

Plano de Atividades 2021



FICHA TÉCNICA

Título: Plano de Atividades 2021

Edição: Instituto da Mobilidade e dos Transportes, IP
Av. Elias Garcia, 103; 1050-098 Lisboa
www.imt-ip-pt | e-mail: imt@imt-ip.pt

Índice

1	Enquadramento Legal do Plano de Atividades 2021	4
2	Caracterização Institucional do IMT.....	5
2.1	Enquadramento Legal	5
2.2	Missão e Atribuições	6
2.3	Objetivos Estratégicos e Prioridades Institucionais	7
2.4	Valores Organizacionais	8
2.5	Análise SWOT	9
2.6	Organograma	10
2.7	Stakeholders – Públicos Estratégicos	12
3	Atividades Previstas	13
4	Recursos Humanos e Financeiros.....	15
4.1	Recursos humanos	15
4.2	Recursos financeiros	20
5	QUAR.....	21
	Anexo A – QUAR21.....	24
	Anexo B – Fichas do Plano de Atividade	24
	Anexo C – Plano de Formação.....	24

1 Enquadramento Legal do Plano de Atividades 2021

O presente documento considera a continuidade do Plano de Atividades para o triénio 2019-2021. De facto, com vista a introduzir melhorias no ciclo de planeamento do IMT, I.P., o Conselho Diretivo decidiu elaborar um documento que ultrapassasse o horizonte anual e apontasse, para o triénio 2019/2021, se bem que se reconheça no resultado final uma maior exigência/precisão na previsão das atividades do próximo ano.

A elaboração do presente documento enquadra-se na legislação seguinte:

- Decreto-Lei nº 183/96 de 27 de setembro que estabelece a sua obrigatoriedade e a sua divulgação nos serviços da Administração Central do Estado;
- Lei nº 3/2004 de 15 de janeiro que, na alínea b) do nº 1 do artigo 21º, determina que, no âmbito da orientação e gestão, é competência do Conselho Diretivo a elaboração do Plano de Atividades;
- Lei n.º66-B/2007, de 28 de dezembro que, na alínea c) do nº 1 do artigo 8.º, refere a elaboração do Plano de Atividades como uma das componentes do ciclo de gestão.
- Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas, aprovada em anexo à Lei n.º35/2004 de 20 de junho, que no n.º 1 do art.º 28, determina o planeamento para cada exercício orçamental para as atividades permanentes ou temporárias determinadas de acordo com as unidades orgânicas e os recursos financeiros disponíveis.

O Plano de Atividades agora apresentado disponibiliza os objetivos estratégicos e respetivos objetivos operacionais da organização e foi elaborado a partir das propostas setoriais das diferentes unidades orgânicas, os objetivos superiormente definidos e o quadro atual de exigências do sector da mobilidade e transportes.

Em simultâneo, e tal como a lei define, apresenta-se a proposta de QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização) para o próximo ano.

2 Caracterização Institucional do IMT

2.1 Enquadramento Legal

Nos termos do Decreto-Lei n.º 236/2012, de 31 de outubro, o Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P., abreviadamente designado por IMT, I.P., resulta da fusão do Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, I.P., do Instituto das Infraestruturas Rodoviárias, I.P., do Instituto Português e dos Transportes Marítimos, I.P., nas suas atribuições no domínio da supervisão e da regulação da atividade económica dos portos comerciais e dos transportes marítimos e ainda das atribuições da Comissão de Planeamento de Emergência dos Transportes Terrestres.

A publicação do Decreto-Lei n.º 77/2014, de 14 de maio, o qual veio alterar o Decreto-Lei n.º 236/2012, de 31 de outubro, procedeu à reestruturação do IMT, I.P., dele segregando as atribuições de regulação dos setores da mobilidade e dos transportes, que passaram a estar afetas à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), criada pelo Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio.

Na mesma data foi publicado o Decreto-Lei n.º 76/2014, que determina a dissolução e a consequente extinção da SIEV - Sistema de Identificação Eletrónica de Veículos, S.A., atribuindo ao IMT, I.P. as competências daquela em matéria de licenciamento e autorizações no âmbito do sistema de identificação eletrónica de veículos para pagamento de portagens e atribuindo à AMT as competências de regulação e arbitragem do mesmo sistema.

O Decreto-Lei n.º 79/2016, de 23 de novembro, procedeu a nova alteração das atribuições e competências do IMT, I.P. ao fazer transitar da Direção-Geral das Atividades Económicas para o IMT, I.P. as atribuições de coordenação das relações bilaterais, europeias e internacionais nas áreas das infraestruturas, dos transportes e das comunicações.

O IMT, I.P. é um instituto público integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e de património próprio que atualmente prossegue atribuições dos Ministérios da Administração Interna, do Planeamento e das Infraestruturas, do Ambiente e do Mar, sob superintendência do Ministro do Planeamento e das Infraestruturas.

