BRAGA SOA A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	Direção Municipal da Presidência

Missão:

Assegurar a coordenação estratégica da ação municipal, promovendo a modernização administrativa, a transformação digital, a inteligência urbana, a qualidade organizacional, o controlo interno, a proteção de dados, a cibersegurança e a transparência administrativa, bem como a articulação institucional com as freguesias.

Objetivos Estratégicos (OE)

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 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): 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%)	
OE18; OE20; OE23	1.1	Taxa de cumprimento das atividades	DCQT / DSIID / DF / GDU	(N.º de atividades/projetos realizadas (os) no Plano de atividades/ N.º de atividades/ projetos previstas(os)) * 100	n/a	n/a	85,97%	**85%**	80%	>	95%	**≥85% e ≤95%**	<	85%	Ficheiro de monitorização do Plano de Atividades

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)	DMP / DF / DCQT / UQMC / DAICG / DSIID / USI / DASC / DIUD / USIG	(Nº de monitorizações efetuadas dentro do prazo / Nº total de monitorizações) * 100	n/a	n/a	100% (DF)	**80%**	20%	>	90%	**≥80% e ≤90%**	<	80%	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 Presidência

OP2: Assegurar o cumprimento dos Apoios Financeiros — OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio): — Ponderação Relativa (Peso Objetivo): 15%

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
OE22	2.1	Taxa de execução dos Apoio Financeiros (AF) atribuídos às Juntas de Freguesia	DF	(Valor de AF executados / Valor de AF atribuídos) * 100	n/a	n/a	57,37%	**65%**	50%	≥	65%	**≥ 60% e <65%**	<	60%	Ficheiro "Registo de Contratos"

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	2.2	Taxa de cumprimento do plano do programa "Freguesia a Freguesia"	GDU / DMP / DF	(N.º de atividades realizadas / N.º de atividades previstas) * 100	n/a	n/a	n/a	**90%**	50%	=	**95%**	**≥90% e <95%**	<	**90%**	Agenda / Registos de visitas

OP3: Potenciar a divulgação da informação geográfica — OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio): — Ponderação Relativa (Peso Objetivo): 15%

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
OE18	3.1	Número de novas informação /tipologias disponibilizada	USIG	Número	n/a	n/a	0	**4**	100%	>	4	**= 4**	<	4	Relatório / Comunicações

OP4: Garantir a operacionalidade dos equipamentos de gestão de tráfego — 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
OE18	4.1	N.º de falhas registadas nos semáforos, superiores a 6 horas	DIUD	N.º de falhas registadas	n/a	n/a	129	**90**	50%	<	**90**	**Entre 90 e 110**	>	**110**	INVIPO

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
OE18	4.2	Percentagem de falhas nos ecrãs com ação corretiva definida em até 12 horas úteis *Pressupostos: universo corresponde aos equipamentos de informação urbana cuja manutenção está adstrita à DIUD, identificados num inventário.*	DIUD	(N.º de falhas com ação definida dentro do prazo dentro do prazo / Nº total de falhas registadas) * 100	n/a	n/a	n/a	**90%**	30%	≥	**95%**	**Entre 90% e 95%**	<	**90%**	INVIPO

BRAGA SOA A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço: Direção Municipal da Presidência

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
OE18	4.3	Taxa de falhas registadas nos radares/Bluetooth, superiores a 24 horas, sem definição de ação corretiva	DIUD	(N.º de falhas com ação definida dentro do prazo dentro do prazo / Nº total de falhas registadas) * 100	n/a	n/a	n/a	**90%**	20%	≥	**95%**	**Entre 90% e 95%**	<	**90%**	INVIPO

OP5: Implementar estratégia de transformação digital — **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	2024	2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação: Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)	Fontes de Verificação
OE18	5.1	N.º de verticais implementados na Plataforma de Gestão Urbana *Pressupostos: caso a plataforma não fique disponível por incumprimento do fornecedor, o peso do objetivo passa para os objetivos 2 e 3 (10% cada)*	DSIID / DIUD	N.º de verticais implementados na Plataforma de Gestão Urbana com implementação concluída	n/a	n/a	n/a	**3**	100%	>	**3**	=	**3**	<	**3**	PGU (Print)

OP6: Implementar Sistema de Videovigilância Urbana — **OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)** — **Ponderação Relativa (Peso Objetivo): 15%**

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
OE18; OE22	6.1	Data limite para entrega processo à PSP	DASC	Data limite	n/a	n/a	n/a	**31/08/2026**	100%	<	**31/08/2026**	=	**31/08/2026**	>	**31/08/2026**	Ofício

