plano de Atividades *Pressupostos: não são consideradas as atividades não executadas por decisão do Executivo*	DAET / UA / DAAC / UQP / DGOEP	(Nº de atividades/ações concluídas / Nº total de atividades/ações planeadas) X 100	107,92%	98,20%	95,21%	**90%**	70%	> 95%	**≥90% e ≤95%**	< 90%	Ficheiro de monitorização do Plano de Atividades

OE		Indicadores	Responsável	Fórmula de Cálculo (Métrica)	Resultados anteriores 2023	Resultados anteriores 2024	Resultados anteriores 2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação: Supera (100%)	Atinge (50%)	Não atinge (0%)	Fontes de Verificação
OE20; OE22	**1.2**	Taxa de cumprimento dos prazos para monitorização dos instrumentos de gestão (Plano de Riscos; SIADAP 1)	DMDETS /DAET / UA / UPCC / DAAC / UQP / UBEA / DFFE / DGOEP	(Nº de monitorizações efetuadas dentro do prazo / Nº total de monitorizações) X 100	n/a	n/a	89,29%	**90%**	30%	≥ 95%	**≥90% e <95%**	< 90%	Email de resposta aos emails de monitorização / histórico Office 365

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DIREÇÃO MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO, TURISMO E SUSTENTABILIDADE

OP2: Promover e divulgar Braga, incluindo promoção da defesa do consumidor

OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) **R** — **Ponderação Relativa (Peso Objetivo):** **20%**

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; OE17	2.1	Nº de ações de formação, iniciativas de dinamização e promoção turística realizadas, com vista à divulgação e informação do território	DAET	N.º de ações promovidas	40	50	53	**45**	60%	≥	53		**≥ 45 e <53**	<	45	Pasta com comprovativos da realização da divulgação

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; OE17	2.2	Nº de sessões de sensibilização e informação realizadas na área da defesa do consumidor	DAET	N.º de sessões realizadas	40 em conjunto com 2.1	50	27	**30**	30%	>	38		**≥30 e ≤38**	<	30	Pasta com comprovativos da realização da divulgação

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%)	
OE8; OE17	2.3	Nº de ações de promoção turístico-cultural (agentes locais)	DAET	Nº de ações de promoção	n/a	n/a	9	**5**	30%	>	6	=	**≥5 e ≤6**	<	5	Pasta com comprovativos da realização da promoção

OP3: Reforçar a sensibilização ambiental da comunidade

OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) **R** — **Ponderação Relativa (Peso Objetivo):** **20%**

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%)	
OE12; OE14	3.1	Nº de projetos/ações divulgados nos diversos canais de comunicação *Pressupostos:* *Canais de redes sociais e/ou comunicação social tradicional, sendo que uma ação divulgada em mais do que um meio só é contabilizada uma vez.* *São contabilizadas todas as ações promovidas pela DAAC.*	DAAC	Nº de projetos/ações divulgados	n/a	n/a	n/a	**30**	25%	≥	33	=	**≤30 e <33**	<	30	Print-screens/ digitalizações/ cópias das evidências que serão colocadas num único ficheiro com a identificação do meio de comunicação, a data e outros considerados pertinentes

OE	Indicadores		Responsável	Fórmula de Cálculo (Métrica)				Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
											Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)	
OE12; OE14	3.2	Número de novos temas abordados	DAAC	Número	n/a	5	6	**4**	25%	>	4	=	**4**	<	4	Ficheiro excel PowerBI

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DIREÇÃO MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO, TURISMO E SUSTENTABILIDADE

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%)		
OE12	3.3	N.º de atividades com o envolvimento de parceiros	UQP	Número	n/a	n/a	n/a	**10**	25%	>	13	**≥10 e ≤13**	<	10		Relatório_Número de Atividades com o Envolvimento de Parceiros_[ano]_[trimestre]