2.2 Missão e Atribuições

A missão do IMT, I.P., decorre do conjunto de diplomas que o criaram e alteraram, pode ser definida como:

- Exercício das funções de regulamentação técnica, de licenciamento, coordenação, fiscalização e planeamento no setor dos transportes terrestres, fluviais e respetivas infraestruturas e na vertente económica do setor dos portos comerciais e transportes marítimos;
- Gestão de contratos de concessão em que o Estado seja concedente, nos referidos setores ou em outros setores, nomeadamente, relativos a transporte aéreo e infraestruturas aeroportuárias, de modo a satisfazer as necessidades de mobilidade de pessoas e bens.

O IMT, I.P. possui ainda as seguintes atribuições genéricas:

- Apoiar o Governo na implementação e avaliação de políticas para os setores da mobilidade, dos transportes terrestres, fluviais e dos portos comerciais e transportes marítimos, na sua vertente económica, e das infraestruturas rodoviárias, assegurando a sua coordenação interna com os subsistemas de circulação e segurança e delineando estratégias de articulação intermodal;
- Apoiar o Governo na elaboração de diplomas legais e regulamentares e na preparação e condução de procedimentos pré -contratuais nos setores dos transportes terrestres, fluviais e dos portos comerciais e transportes marítimos, na sua vertente económica, e das infraestruturas rodoviárias, no âmbito das suas atribuições;
- Representar o Estado Português, em articulação com o Ministério dos Negócios Estrangeiros, em organismos internacionais dos setores da mobilidade, dos transportes terrestres e das infraestruturas rodoviárias, acompanhando ou assegurando, quando necessário, a representação e participação internacionais no setor dos portos comerciais e transportes marítimos, sem prejuízo da representação da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) enquanto autoridade reguladora.

Na prossecução da sua missão, enquanto linhas de ação permanentes, o IMT, I.P. desenvolve um conjunto de atividades principais que se enquadram no âmbito das suas áreas de atribuição e competência:

- Regulamentação Jurídico-Económica
- Regulamentação Técnica e de Segurança
- Qualidade da Mobilidade dos Cidadãos
- Formação e Certificação
- Representação do Estado Concedente / Gestão de Contratos de Concessão
- Inspeção/Fiscalização
- Assessoria ao Governo
- Eficiência dos sistemas de transportes de internacionalização

2.3 Objetivos Estratégicos e Prioridades Institucionais

Na prossecução da sua missão e no exercício das suas atribuições e competências, o IMT, I.P. adota os seguintes princípios orientadores da sua atividade que se enquadram no Programa do XXI Governo Constitucional, nas Grandes Opções do Plano e no Plano Nacional de Reformas:

- Aumentar a eficiência e eficácia dos serviços prestados aos cidadãos e empresas;
- Assegurar a segurança, o controlo e a qualidade das atividades realizadas na área da mobilidade e transportes, nomeadamente, na construção de políticas públicas para uma mobilidade sustentável;
- Investir na modernização e uniformização da imagem e desempenho do Instituto, mantendo clara consciência de que a mobilidade de pessoas e bens é uma das vertentes essenciais da economia e da competitividade.

2.4 Valores Organizacionais

Os valores organizacionais assumem-se como os princípios intemporais e as linhas de conduta da organização que pautam o relacionamento do organismo com a rede de colaboradores, clientes e parceiros.

O Conselho Diretivo do IMT, I.P. definiu como valores organizacionais estruturantes:

- Isenção
- Integridade
- Transparência
- Rigor
- Qualidade
- Inovação
- Sustentabilidade

Em resumo, poderemos estabelecer o seguinte quadro de caracterização da organização:

Missão	Exercício das funções de regulamentação técnica, de licenciamento, coordenação, fiscalização e planeamento no setor dos transportes terrestres, fluviais e respetivas infraestruturas e na vertente económica do setor dos portos comerciais e transportes marítimos; Gestão de contratos de concessão em que o Estado seja concedente.
Atividades	Regulamentação Jurídico-Económica; Regulamentação Técnica e de Segurança; Qualidade da Mobilidade dos Cidadãos; Formação e Certificação; Gestão de Contratos de Concessão; Fiscalização; Assessoria ao Governo; Eficiência dos Sistemas de Transportes; Estudos e Prospetiva; Internacionalização.
Objetivos Estratégicos	Consolidar uma cultura de serviço aos utentes e cidadãos; Estabelecer e cumprir regras e procedimentos eficientes, claros e sindicáveis; Promover um ambiente de estabilidade e de estímulo à criação de riqueza/valor por parte de empresas e investidores.
Stakeholders	Cidadãos utentes; associações profissionais; administração local; operadores de transporte; concessionárias de infraestruturas; fornecedores; forças de segurança; sindicatos; trabalhadores; outros organismos da administração central.
Valores	Isenção; Integridade; Transparência; Rigor; Qualidade; Inovação; Sustentabilidade
Lema	«O Futuro da Mobilidade»

