AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DIREÇÃO MUNICIPAL DE URBANISMO E PLANEAMENTO

Missão:

Promover um planeamento territorial sustentável e um urbanismo transparente, eficiente e previsível, assegurando o ordenamento equilibrado do território, a mobilidade urbana e a valorização do espaço urbano.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE1	Promover a inclusão social e garantir as respostas habitacionais acessíveis e adequadas às famílias.
OE9	Promover a mobilidade sustentável, elevar os padrões de segurança e reforçar os transportes públicos, os modos suaves, a integração multimodal e requalificação viária.
OE11	Aumentar a eficiência, a transparência do licenciamento urbano e promover o ordenamento do território e a reabilitação urbana.
OE18	Modernizar e inovar a administração municipal, promover interoperabilidade, integrar tecnologias inteligentes e garantir a segurança da informação e dos dados.
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)** — **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%)		
OE20; OE22	1.1	Taxa de Cumprimento das Atividades	DU / DPU / UA / DPOT / DPT / DHRU / DTM	(Nº de atividades/ações concluídas / Nº total de atividades/ações planeadas) X 100	n/a	n/a	85%	**85%**	80%	>	90%	**≥85% e ≤90%**	<	85%		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%)		
OE22	1.2	Taxa de cumprimento dos prazos para monitorização dos instrumentos de gestão (Plano de Riscos; SIADAP 1)	DU / DPU / UA / DPOT / DPT / DHRU / DTM	(Nº de monitorizações efetuadas dentro do prazo / Nº total de monitorizações) X 100	n/a	n/a	69%	**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 DE URBANISMO E PLANEAMENTO

OP2: Assegurar a melhoria e qualificação da rede rodoviária e do espaço público — OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio): R — Ponderação Relativa (Peso Objetivo): 45%

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
OE9; OE10; OE23	2.1	Taxa de projetos executados para correção das condições de acessibilidade Universal, promoção da caminhabilidade, da coexistência, medidas de acalmia de tráfego e humanização do espaço público na articulação das áreas de influência das paragens de autocarro e os principais polos geradores e atratores de mobilidade *Pressupostos: inclui projetos de iniciativa do Município e pedidos/exposições*	DTM	(Nº de projetos executados / Nº total de projetos planeados) x100	n/a	n/a	n/a	**65%**	100%	>	75%	**≥ 65% e ≤75%**	<	65%	Plano de ações complementar ao Plano de Atividades Projetos registados na Gestão Documental

OP3: Assegurar a gestão e as políticas de habitação em articulação com o ordenamento do território — 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
OE1	3.1	Taxa de execução de estudos e projetos de habitação e reabilitação	DHRU	(N.º de estudos e projetos realizadas / Nº de estudos e projetos previstas) x100	n/a	83%	87%	**70%**	70%	>	80%	**≥ 70% e ≤80%**	<	70%	Relatório extraído da tabela digital e/ ou dossier de atividade

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
OE11	3.2	Prazo de conclusão do levantamento do estado de conservação do edificado na ARU do espaço central	DHRU	Data de conclusão	n/a	n/a	n/a	**31/11/2026**	30%	<	31/10/2026	**01/11/2026 e 31/11/2026**	>	31/11/2026	Gestiona (processo)

EFICIÊNCIA — PESO DIMENSÃO: 35%

OP4: Promover uma cultura de sustentabilidade — 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
OE9; OE20; OE21	4.1	Nº de iniciativas de sensibilização e capacitação da sociedade e do município orientadas para a promoção da mobilidade sustentável	DTM	N.º de ações de sensibilização	n/a	n/a	28	**30**	30%	>	**30**	=	**30**	<	**30**	Relatórios trimestrais da DTM

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço: DIREÇÃO MUNICIPAL DE URBANISMO E PLANEAMENTO

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%)		
OE9; OE20	4.2	Nº de projetos nacionais e europeus de cooperação territorial e parcerias no âmbito das redes de cidades ligados à temáticas da Mobilidade Urbana Sustentável (em curso e novos)	DTM	Nº de projetos	n/a	n/a	5	**3**	30%	>	3	=	**3**	<	3	Relatórios trimestrais da DTM

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%)		
OE9; OE23	4.3	Taxa de execução do planeamento da Mobilidade	DTM	(N.º de etapas executadas dentro do prazo / n.º total de etapas executadas) x 100	n/a	n/a	n/a	**80%**	20%	>	90%	=	**≥ 80% e ≤ 90%**	<	80%	Relatórios trimestrais da DTM