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%)		
OE12	3.4	Número de participantes nas atividades de sensibilização ambiental desenvolvidas na Quinta Pedagógica	UQP	Número	n/a	n/a	1 845	**1 800**	25%	>	2000	**Entre 1800 e 2000**	<	1800		Ficheiro excel Indicadores_PowerBI_[ano]_[trimestre]

OP4: Promover a eficácia das candidaturas aos Fundos	OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	20%

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%)		
OE18; OE19	4.1	Média das pontuações atribuídas às candidaturas	DFFE	(soma das pontuações / nº de candidaturas avaliadas)	3,8	3,66	4,1	**3,8**	70%	>	4,1	**≥ 3,8 e ≤ 4,1**	<	3,8		Relatório de Avaliação da Candidatura

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%)		
OE18; OE19	4.2	N.º de candidaturas a novos Programas / Fundos	DFFE	N.º de candidaturas submetidas a novos fundos	n/a	2	2	**2**	30%	>	2	=	**2**	<	2	Comprovativo de submissão da candidatura

OP5: Reforçar a capacidade municipal de promover o desenvolvimento sustentável e a inovação	OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	20%

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%)		
OE12; OE23	5.1	Percentagem de indicadores de sustentabilidade monitorizados e atualizados *Pressupostos: monitorizado unicamente no 3º e 4º trimestres, devido à alteração da estrutura orgânica e reogranização do serviço*	GS	(Número de indicadores monitorizados e atualizados / Número total de indicadores de sustentabilidade) X 100	n/a	n/a	n/a	**40%**	60%	>	40%	=	**40%**	<	40%	Relatório municipal de sustentabilidade atualizado

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DIREÇÃO MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO, TURISMO E SUSTENTABILIDADE

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%)	
OE12	5.2	Numero de novas relaçoes de cooperaçao estabelecidas com entidades do sistema científico e tecnológico, redes colaborativas e parceiros institucionais *Pressupostos: monitorizado unicamente no 3º e 4º trimestres, devido à alteração da estrutura orgânica e reorganização do serviço*	GS	Número de novas relações de cooperação estabelecida	n/a	n/a	n/a	**3**	40%	>	3	=	**3**	<	3	Protocolo; Acordo

EFICIÊNCIA	PESO DIMENSÃO:	30%
OP6: Garantir uma célere resposta aos pedidos	**OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)** **R**	**Ponderação Relativa (Peso Objetivo):** **40%**

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	6.1	Taxa de resposta a pedidos de informações /pareceres emitidos dentro do prazo *Pressupostos:* *DFFE - GS: pedidos de informação/ esclarecimentos/ elementos, de entidades internas e externas, com prazo de 10 dias úteis ou prazo definido no pedido;* *DAAC: licenças de ruído para eventos, com prazo de 3 dias úteis; licença de fogo de artifício com prazo de 3 dias úteis; licenças de ruído no âmbito de operações urbanísticas (excetuam-se os requerimentos cuja data de entrada difere mais do que um mês das datas solicitadas) 5 dias úteis;* *DGOEP: eventos, com prazo definido no PT-13.7-01.*	DAAC/ DFFE-GS / DGOEP	(N.º de informações/ pareceres emitidos dentro do prazo) / (N.º de informações/ pareceres emitidos)	n/a	n/a	DGOEP: 86,75%	**90%**	50%	>	**90%**	=	**90%**	<	**90%**	**DAAC:** Ficheiro interno de controlo (Licenças) **DFFE-GS:** SIADAP_O3_IA **DGOEP:** Mod.13.1-00-01 - Tabela de Monitorização de Processos

