BRAGA
SOA A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DIREÇÃO MUNICIPAL DA MARCA, COMUNICAÇÃO, CIDADANIA E JUVENTUDE

Missão:

Promover a identidade e comunicação institucional do Município, reforçando a marca Braga, a participação cidadã, as políticas de juventude, o associativismo e a proximidade entre a administração municipal e a comunidade.

Objetivos Estratégicos (OE)

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.

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):**	**60%**

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	DJuv / DCA / DAC / DAAE / UAOA	(Nº de atividades/ações concluídas / Nº total de atividades/ações planeadas) X 100	94,42%	97,29%	81,94%	**80%**	80%	>	90%	**≥80% e ≤90%**	<	90%		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%)**		
OE20	**1.2**	Taxa de cumprimento dos prazos para monitorização dos instrumentos de gestão (Plano de Riscos; SIADAP 1)	DMComun. / DJuv / DCA / DAC / DAAE / UAOA	(Nº de monitorizações efetuadas dentro do prazo / Nº total de monitorizações) X 100	n/a	n/a	97,92%	**100%**	20%	>	100%, com monitorização concluída 2 dias antes do prazo	**100%**	<	100%		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	DIREÇÃO MUNICIPAL DA MARCA, COMUNICAÇÃO, CIDADANIA E JUVENTUDE

OP2: Promover a qualidade de vida dos Munícipes

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%)		
OE5	2.1	Nº de novas parcerias	DJuv	Nº de novas parcerias assinadas	n/a	n/a	7	**10**	40%	>	10	=	**10**	<	10	Protocolos de parceria/cooperação

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%)		
OE21	2.2	Taxa de aumento de participantes nos programas *Pressupostos: Serão contabilizados unicamente as iniciativas com inscrição*	DJuv	(Nº de participantes 2026 - Nº de participantes 2025) / Nº de participantes 2025	n/a	n/a	n/a	**20%**	60%	>	20%	**Entre 15% e 20%**		<	15%	Registos fotográficos / SIADAP 1 Relatório

OP3: Promover a imagem do Município

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%)		
OE22	3.1	Número de notas de imprensa enviadas aos órgãos de comunicação social sobre iniciativas promovidas pelo universo da autarquia e pelas empresas municipais	DMComun.	Número de nota de imprensa enviadas	n/a	n/a	615	**600**	35%	≥	650	**≥ 600 e < 650**		<	600	Site da Câmara Municipal / Xclip

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%)		
OE22	3.2	Número de acompanhamentos do Executivo Municipal em actos oficiais e em ações de carácter protocolar	DMComun.	Número de acompanhamentos	n/a	n/a	574	**450**	35%	≥	540	**≥ 450 e < 540**		<	450	Outlook / Ficheiro de controlo

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%)		
OE22	3.3	Número de conteúdos promocionais e informativos publicados (Ex. Vídeos) *Pressupostos: sempre que existirem mais dos que um vídeo promocional sobre o mesmo tema, só será contabilizado uma vez.*	DMComun.	Número de conteúdos promocionais e informativos publicados	n/a	n/a	47	**47**	30%	≥	50	**≥ 47 e < 50**		<	47	Página de Facebook e Instagram do Município

BRAGA
SOA A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DIREÇÃO MUNICIPAL DA MARCA, COMUNICAÇÃO, CIDADANIA E JUVENTUDE

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): 35%

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
OE21	4.1	Taxa resposta a requerentes dentro do prazo *Pressupostos: Programa 1ª páginas; Braga Voluntária; eventos particulares* *O prazo de resposta é de 15 dias úteis, sendo que o prazo suspende para aperfeiçoamento do pedido por parte do requerente.*	DJuv; DAAE	(Nº de pedidos e requerimentos respondidos dentro do prazo / Nº total de pedidos e requerimentos respondidos) X 100	n/a	n/a	100% (DJuv) n/a (DAAE)	**75%**	60%	>	80%	**≥ 75% e ≤80%**	<	75%	Gestiona

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
OE21	4.2	Taxa análise dos pedidos dos requerentes dentro do prazo *Pressupostos: Eventos particulares: 5 dias úteis; corresponde ao prazo entre a abertura do processo e a criação da tarefa de desdobramento, para encaminhamento aos serviços competentes*	DAAE	(Nº de requerimentos encaminhados dentro do prazo / Nº total de pedidos e requerimentos encaminhados) X 100	n/a	n/a	n/a	**70%**	40%	>	75%	**≥ 70% e ≤75%**	<	70%	Gestiona