OP5: Garantir uma boa gestão dos pedidos — **OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio):** **R** — **Ponderação Relativa (Peso Objetivo):** **50%**

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%)		
OE11; OE18; OE22	5.1	Taxa de respostas aos requerentes dentro do prazo legal *Pressupostos:* *DPOT: prazo de 7 dias úteis; esclarecimentos sobre instrumentos de gestão territorial; atribuição de benefícios para habitação; esclarecimentos mobilidade* *DU: Prazo Interno corresponde aos prazos legais em vigor para cada procedimento conforme o RJUE*	DU; DPU; DPT; DHRU; DTM	(Nº de pedidos respondidos dentro do prazo / Nº total de pedidos respondidos) X 100	n/a	n/a	94%	**65%**	30%	>	85%	**≥ 65% e ≤ 85%**		<	65%	Registo de informações; Registo "Mapa Benefícios IMT e Projetos_2024_2026" - DHRU; Registo "Indicadores_Informacoes" - DTM; Power BI- "UrbanismoVoriginal 2026V1"; APP Fénix Ficheiros de controlo / 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%)		
OE11; OE18; OE22	5.2	Taxa resposta a pedidos de informaçao /pareceres emitidos dentro do prazo *Pressupostos: prazo de 7 dias úteis* *DPOT: informação certidões; informações mobilidade; informações sobre IGT*	DPT / DHRU / DTM	(Nº de pedidos respondidos dentro do prazo / Nº total de pedidos respondidos) X 100	n/a	n/a	93%	**80%**	50%	>	90%	**≥ 80% e ≤ 90%**		<	80%	"Mapa de Certidões de IVA 2026" - DRUH; Registo "Indicadores_Informacoes" - DTM

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço | **DIREÇÃO MUNICIPAL DE URBANISMO E PLANEAMENTO**

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%)		
OE11; OE18	5.3	Taxa de conclusão dos processos *Pressupostos: Serão excluidos o tipo de procedimento de Fiscalização, uma vez que se trata de um pedido de informação de outro serviço .* *Contabilizamos o n.º de processos registados em 2026 e respondidos no próprio ano*	DU	N.º Total de Processos Concluídos / N.º Total de Processos Recebidos	n/a	n/a	78%	**55%**	20%	>	60%	**≥ 55% e ≤ 60%**	<	55%		App Fénix; Power BI- "UrbanismoVoriginal 2026V1

OP6: Promover uma boa gestão do CCTB | **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%)		
OE9	6.1	Taxa de ocupação dos cais	DTM	(Capacidade efetiva / capacidade existente) X100	n/a	n/a	86%	**85%**	100%	>	85%	=	**85%**	<	85%	IDSBUS

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%)		
OE18; OE22	7.1	Número de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço	DU / DPU / UA / DPOT / DPT / DHRU / DTM	Nº de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço (com fundamentação obrigatória das vantagens da sua implementação)	4	2	7	**10**	30%	>	**10**	=	**10**	<	**10**	Correio eletrónico e outros docuemntos de suporte (exemplo: PT/IT, etc)

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DIREÇÃO MUNICIPAL DE URBANISMO E PLANEAMENTO

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	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 *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 7.1*		DU / DPU / UA / DPOT / DPT / DHRU / DTM	(N.º de informações prestadas dentro do prazo / N.º total de informação prestadas) X 100	n/a	n/a	54%	**70%**	20%	>	80%	**≥ 70% e ≤ 80%**	<	70%	GESTIONA; Ficheiro de controlo da 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%)		
OE22	7.3	Índice de Satisfação das partes interessadas *Pressupostos: O resultado a apresentar será o apurado ao período. O resultado final do indicador será a média dos resultados apurados nos períodos.* *O Cálculo é efetuado com base na resposta à questão sobre a avaliação Global/Qualidade Global*		DPT; DU	Média dos índices de satisfação do atendimento	87%	88%	95%	**86%**	30%	≥	95%	**≥ 86% e < 95%**	<	86%	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%)		
OE22; OE11	7.4	Taxa de incidência de reclamações nos pedidos da DU *Pressuposto: são consideradas todas as reclamações rececionadas*		DU	(Nº de reclamações rececionadas / Nº total de pedidos da DU) *100	n/a	n/a	n/a	**1%**	20%	<	1%	=	**1%**	>	1%	Power BI UrbanismoVoriginal2026 v1