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	6.2	Taxa de respostas aos requerentes dentro do prazo *Pressuposto:* *DGOEP: todas as tipologias de requerimentos da responsabilidade do mesmo, com prazo 60 dias úteis.* *UQP: todos os pedidos de agendamento efetuados à UQP dentro do prazo de 2 dias úteis.* *DFFE: entidades externas dentro do prazo de 10 dias úteis ou prazo definido no pedido;* *DFFE - GS: pedidos de informação/ esclarecimentos/ elementos, de entidades internas e externas, com prazo de 10 dias úteis ou prazo definido no pedido;* *UBEA: Campanha Extraordinária de Esterilização, dentro do prazo de 15 dias úteis*	DGOEP / UQP / DFFE / UBEA	(Nº dos requerimentos respondidos dentro do prazo / Nº total de requerimentos respondidos) X 100	n/a	n/a	99%	**80%**	50%	>	90%	**≥ 80% e ≤90%**		<	80%	**DGOEP:** Mod.13.1-00-01 - Tabela de Monitorização de Processos **UQP:** Prazo_Respostas_[ano] **DFFE:** Controlo_SIADAP **UBEA:** Gestiona

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DIREÇÃO MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO, TURISMO E SUSTENTABILIDADE

OP7: Promover uma boa gestão das instalações sob a responsabilidade da Direção Municipal	OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)	R	Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	30%

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%)		
OE6	7.1	Taxa de cumprimento do plano de ações resultante de auditorias da ANAC *Pressupostos: encontram-se identificadas 2 ações cujo prazo de implementação é 31/12/2026.*	UA	(Nº ações executadas / Nº total de ações identificadas) x 100	n/a	n/a	100% (antes do prazo)	**100%**	50%	100% e as 2 ações concluídas até 04/12/2026	=	**100% até 31/12/2026**	<	100% ou após 31/12/2026	Relatório de execução das ações

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%)		
OE8;	7.2	Número de ações de divulgação do equipamento	UPCC	Número de ações realizadas	n/a	n/a	n/a	**3**	25%	>	**3**	=	**3**	<	**3**	Publicações

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%)		
OE8; OE17	7.3	N.º de novos nichos de mercado	UPCC	N.º de novos nichos criados	2	1	1	**1**	25%	>	1	=	**1**	<	1	Correio eletrónico e documentação complementar

OP8: Melhorar a eficiência dos processos de financiamento	OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	30%

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	8.1	Taxa de pedidos de pagamento submetidos dentro do prazo (entre 8 e 10 dias)	DFFE	(N.º de pedidos de pagamento submetidos dentro do prazo/ N.º de pedidos de pagamento submetidos)*100	n/a	70% (prazo 6-8 dias)	88% (prazo 8-10 dias)	**Entre 80% e 90%**	100%	>	90%	**≥80% e <90%**	<	80%	Controlo_SIADAP

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DIREÇÃO MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO, TURISMO E SUSTENTABILIDADE

QUALIDADE	PESO DIMENSÃO:	25%
OP9: 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%)		
OE22	9.1	Número de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço	DAET / UA / UPCC / DAAC / UQP / UBEA / DFFE / GS / DGOEP	Nº de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço (com fundamentação obrigatória das vantagens da sua implementação)	10	15	21	**15**	35%	>	15	=	**15**	<	15	Correio eletrónico e outros documentação de suporte (ex. PT; IT; etc.); Ficheiro de identificaçao de melhorias de serviço na UQP.

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	9.2	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 ao indicador 9.3*	DAET / UA / UPCC / DAAC / UQP / UBEA / DFFE / GS / DGOEP	(N.º de informações prestadas dentro do prazo / N.º total de informação prestadas) X 100	n/a	n/a	36,06%	**70%**	25%	>	85%		**≥ 70% e < 85%**	<	70%	GESTIONA; Ficheiro Gestão das Reclamações (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%)		
OE21	9.3	Índice de Satisfação das partes interessadas *Pressupostos:* *- avaliação de atividades | DAET/ DAAC/ UQP/ UBEA* *- avaliação dos espaços pelos visitantes | UPCC/ UQP* *- avaliação serviço | DGOEP*	DAET/ UPCC/ DAAC/ UQP/ UBEA/ DGOEP	Média dos índices de satisfação	85,52%	96,75%	98,50%	**80%**	40%	≥	90%		**≥ 80% e < 90%**	<	80%	Relatorio de Satisfação; Ficheiro de apoio