EFICIÊNCIA — **PESO DIMENSÃO: 35%**

OP7: Garantir uma célere resposta aos pedidos — **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 2023	2024	2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação: Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)	Fontes de Verificação
OE20, OE22	7.1	Taxa resposta a pedidos de informação /pareceres emitidos dentro do prazo *Pressupostos:* *DF: (Apoios financeiros) emitidos dentro do prazo de 8 dias uteis* *DCQT: (RGPD) 4 dias úteis* *USIG: 4 dias úteis a pedidos de urbanismo*	DF / DCQT / USIG	(Nº de pedidos respondidos dentro do prazo / Nº total de pedidos recebidos) X 100	n/a	n/a	94,59%	**85%**	45%	>	95%	**Entre 85% a 95%**	<	85%	Ficheiro de controlo interno (RGPD) Gestiona

BRAGA
SOA A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço — **Direção Municipal da Presidência**

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	7.2	Taxa de respostas aos requerentes dentro do prazo *Pressupostos: reclamações de todo o Município de advêm de livro de reclamações, bem como reclamações sobre a qualidade do serviço prestado que seja rececionados por outros meios.*	UQMC	(Nº dos requerimentos respondidos dentro do prazo / Nº total de requerimentos recebidos) X 100	n/a	n/a	81,16%	**85%**	45%	>	95%	**Entre 85% a 95%**	<	85%	Gestiona Ficheiro de Gestão das Reclamações

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	7.3	Prazo de registo /encaminhamento dos pedidos das Juntas/Uniões de Freguesia	DFreg	(Data de encaminhamento - data de registo)	0,38	0,42	0,43	**0,4**	10%	<	0,4	**Entre 0,4 e 0,5**	>	0,5	REGISTO_OFICIOS

OP8: Promover a simplificação e modernização dos processos administrativos — **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 2023	2024	2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação: Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)	Fontes de Verificação
OE18	8.1	Nº de dashboard de indicadores de gestão apresentados	DIUD / USI / DCQT	Nº de dashboard apresentados	n/a	3	5	**5**	50%	>	5	=	**5**	<	5	Dashboards; Correio eletrónico

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	8.2	N. de funcionalidade digitais, melhoradas, para submissão e acompanhamento de processos	USI	N.º total de funcionalidades implementadas	3	8	4	**2**	50%	>	2	=	**2**	<	2	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1

OP9: Promover a modernização tecnológica da comunidade escolar — **OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)**: **R** — **Ponderação Relativa (Peso Objetivo):** **20%**

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	9.1	N.º de medidas de modernização tecnológica (comunidade escolar)	DASC	Nº de medidas implementadas	3	3	4	**2**	100%	>	2	=	**2**	<	2	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1

BRAGA
SOA A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	Direção Municipal da Presidência

OP10: Promover uma cultura de segurança da informação e proteção de dados — OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio): **R** — 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%)		
OE18	10.1	N.º de medidas que promovam a segurança de informação e dos dados	DASC	Nº de medias implementadas por ano	n/a	3	11	**6**	100%	>	6	=	**6**	<	6	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1

QUALIDADE — PESO DIMENSÃO: **30%**

OP11: Assegurar a melhoria contínua do serviço — OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio): **R** — Ponderação Relativa (Peso Objetivo): **80%**

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	11.1	Número de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço	DCQT / DSIID / DIUD / GDU / DF	Nº de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço (com fundamentação obrigatória das vantagens da sua implementação)	3	7	12	**8**	30%	>	8	=	**8**	<	8	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1

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 OE21	11.2	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 *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 aos indicadores 11.3 e 11.4*	DCQT / DSIID / DIUD / GDU / DF	(N.º de informações prestadas dentro do prazo / N.º total de informação prestadas) X 100	n/a	n/a	76,19%	**70%**	20%	>	80%	**Entre 70% e 80%**	<	70%	Ficheiro de Gestão das Reclamações

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	Direção Municipal da Presidência

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; OE21	11.3	Índice de Satisfação das partes interessadas	USI / UQMC	Índice médio de satisfação	n/a	n/a	100,00%	**70%**	30%	>	80%	**Entre 70% e 80%**	<	70%		Relatórios / Resultado de satisfação

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	11.4	Taxa dos serviços do Município integrados no SGQ	UQMC	(N.º total de serviços integrados/n.º total de serviços do Município de Braga) x100	21,00%	33,00%	58,73%	**60%**	20%	>	60%	=	**60%**	<	60%	Cronograma de integração dos serviços

OP12: Acompanhar a implementação das recomendações das auditorias internas								OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)							Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	20%
OE19 OE20	12.1	Taxa de recomendações aceites pelos serviços auditados	DAICG	(Nº de recomendações aceites pelos serviços auditados / Nº total de recomendações emitidas) * 100	n/a	n/a	n/a	**85%**	100%	>	85%	=	**85%**	<	85%	Exercício do Contraditório (MOD-1.3-05-01); Plano de Ação das Recomendações (MOD-1.3-05-07)