2.5 Análise SWOT

A análise SWOT a seguir efetuada pretende enunciar as Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças que enquadram o IMT, I.P. e realizar uma avaliação do respetivo ambiente numa tentativa de identificar os objetos chaves para a gestão:

<u>Ambiente Interno</u>	<u>FORÇAS</u>	<u>FRAQUEZAS</u>
	<ul style="list-style-type: none"> • Introdução de novas tecnologias / eGovernment • Modernização e simplificação administrativa das atividades de licenciamento • Experiência, conhecimento e competências técnicas • Desconcentração territorial e subsidiariedade em rede • Sustentabilidade financeira 	<ul style="list-style-type: none"> • Imagem da organização junto dos stakeholders • Práticas ainda insuficientemente dirigidas para o “serviço ao utente” • Pirâmide etária invertida e limitações, transversais da administração pública, no recrutamento/substituição de quadros qualificados • Existência ainda de um processo em curso de integração de vários organismos com culturas e práticas diferentes
<u>Ambiente Externo</u>	<u>OPORTUNIDADES</u>	<u>AMEAÇAS</u>
	<ul style="list-style-type: none"> • Ganhos de racionalização da fusão (economias de escala, integração técnica) • Uma preocupação acrescida na comunidade com vista à introdução de energias “limpas” nos transportes e à promoção de modos suaves de transporte • A digitalização dos transportes • O aumento do investimento público e privado na área das infraestruturas, nos transportes públicos e nos serviços de mobilidade • Estabelecimento do novo regime jurídico de serviço público de transporte de passageiros e do transporte flexível 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente internacional de crescente complexidade na área dos transportes e mobilidade. • Permanente aumento dos stakeholders • Aumento da complexidade digital nos sistemas de organização da mobilidade e dos transportes. • A insuficiência de técnicos nas diversas dimensões da mobilidade e transportes

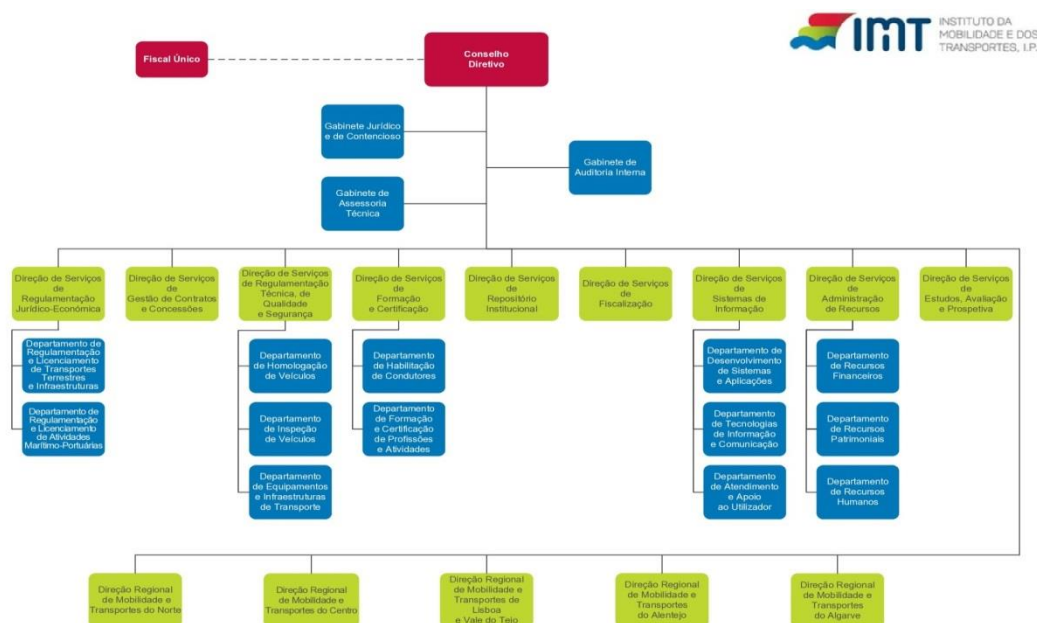
2.6 Organograma

Os estatutos do IMT, I.P. foram fixados na Portaria n.º 209/2015, de 16 de julho, e deles resulta uma estrutura orgânica que compreende serviços centrais e serviços descentralizados, estes últimos com funções operativas de prestação de serviços diretos aos cidadãos e às empresas.

