BRAGA
SOA A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO CIVIL

Missão:

Promover a prevenção de riscos coletivos resultantes de acidente grave ou catástrofe, a atenuação dos seus efeitos e a proteção, socorro e assistência de pessoas e bens em perigo, quando estas situações ocorram, e verificar o cumprimento das leis e regulamentos que disciplinam a atuação municipal.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE18	Modernizar e inovar a administração municipal, promover interoperabilidade, integrar tecnologias inteligentes e garantir a segurança da informação e dos dados.
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: 50%**

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 2023	2024	2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação: Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)	Fontes de Verificação
OE24	1.1	Taxa de Cumprimento das Atividades	UTF / UPERPA	(Nº de atividades/ações concluídas / Nº total de atividades/ações planeadas) X 100	n/a	n/a	96%	**96%**	100%	>	96%	=	**96%**	<	96%	Plano de Atividades

OP2: Aumentar a segurança de pessoas e bens — **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
OE24	2.1	N.º de Planos de Operações/ Coordenação de âmbito Municipal ou Planos específicos de Proteção Civil	SMPC	Nº de Planos ou Ordens de Operações / Coordenação elaborados	8	7	8	**8**	100%	>	8	=	**8**	<	8	Planos de Segurança / Coordenação elaborados

OP3: Garantir a qualidade do planeamento operacional municipal — **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
OE24	3.1	Data de aprovação do Plano Operacional Municipal em sede da Comissão Municipal de Gestão Integrada de Fogos Rurais	UTF	Aprovar documento na data prevista	13/04/2023	11/04/2024	15/04/2026	**15/04/2026**	100%	>	15/04/2026	=	**15/04/2026**	>	15/04/2026	Ata da Comissão Municipal de Gestão Integrada de Fogos Rurais

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO CIVIL

OP4: Promoção de uma cultura de segurança	OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)	R	Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	40%

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%)		
OE24	4.1	Taxa de edifícios com medidas de autoproteção implementadas *Pressuposto: a implementação prevê que as MAP estejam entregues, com equipa de segurança constituída e com, pelo menos, 1 simulacro e 1 visita de monitorização.*	UPERPA	(N.º de edifícios com MAP implementadas/n.º de edifícios com MAP) x 100	n/a	n/a	n/a (73%)	**75%**	20%	>	80%	**≥75% e ≤80%**	<	<75%		Tabela de controlo "MAP"

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%)		
OE24	4.2	Taxa de aumento dos simulacros com a participação da DPC	UPERPA	[(Simulacros 2026-Simulacros 2025)/ Simulacros2025] *100%	n/a	n/a	18%	**12%**	20%	>	12%	=	**12%**	<	12%	Tabela de controlo - tabela SimulacrosSensibilização

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%)		
OE24	4.3	Taxa de respostas aos pedidos de recurso aos equipamentos do projeto Cuidar Braga	SMPC	(N.º de respostas/ N.º de pedidos) *100	n/a	85%	94%	**90%**	20%	>	90%	=	**90%**	>	90%	Tabela de controlo - "Biotriturações_Agenda mento"

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%)		
OE24	4.4	Taxa de execução das áreas de gestão de combustível da responsabilidade do Município	UTF	(Área de Gestão de Combustível realizado / Máximo previsto no PMDFCI) *100	n/a	118%	94%	**85%**	20%	>	85%	=	**85%**	<	85%	Relatório atividades Sapadores; Tabela excel monitorização execução FGC

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%)		
OE24	4.5	Número de inspeções extraordinárias promovidas pela USCIE *Pressuposto: inclui inspeções efetuadas no âmbito de denúncias efetuadas pelas autoridades policiais, bem como inspeções preventivas*	USCIE	Número de inspeções extraordinárias	n/a	n/a	12	**35**	20%	>	35	=	**35**	<	35	Plataforma IfProtec

BRAGA
SOA A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO CIVIL

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%)	
OE24	4.6	N.º de publicações submetidas nas redes sociais *Pressupostos:são contabilizadas todas as publicações, independentemente do cariz da mesma; não são contabilizadas publicações duplicadas em diferentes redes.*	SMTP	Número de publicações	n/a	n/a	n/a	**120**	20%	>	160	=	**Entre 120 e 160**	<	120	Dashboard de gestão das publicações

