BRAGA SOA A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DEPARTAMENTO DA POLÍCIA MUNICIPAL

Missão:

A Polícia Municipal de Braga tem como tarefa primordial a fiscalização, na área de jurisdição do município, do cumprimento das leis e regulamentos que disciplinem matérias relativas às atribuições das autarquias e à competência dos seus órgãos.

Objetivos Estratégicos (OE)

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.
OE22	Aumentar a confiança pública através de comunicação clara e prestação de contas permanente.
OE24	Aumentar a perceção de segurança, a prevenção e rapidez de resposta.

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)

EFICÁCIA												**PESO DIMENSÃO:**	**40%**
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):**	**35%**

OE	**Indicadores**		**Fórmula de Cálculo (Métrica)**	**Resultados 2025**	**Meta**	**Peso Relativo Indicador**	**Níveis de Graduação**						**Fontes de Verificação**
							Supera (100%)		**Atinge (50%)**		**Não atinge (0%)**		
OE24	**1.1**	Taxa de cumprimento das atividades *Pressupostos: entende-se por atividades as ações de sensibilização. Este indicador é cumulativo*	(Nº de atividades/ações concluídas / Nº total de atividades/ações planeadas) X 100	100%	**95%**	50%	>	95%	=	95%	<	95%	Relatório de Atividades EPA2026

OE	**Indicadores**		**Fórmula de Cálculo (Métrica)**	**Resultados 2025**	**Meta**	**Peso Relativo Indicador**	**Níveis de Graduação**						**Fontes de Verificação**
							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)	(Nº de monitorizações efetuadas dentro do prazo / Nº total de monitorizações) X 100	100%	**100%**	50%	100% com monitorização concluída 4 dias antes da data limite		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	DEPARTAMENTO DA POLÍCIA MUNICIPAL

OP2: Assegurar a concretização atempada das notificações pessoais solicitadas peos serviços do Município de Braga

OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)

Ponderação Relativa (Peso Objetivo): 35%

OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo (Métrica)	Resultados 2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
							Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE18	2.1	Taxa de concretização das notificações pessoais solicitadas pelos serviços do Município de Braga	(N.º de notificações efetivadas / N.º de notificações entradas) × 100	75%	**75%**	100%	≥	80%	Entre 75% e 80%	<	75%	Registo de Notificações 2026 (Share-PM)

OP3: Assegurar a comunicação e informação ao público geral através das redes sociais

OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)

Ponderação Relativa (Peso Objetivo): 30%

OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo (Métrica)	Resultados 2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
							Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE22	3.1	N.º de publicações de natureza informativa (designadamente de divulgação legislativa) ou de sensibilização difundidas pela Polícia Municipal	Nº de publicações informativas ou de sensibilização difundidas no ciclo avaliativo	n/a	**12**	100%	≥	**12**	=	**12**	<	**12**	Publicações redes sociais

EFICIÊNCIA — **PESO DIMENSÃO: 35%**

OP4: Concluir os processos de viaturas removidas da via pública por situação de abandono, com decisão final quanto ao respetivo destino, instaurados no ciclo avaliativo

OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)

Ponderação Relativa (Peso Objetivo): 30%

OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Resultados 2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
							Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE18; OE22	4.1	Percentagem de processos com decisão final quanto ao destino da viatura sobre o total de processos instaurados no período	(N.º de processos com decisão final quanto ao destino da viatura ÷ N.º total de processos instaurados no período) × 100	n/a	**90%**	100%	>	90%	=	90%	<	90%	Ficheiro viaturas abandonadas/ficheiro de cumprimento contratual

BRAGA
SOA A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DEPARTAMENTO DA POLÍCIA MUNICIPAL

OP5: Garantir uma resposta atempada e resolução eficaz às questões reportadas munícipes	OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)	R	Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	70%

OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Resultados 2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
							Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE18; OE22	5.1	Taxa de respostas aos requerentes dentro do prazo *Pressupostos: solicitações escritas dos munícipes com prazo de 6 dias úteis; monitorização iniciou em julho de 2026.*	(N.º de solicitações escritas respondidas em ≤ 6 dias úteis / N.º total de solicitações escritas entradas no período) × 100.	n/a	**60%**	50%	>	**60%**	=	**60%**	<	**60%**	Registo emails / Excel / Gestiona

OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Resultados 2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
							Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE24	5.2	Taxa de resolução / conclusão das queixas (rodoviárias)	(Nº de queixas resolvidas dentro do prazo / Nº total de queixas resolvidas) X100	71%	**70%**	50%	>	70%	=	70%	<	70%	Registo de Chamadas (2026 - Sharepoint) Registo_Queixas(ROD)

BRAGA
SOA A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	DEPARTAMENTO DA POLÍCIA MUNICIPAL

QUALIDADE	PESO DIMENSÃO:	25%
OP6: Assegurar a melhoria contínua do serviço - Implementar medidas de melhoria da qualidade do serviço prestado	OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)	R	Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	100%

OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Resultados 2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
							Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE18	6.1	Número de medidas de melhoria do serviço efetivamente implementadas	Nº de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço (com fundamentação obrigatória das vantagens da sua implementação)	2	**3**	60%	>	3	=	3	<	3	Correio eletrónico e outros documentos de suporte

OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Resultados 2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
							Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE22	6.2	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 6.1*	(N.º de informações prestadas dentro do prazo / N.º total de informação prestadas) X 100	100%	**100%**	40%	>	100% se respondido até 2 dias antes da data limite		100%	<	100%	Gestão documental / Ficheiro de Gestão das Reclamações (UQMC)