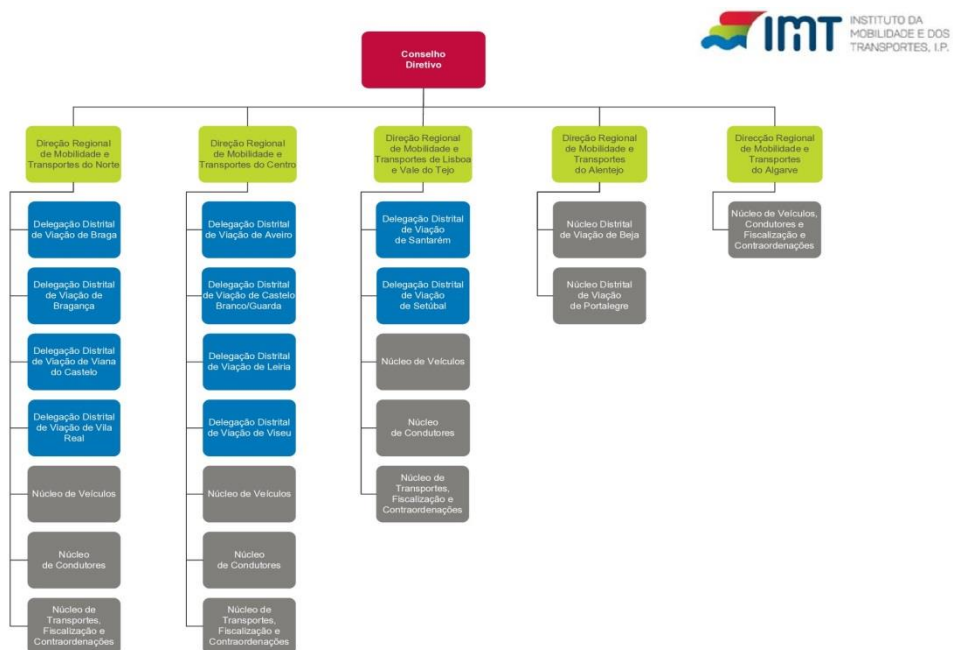
O Quadro de Pessoal do IMT, I.P. foi aprovado por despacho do SEI de 19 agosto 2020.

Os organigramas dos serviços centralizados e descentralizados do IMT, I.P. estão representados abaixo:

Organograma dos Serviços Centralizados



Organograma dos Serviços Descentralizados



2.7 Stakeholders – Públicos Estratégicos

Atendendo à esfera de atribuições e competências, o IMT, I.P. possui um conjunto significativo de *stakeholders* que têm impacto no Instituto ou que, de alguma forma, são afetadas por este, nomeadamente, os seguintes:

- Tutelas setoriais (Ministério do Planeamento e Infraestruturas, Ministério da Administração Interna, Ministério do Ambiente e Ministério do Mar)
- União Europeia
- Governo
- Organismos da Administração Central (ANSR, AMA, IRN, ASAE, DGAEP, DGO, ESPAP, AT)
- Organismos de fiscalização e controlo
- Trabalhadores
- Municípios e suas associações
- Operadores de transporte
- Concessionárias de exploração de infraestruturas de transporte
- Fornecedores
- Forças de segurança
- Sindicatos
- Associações profissionais
- Comunicação social
- Cidadãos
- Empresas
- Organizações sectoriais Internacionais

3 Atividades Previstas

O IMT, I.P. desenvolverá um conjunto de ações que permitirão que o organismo se afirme como um organismo de excelência no quadro da administração pública, que contribua, de forma significativa, para o desenvolvimento nacional através da prestação de serviços de elevada qualidade que melhorem o desempenho da economia e a vida dos cidadãos e das empresas em Portugal.

Com o objetivo de promover um melhor serviço assente na proximidade, do conjunto das atividades previstas desenvolver no próximo ano, considerámos que se deveriam destacar as seguintes:

- Continuar a implementar o Programa de Melhoria das Instalações de Atendimento;
- Alargamento da desconcentração de processos nas delegações do IMT, I.P.;
- Incremento do número de serviços disponibilizados através de plataformas eletrónicas;
- Simplificação dos procedimentos, como por exemplo, na área dos condutores através do estabelecimento de um processo de renovação automática de cartas de condução;
- Melhorar o serviço disponibilizado para trocas de títulos estrangeiros e de pesquisa de homologações COC na página eletrónica do IM, I.P.;
- Implementação de um programa de melhoria da comunicação externa do Instituto com vista a facultar mais e melhor informação à comunidade;
- Desenvolver a nova página eletrónica do IMT, I.P. através da Criação do Portal da Mobilidade e Transportes;
- Implementação de um conjunto de iniciativas de divulgação na área da mobilidade e transportes, nomeadamente os “IIMT Talk’s”, “IMT Documentos” e a promoção de uma revista científica dedicada à Mobilidade e Transportes.