EFICIÊNCIA															PESO DIMENSÃO:	30%
OP5: Garantir uma célere resposta aos pedidos e promover o cumprimento das regras de segurança e de promoção do bem-estar										OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)		R			Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	70%

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%)	
OE24	5.1	Taxa resposta a pedidos de informação emitidos dentro do prazo *Pressupostos:* *Prazo de acordo com tipologia:* *- Edificação em espaço rural - 10 dias úteis;* *- Licenciamento de recintos - 5 dias úteis;* *- Ocupação espaço público - 5 dias úteis;* *- Fogo de artifício - 3 dias úteis;* *- Pareceres SMPC - 5 dias úteis (iniciado em agosto).*	SMPC / UTF / UPERPA / USCIE	(Número de informação emitidas dentro do prazo / Número total de informação emitidas) X 100	n/a	n/a	100%	**90%**	40%	≥	95%	**Entre 90% e 95%**	<	90%	Ficheiro "RegistoEntradas"; UTF: Power BI; Ficheiro "Processos_Edificação"; USCIE: "FicheiroRecintosImprovisadoseItinerantes" SMPC: Ficheiro excel "Registo_Pedidos_Proteção_Civil"

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%)	
OE24	5.2	Taxa de respostas aos requerentes *Pressupostos:* *Prazo de acordo com tipologia:* *- Risco de queda de árvores (avaliação) - 5 dias úteis;* *- Notificação de faixas de gestão combustível - 10 dias úteis;* *- Notificação inspeções regulares - 10 dias úteis*	UTF / USCIE	(Nº dos requerimentos respondidos dentro do prazo / Nº total de requerimentos respondidos) X 100	n/a	99%	100%	**80%**	30%	>	85%	**Entre 80% e 85%**	<	80%	Ficheiro "Queda de arvores e FGC" USCIE: ficheiro excel GP-SCIE

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%)	
OE24	5.3	Percentagem de inspeções realizadas no prazo igual ou inferior a 80 dias úteis *Pressuposto: não são contabilizados os prazos intermédios referentes a prazo de audiência do interessado e da decisão da ANEPC.*	USCIE	Nº de inspeções realizadas dentro do prazo / Nº total de inspeções realizadas	100%	100%	100%	**90%**	30%	>	90%	=	**90%**	<	90%	Balcão do Empreendedor / Tabela de controlo / Power BI

BRAGA
SOA A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO CIVIL

OP6: Promover uma boa gestão das ocorrências — 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
OE24	6.1	Taxa de resposta a ocorrências dento do prazo de 5 dias úteis	UPERPA	(Nº de ocorrências tratadas dentro do prazo / Nº total de ocorrências tratadas) x 100	n/a	n/a	n/a	**70%**	100%	70%		**70%**		70%	Ficheiro "Registo entradas"

QUALIDADE — PESO DIMENSÃO: 20%

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 2023	2024	2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação: Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)	Fontes de Verificação
OE24	7.1	Número de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço	SMPC / UTF / UPERPA / USCIE	Nº de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço (com fundamentação obrigatória das vantagens da sua implementação)	3	4	3	**3**	40%	>	3	=	**3**	<	3	Correio eletrónico e outros documentos de suporte

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
OE24	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 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 7.3*	SMPC / UTF / UPERPA / USCIE	(N.º de informações prestadas dentro do prazo / N.º total de informação prestadas) X 100	n/a	n/a	n/a	**70%**	30%	>	90%		**≤ 70% e ≥ 90%**	<	70%	Gestiona; Ficheiro de Gestão das Reclamações (UQMC)

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
OE24	7.3	Índice médio de satisfação	UPERPA	Média dos IMS obtidos nos trimestres	n/a	n/a	n/a (100%)	**90%**	30%	>	**95%**		**≤ 90% e ≥ 95%**	<	**90%**	Resultados dos questionários de satisfação