OP5: Assegurar a célere divulgação das decisões dos órgãos autárquicos — 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 2023	2024	2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação: Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)	Fontes de Verificação
OE20; OE22	5.1	Prazo para disponibilização ao público da minuta da Reunião de Executivo Municipal (dias úteis)	DMComun.	Média da diferença entre a data de upload dos documentos no website institucional e data do encaminhamento do Gestiona	n/a	n/a	1,18	**2**	25%	>	**2**	**≥2 e ≤3**	<	**3**	Emails de alerta da aplicação Gestiona e site da Câmara Municipal

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; OE22	5.2	Taxa de cumprimento do prazo máximo de 2 dias úteis, de publicação de editais, avisos e anúncios no sítio da internet do Município	UAOA	(Nº de editais, avisos e anúncios publicados no prazo / N.º absoluto de editais, avisos e anúncios) x 100	n/a	n/a (60%)	n/a (87%)	**95%**	25%	>	95%	=	**95%**	<	95%	Ficheiro de controlo "Monitorização de Publicações" e Livros oficiais da Gestão Documental

BRAGA
SOA A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço: DIREÇÃO MUNICIPAL DA MARCA, COMUNICAÇÃO, CIDADANIA E JUVENTUDE

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	5.3	Taxa de cumprimento do prazo máximo de 1 dia útil, de encaminhamento das propostas com as deliberações para as UO, após as reuniões de CMB	UAOA	(Nº de propostas com as deliberações encaminhadas no prazo / N.º absoluto de propostas com as deliberações) x 100	n/a	n/a (86%)	n/a (42%)	**95%**	25%		**95%**	=	**95%**	<	95%	Ficheiro de "Controlo de propostas reuniões de CMB" na pasta 01. Reuniões da Câmara Municipal de Braga, e análise de processos de reunião de CMB na Gestão Documental

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	5.4	Taxa de cumprimento do prazo máximo de 2 dias úteis, de submissão de atos do Executivo Municipal em Diário da República	UAOA	(Nº de avisos e regulamento submetidos no prazo / N.º absoluto de avisos e regulamentos) x 100	n/a	n/a	n/a (20%)	**80%**	25%	>	85%	**≥ 80% e < 85%**	<	80%		Ficheiro de controlo "Monitorização de Publicações" na pasta Regulamentos e outas publicações"

OP6: Otimizar o atendimento ao cidadão

OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) **R** **Ponderação Relativa (Peso Objetivo):** **35%**

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	6.1	Taxa de atendimento de chamadas sem fila de espera (0 minutos em espera)	DAC	N.º total de chamadas servidas/ N.º total de chamadas servidas sem espera (0 minutos em espera) * 100	n/a (62%)	n/a (77%)	n/a (79%)	**75%**	50%	>	80%	**≥ 75% e < 80%**	<	75%		Dados estatísticos pilotos_ aplicação Ccsupervision

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	6.2	Taxa de reclamações dirigidas à DAC	DAC	(N.º total de reclamações dirigidas à DAC/ N.º total de atendimentos em todos canais de atendimento) * 100	n/a (0,005%)	n/a (0,001%)	n/a (0,002%)	**0,1%**	10%	<	**0,1%**	=	**0,1%**	>	**0,1%**	Gestão Documental

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	6.3	Tempo de espera para o atendimento presencial	DAC	Nº de minutos decorridos entre o retirar da senha e a chamada pelo técnico de atendimento	n/a	n/a (00:05:36)	n/a (00:08:08)	**10**	40%	<	8 minutos	**entre 8 e 10 minutos**	>	10 minutos		Relatório da aplicação Bloom

BRAGA SOA A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DIREÇÃO MUNICIPAL DA MARCA, COMUNICAÇÃO, CIDADANIA E JUVENTUDE

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):	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%)		
OE20; OE21; OE22	7.1	Número de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço	DMComun. / DJuv / DCA / DAC / DAAE / UAOA	Nº de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço (com fundamentação obrigatória das vantagens da sua implementação)	7	4	15	**15**	40%	>	15	=	**15 (3 por UO)**	<	15	Correio eletrónico; Documentos elaborados

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 a Direção Municipal não tenha recebido nenhuma reclamação sobre a qualidade do serviço prestado até ao fim do ano, o peso deste indicador será atribuído ao*	DMComun. / DJuv / DCA / DAC / DAAE / UAOA	(N.º de informações prestadas dentro do prazo / N.º total de informação prestadas) X 100	n/a	n/a	100%	**90%**	30%	>	95%	**≥ 90% e < 95%**	<	90%	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	DJuv / DAAE / DAC	Média dos índices de satisfação das UO's	91,03%	98,70%	99,09%	90%	30%	≥	95%	**≥ 90% e < 95%**	<	90%	Relatório de satisfação