Ao nível das **políticas de qualidade e segurança** convém salientar o desenvolvimento, no próximo ano e seguintes, dos seguintes Projetos:

- Implementação de um novo sistema de informação de veículos e homologações, o qual se prevê estar em produção em meados de 2021, assim como de inspeção técnica de veículos;
- Elaboração do regulamento de transformação de veículos que estabelecerá em que condições podem ser efetuadas transformações;
- Revisão da regulamentação nacional ferroviária, no sentido da sua simplificação, decorrente de obrigações da EU e adaptação e divulgação junto do setor;
- Monitorização dos exames práticos de condução.

Ao nível da *segurança rodoviária*, o IMT, I.P., no âmbito da colaboração com a ANSR, irá colaborar na elaboração do plano de ação, propondo medidas e ações em alinhamento com os objetivos e metas definidas no Plano Estratégico de Segurança Rodoviária 2021-2030 - VisãoZero2030 - em alinhamento com a segunda década de ação das Nações Unidas, com a Declaração de Estocolmo, com a política de segurança rodoviária da Comissão Europeia 2021-2030 e com o Sistema Seguro.

Ao nível das **políticas de transporte**, o IMT, I.P., para além de outras ações, irá continuar a aprofundar o Pacote da Mobilidade Rodoviária elaborando e divulgando os respetivos instrumentos complementares (workshops, guias e manuais), apoiando os Municípios e as Comunidades Intermunicipais nas suas novas atribuições de contratualização e gestão das redes de transportes, assim como participando na formação de decisores e de técnicos e assegurando o sistema de informação nacional (sistema de suporte a: registo, validação, planeamento e gestão de redes e serviços de transportes - SIGGESC/STEPP).

A **nível interno**, mas com reflexos na melhoria do serviço prestado, o IMT, I.P., irá, em 2021 e seguintes, promover um conjunto de iniciativas, das quais se destacam:

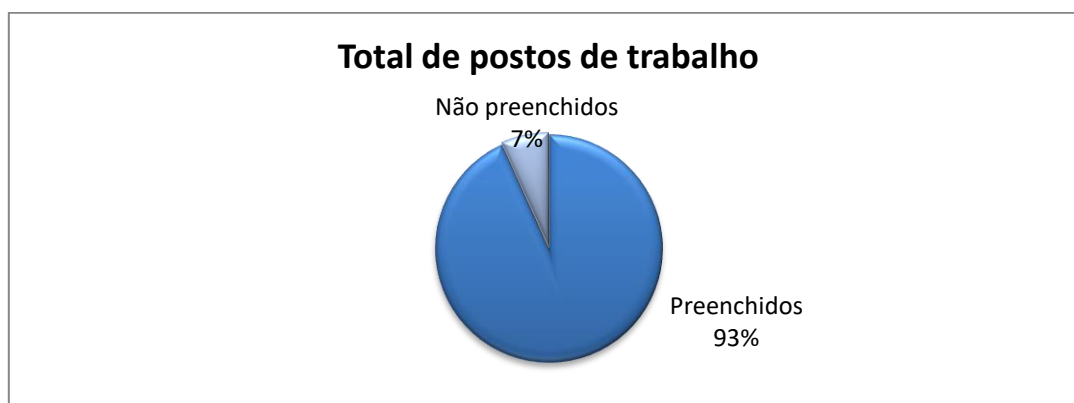
- Desenvolvimento de manuais de procedimentos dos processos administrativos de licenciamento, no sentido de garantir uniformização de tratamento dos diferentes atos nos diferentes locais do Instituto;
- Desenvolvimento do Programa de Transformação Digital, suportado pela implementação do novo sistema de gestão documental, que concorra para a desmaterialização de processos, assim como para a execução de ações de racionalização do arquivo;
- Desenvolvimento de novas aplicações informáticas nas áreas de condutores, veículos e transportes com perspetivas de uma maior integração entre si, projeto enquadrado no programa de financiamento comunitário Portugal 2020;
- Elaboração de estudos para a implementação de processos de digitalização para a atividade marítimo-portuária.

No anexo ao presente documento, denominado Fichas de Execução do Plano de Atividades previstas, identifica-se o Plano de Atividades para 2021 nas quais se apresentam os projetos a dar continuidade/desenvolver pelos vários serviços do IMT, I.P., com a descrição das fases respetivas, bem como com a identificação dos respetivos custos previstos e, quando possível, a respetiva previsão do calendário de execução.

4 Recursos Humanos e Financeiros

4.1 Recursos humanos

A 31 de outubro de 2020, o número de efetivos a exercer funções no IMT, I.P., era de 800 trabalhadores, e o **mapa de pessoal aprovado para 2021, prevê a existência de 858 postos de trabalho** (excluindo o fiscal único), do que resulta uma taxa de ocupação de 93,13 %.



