AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DIREÇÃO MUNICIPAL DE OBRAS E CONSERVAÇÃO

Missão:

Planear, executar e garantir a manutenção das infraestruturas e equipamentos municipais, assegurando a qualidade do espaço público, a eficiência das obras municipais e a sustentabilidade das infraestruturas urbanas.

Objetivos Estratégicos (OE)

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.
OE9	Promover a mobilidade sustentável, elevar os padrões de segurança e reforçar os transportes públicos, os modos suaves, a integração multimodal e requalificação viária.
OE10	Requalificar e valorizar o espaço público para maior segurança, conforto, inclusão e qualidade urbana.
OE11	Aumentar a eficiência, a transparência do licenciamento urbano e promover o ordenamento do território e a reabilitação urbana.
OE12	Reforçar a resiliência climática e energética através da implementação de medidas de eficiência energética e monitorização ambiental.
OE13	Expandir a estrutura verde urbana, a proteção dos ecossistemas naturais e reforçar a qualidade ambiental do território.
OE14	Reforçar as políticas ambientais, melhorar as infraestruturas e promover a descarbonização do município, reduzindo os consumos e emissões.
OE20	Reforçar a transparência, integridade e ética na governação municipal e descentralizada.
OE23	Promover uma gestão municipal alinhada com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)

EFICÁCIA	**PESO DIMENSÃO:**	**60%**
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):** **25%**

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; OE10; OE12; OE13	**1.1**	Taxa de cumprimento do volume de execução do Plano Plurianual de Investimento	DVEPM / DVP / DJEV / DMEM / DEE / DL / DPO / DPROJM/ DGO	(volume de despesa executada / volume de despesa planeada) X 100	n/a	n/a	n/a (94,73%)	**90%**	75%	>	95%	Entre 90% e 95%	<	90%	Ficheiro "registo de saldos (GOP OBRAS)"

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)	DVEPM / DVP / DJEV / DMEM / DEE / DL / DPO / DPROJM / DGO	(Nº de monitorizações efetuadas dentro do prazo / Nº total de monitorizações) X 100	n/a	n/a	100%	**100%**	25%	>	100%, com monitorização efetuada 4 dias antes do prazo final.	100%	<	100%	Email de resposta aos emails de monitorização / histórico Office 365

BRAGA
SOR A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DIREÇÃO MUNICIPAL DE OBRAS E CONSERVAÇÃO

OP2: Assegurar a melhoria da rede viária — 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%)		
OE9; OE10	2.1	Taxa de execução de requalificação de passeios	DVP	(Nº obras executadas / Nº de obras planeadas) x 100	n/a	n/a	n/a	**70%**	60%	>	70%	=	**70%**	<	70%	Correio eletrónicos e processos gestiona

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%)		
OE9	2.2	Taxa de elaboração de projetos de requalificação viária	DPROJM	(Nº de projetos elaborados / Nº de projetos planeados) x 100	n/a	n/a	n/a	**70%**	40%	>	70%	=	**70%**	<	70%	Correio eletrónicos e processos gestiona

OP3: Assegurar a requalificação do espaço público — 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%)		
OE10; OE11	3.1	Taxa de execução das obras	DOP	(nº obras concluídas / Nº de obras previstas concluir em 2026)	n/a	n/a	n/a	**60%**	50%	>	60%	=	**60%**	<	60%	Ficheiro "registo de saldos (GOP OBRAS)"

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%)		
OE10; OE4	3.2	Taxa de Parques Infantis certificados	DMEM	(Nº parques certificados / Nº total de parques infantis) x 100	n/a	53%	83%	90%	50%	>	92%	Entre 90% e 92%		<	90%	Ficheiro de controlo

BRAGA
SOR A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DIREÇÃO MUNICIPAL DE OBRAS E CONSERVAÇÃO

OP4: Promover a manutenção e melhoria do Parque Escolar — OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio): | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): 15,0%

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	4.1	Taxa de elaboração dos projetos de requalificação do Parque Escolar	DPROJM	(Nº de projetos elaborados / Nº de projetos planeados) x 100	n/a	75%	75%	75%	100%	>	75%	=	75%	<	75%	Correio Eletrónico; Relatórios Indicadores Kaizen

OP5: Potencializar a gestão dos serviços de manutenção e apoio aos pedidos realizados pelos serviços municipais — 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 2023	2024	2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação: Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)	Fontes de Verificação
OE14; OE10; OE11	5.1	Taxa de execução dos pedidos de manutenção e apoios executados no prazo *Pressupostos: EMERGÊNCIA - 2 dias; URGÊNCIA - 7 dias; NORMAL - 30 dias; PLANEADO - 90 dias; PROGRAMADO - 90 dias*	DEE; DMEM (sem escolas); DJEV; DVP	(Nº pedidos executados no prazo/ Nº total de executados)*100%)	91%	90%	94%	80%	100%	>	90%	=	80% a 90%	<	80%	Ficheiro template_Indicadores

EFICIÊNCIA | PESO DIMENSÃO: 20%

OP6: Promover a sustentabilidade dos serviços — 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 2023	2024	2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação: Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)	Fontes de Verificação
OE12, OE23	6.1	N.º de medidas implementadas que concorram para o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS	DVEPM / DVP / DJEV / DMEM / DEE / DL / DPO / DPM / DGO	N.º medidas implementadas	n/a	5	4	**4**	100%	>	4	=	4	<	4	Correio eletrónico

OP7: 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	Resultados anteriores 2023	2024	2025	Meta	Peso Relativo	Níveis de Graduação: Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)	Fontes de Verificação
OE20	7.1	Taxa resposta a pedidos de informação /pareceres emitidos dentro do prazo de 15 dias úteis	DEE	(Nº de pedidos respondidos dentro do prazo / Nº total de pedidos respondido) X 100	n/a	n/a	87%	**50%**	100%	>	60%	=	50% a 60%	<	50%	Ficheiro "OK_DEE2026"

BRAGA
SOR A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DIREÇÃO MUNICIPAL DE OBRAS E CONSERVAÇÃO

OP8: Promover a simplificação, agilização e desmaterialização dos processos operacionais — 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%)		
OE20	8.1	Taxa de encaminhamentos a entidades externas no prazo de 2 dias úteis	DVP	(Nº de encaminhamento efetuados dentro do prazo)/ (Nº de encaminhamentos)	n/a	n/a	99%	**90%**	100%	>	90%	=	**90%**	<	90%	Relatórios Indicadores

QUALIDADE — PESO DIMENSÃO: 20%

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%)		
OE20	9.1	Número de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço	DVEPM / DVP / DJEV / DMEM / DEE / DL / DPO / DPM / DGO	Nº de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço (com fundamentação obrigatória das vantagens da sua implementação)	4	n/a	4	**4**	70%	>	4	=	4	<	4	Correio eletrónio e outros documentos de suporte

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	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.	DVEPM / DVP / DJEV / DMEM / DEE / DL / DPO / DPM / DGO	(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 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 9.1*	n/a	n/a	41%	**50%**	30%	>	50%		50%	<	50%	Gestiona / Ficheiro gestão reclamações UQMC