Fonte: IMT. I.P.: DSAR / DRH 31/10/2020

A evolução dos efetivos desde 2013, representada graficamente, demonstra uma perda acentuada até 2018, 14,4%.

Constatou-se, no entanto, um aumento relevante dos efetivos em 2019 em comparação com o ano anterior, ainda que o número de efetivos seja inferior a 2013, mais concretamente 2,5%. Em 2020, o efetivo manteve-se inalterado.

Por sua vez, o número de trabalhadores tem-se mantido estável ao longo do ano de 2020 na medida em que as entradas realizadas tanto por procedimento concursal como por mobilidade têm suprido as saídas de trabalhadores (por aposentação ou mobilidades para outros organismos).

Nessa conformidade, à data de 1 de outubro, o IMT, I.P., o número de efetivos mantinha-se nos 800 trabalhadores.



Fonte: IMT. I.P.: DSAR / DRH 31/10/2020

Os recursos humanos do IMT, I.P., encontravam-se, à data, distribuídos essencialmente em dois grupos relevantes, assistentes técnicos e técnicos superiores.

A distribuição dos efetivos por carreira mostra o peso ainda significativo dos assistentes técnicos no total 45 % dos efetivos, sendo esta a carreira que detém maior número de trabalhadores no universo do IMT, I.P.

A carreira técnica superior surge como o segundo grupo e representa atualmente 42% dos efetivos.

Quanto às carreiras com média de idade mais elevada, sobressai a de inspetor e de assistente operacional com uma média de 64 e 57 anos respetivamente.

Em sentido oposto encontra-se a carreira de técnico superior com a média de idade menos elevada, cerca de 50 anos.

À data de 31 de outubro de 2020, a distribuição dos efetivos, por cargo, carreira e categoria bem como a sua média de idade, era a seguinte:

Caracterização dos Efetivos a 31 de outubro de 2020

<i>Cargos /Carreiras/Categorias</i>	N.º de Efetivos	
	Out. 2020	Idade média Out. 2020
Dirigente – Direção Superior 1º Grau	1	55
Dirigente – Dirigente – Direção Superior 2º Grau	1	45
Dirigente - Direção Intermédia 1º Grau	14	55
Dirigente – Direção Intermédia 2º Grau	26	51,53
Dirigente – Direção Intermédia 3º Grau	13	52,46
Técnicos Superiores	334	49,98
Inspeção - Inspetor	1	64
Especialistas de Informática	14	53,64
Técnico de informática	20	56,7
Assistentes Técnicos	361	53,77
Assistentes Operacionais	15	57,5
TOTAL	800	

Fonte: IMT. I.P.: DSAR / DRH 31/10/2020

Apurou-se ainda, que no universo de 800 efetivos, o género feminino, prevalece de forma significativa na organização, aproximadamente 2/3 dos efetivos, mais concretamente 64,3% no universo do IMT, I.P., conforme representado.

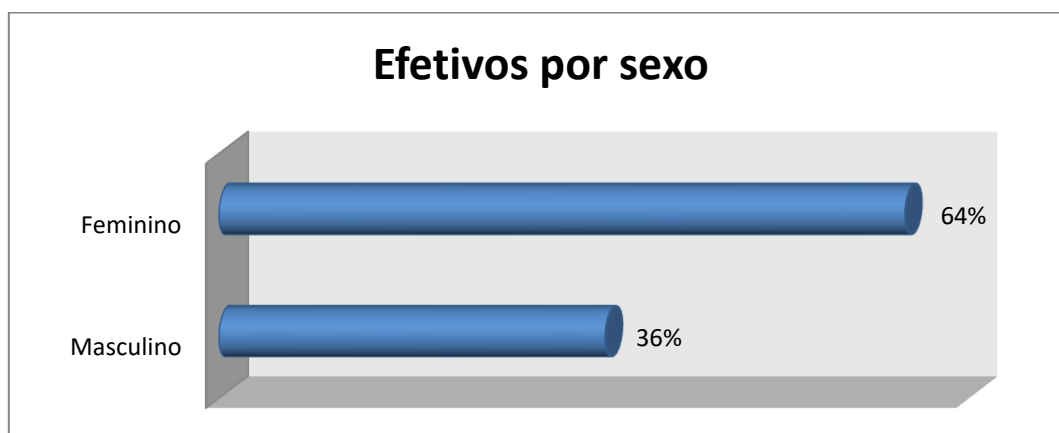
Caracterização dos Efetivos por Género a 31 de outubro de 2020

Sexo	N.º de	Idade
	Efetivos	média
	Out 2020	Out. 2020
Feminino	515	52
Masculino	285	52
TOTAL	800	

Fonte: IMT. I.P.: DSAR / DRH 31/10/2020

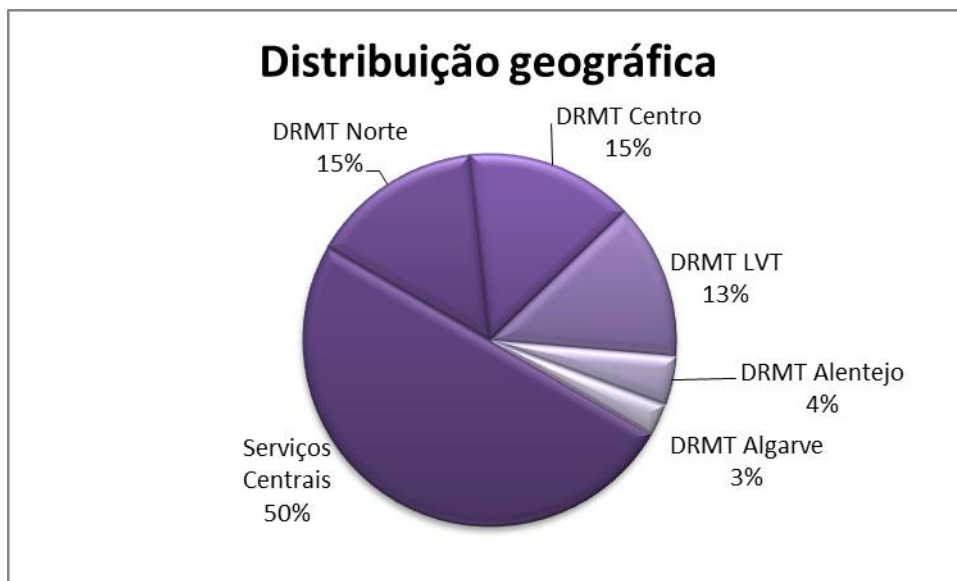
A idade média dos trabalhadores do IMT, I.P., era de 52 anos, em outubro de 2020.

Apurou-se de igual modo que não existe disparidade significativa quanto à média apurada nos géneros identificados.



Fonte: IMT. I.P.: DSAR / DRH 31/10/2020

Relativamente à distribuição dos trabalhadores por local de trabalho, nesta data, 66% dos trabalhadores exerciam funções nos serviços regionais (530) e os restantes 34% trabalhadores nos serviços centrais (270), conforme representado na imagem seguinte:



Fonte: IMT. I.P.: DSAR / DRH 31/10/2020

4.2 Recursos financeiros

O orçamento do IMT, I.P. para 2021 apresenta o seguinte cenário financeiro:

Orçamento para 2021

		€
Receita		77.272.290
Receita Própria		75.992.500
Taxas	74.925.000	
Outras	1.067.500	
Fundos Comunitários		1.279.790
Despesa		77.272.080
Financiada por Fundos Próprios		75.992.290
Pessoal	25.168.386	
Outras	50.823.904	
Financiada por Fundos Comunitários		1.279.790

Fonte: DGO

O IMT, I.P. prevê dispor em 2021 de um orçamento de despesa de cerca de 77 milhões de euros, coberto por uma previsão de arrecadação de receita nos mesmos 77 milhões de euros.

As previsões para a receita própria representam quase a totalidade das previsões de cobrança, sendo que estas assentam essencialmente na cobrança das taxas decorrentes das três áreas de transportes: terrestres, marítimos e ferroviários. Contudo, as taxas cobradas da área dos transportes terrestres são as mais expressivas, firmando a vocação histórica do IMT, I.P. que tem como área principal os transportes terrestres.

Relativamente ao orçamento da despesa, é igualmente financiado na quase totalidade por fundos próprios, sendo que cerca de 33% destinam-se a satisfazer despesas com pessoal (25 milhões de euros), 39% (29 milhões de euros) destinam-se a pagar aquisições de bens e serviços e 13% para o pagamento de despesas com capital (10 milhões de euros).

É ainda de relevar o facto de o orçamento de receita do IMT, I.P. para 2021 apresentar um decréscimo de 19% face ao orçamento inicial de 2020 (orçamento total de 94.982.167€), em resultado do ajuste necessário face à circunstância peculiar que o IMT, I.P. e o país está a enfrentar com uma queda generalizada da actividade económica decorrente da pandemia da doença COVID-19. O orçamento de despesa para 2021 regista um decréscimo face ao orçamento de despesa de 2020, contudo essa queda é de apenas 6%.

5 QUAR

A proposta de QUAR do IMT, I.P., para 2021 insere-se nos objetivos estratégicos já estabelecidos e está alinhada com o mesmo documento apresentado em 2020.

- Prestar um serviço de qualidade;
- Implementar um sistema de auditoria e controlo interno

Objetivo operacional 1: Reduzir o tempo médio de resposta a solicitações dos cidadãos

A melhoria dos serviços prestados pelo IMT, I.P. representa um objetivo primordial. Sendo um organismo que licencia, habilita e certifica elementos essenciais ao desenvolvimento da economia nacional, é fulcral reduzir as pendências e tramitar processos nos prazos previstos. Nessa conformidade, pretende-se a análise dos pedidos pendentes no prazo de 6 meses, após receção nos serviços.

Objetivo operacional 2: Assegurar a formação aos colaboradores do IMT, I.P., de acordo com o Plano de Formação

A formação no IMT,IP tem vindo a ser encarada como um processo contínuo e permanente de desenvolvimento pessoal e profissional, atuando não só como fator de qualificação, na medida em que proporciona a aquisição de competências estratégicas, técnicas e relacionais, mas também como agente de inovação organizacional e facilitador da mudança. Nessa conformidade, pretende-se que metade dos efetivos frequente, pelo menos, uma ação de formação durante o ano de 2021.

Objetivo operacional 3: Implementação da Medicina do Trabalho

De acordo com a proposta de orçamento de estado para 2020, a aplicação do regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho nos órgãos e serviços da Administração Pública, estabelecido pela Lei n.º 102/ 2009, de 10 de setembro, na sua redação atual, é fundamental para promover a melhoria das condições de trabalho dos trabalhadores em funções públicas, nomeadamente através do desenvolvimento de projetos e da partilha de boas práticas neste domínio pelo que se consagra como um objetivo primordial do IMT, I.P. para o corrente ano.

Objetivo operacional 4: Aumentar o número anual de pedidos, no domínio dos condutores, registadas através do sistema de informação e comunicação destinado à disponibilização de serviços via IMTONLINE

A disponibilização de serviços através da plataforma eletrónica IMTonline, representa uma mais-valia na comodidade e facilidade de registo de pedidos. Através desta modalidade, os utilizadores acedem a serviços sem necessidade de deslocação, despendem tempo ou constituição de processos físicos.

Nessa conformidade, pretende-se o incremento dos pedidos registados através do IMTonline, alcançando os 191000 processos de cartas de condução emitidas por esta via.

Objetivo operacional 5: Aumentar o número de ações de inspeção e fiscalização realizadas.

O IMT, I.P. pretende no próximo ano, intensificar as ações de fiscalização levadas a cabo em estreita colaboração com outros organismos de inspeção com o objetivo não só de inspecionar e fiscalizar as atividades empresariais e profissionais sendo o garante da regulamentação em vigor, mas também de contribuir para a sensibilização das empresas, profissionais e sociedade em geral para o cumprimento da regulamentação aplicável.

Objetivo operacional 6: Taxa de execução do plano do projeto de desmaterialização dos processos de pagamento no âmbito da inovação e modernização administrativa.

Continuam em curso processos de desmaterialização no âmbito deste objetivo, conforme descrito no Capítulo “Atividades Previstas”, e especificamente na Ficha de Atividades da DSSI, em anexo. Pretende-se que, em 2021, todos estejam implementados, numa taxa de execução de 100%.

Objetivo operacional 7: Melhorar os níveis de atendimento.

Um dos indicadores de gestão com maior impacto nos serviços prestados é atendimento telefónico de utentes, sobretudo em ambiente de restrições de contacto pessoal. A melhoria deste indicador implica o aperfeiçoamento dos métodos e afetação de recursos inerentes, a articulação entre os serviços de frontoffice e backoffice. Em conformidade, pretende-se articular os vários serviços no sentido de melhorar a taxa de sucesso de atendimento telefónico de utentes.

Objetivo operacional 8: Garantir o deferimento na atribuição de horários que permitam conciliar a vida profissional com a vida pessoal e familiar.

Na prossecução das políticas de conciliação entre a vida profissional e familiar e de prevenção do abstencionismo, os dirigentes dos serviços públicos devem utilizar todos os instrumentos legais que permitam abordar as necessidades diferenciadas manifestadas pelos seus trabalhadores, nomeadamente regimes de prestação de trabalho e modalidades de horário

Para satisfazer esta disposição o IMT, I.P., decidiu inscrever um objetivo que prevê a atribuição a, pelo menos 90% dos trabalhadores que o solicitem, o deferimento de 90% de horários

Objetivo operacional 9: Promover a satisfação dos cidadãos na integração com o IMT, I.P.

A melhoria dos serviços prestados, em termos de qualidade e acessibilidade, prestando serviços por diferentes canais, especialmente por via eletrónica contribui para a experiência positiva na interação com o Instituto.

Impõe-se manter a publicação de um indicador de satisfação de utentes, que pressupõe o acompanhamento pelos serviços das queixas recebidas e da implementação de melhorias com vista à superação dos fatores que lhes possam ter dado origem.

Anexo A – QUAR21

Anexo B – Fichas do Plano de Atividade

Anexo C – Plano de Formação