

ANO: 2021
Ministério das Infraestruturas e da Habitação
Designação do Serviço | Organismo:
Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.
Visão

Um organismo de referência na administração pública portuguesa que preste serviços de elevada qualidade ao cidadão e às empresas e que se constituía como um actor privilegiado no estudo e apoio à inovação no sector da mobilidade e transportes, contribuindo de forma permanente para a melhoria da qualidade de vida em Portugal.

Missão:

O IMT, I.P., tem por missão o 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, bem como a 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.

Objetivos Estratégicos (OE):

	Meta	Grau de concretização
OE1: Prestar um serviço de qualidade		
OE2: Implementar um sistema de auditoria e controlo interno		
OE3: Dotar o organismo de sistemas de informação adequados e fiáveis		
OE4: Definir procedimentos que permitam a articulação das várias unidades orgânicas, a uniformidade de processos e a criação de sinergias		
OE5: Melhorar o relacionamento com os stakeholders		

Objetivos Operacionais (OOP)
EFICÁCIA **PESO: 35%**
OOP1: Reduzir o tempo médio de resposta a solicitações dos cidadãos **Peso: 40%**

Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020 (est.)	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind1 N.º médio de dias para emissão da carta de condução (não incluindo troca de títulos estrangeiros) pedidas no próprio ano	28	25	24	1,5	16,9	100%			0,00%		
Taxa de Realização do OOP1										0%	

Justificação do valor crítico:
 O valor crítico reflete a incerteza relativa às condicionantes da emissão da carta de condução, após tramitação do processo no IMT, nomeadamente a impressão na INCM e a expedição via CTT. Fatores externos que influenciam no n.º de dias médio para emissão da carta de condução, todavia estabelece-se por convenção através da aplicação da fórmula (meta-tolerância)x0,75

OOP2: Assegurar a formação aos colaboradores do IMT, I.P., de acordo com o Plano de Formação **Peso: 20%**

Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind2 Percentagem de colaboradores do IMT, I.P., formados em uma ou mais ações de formação	39%	46%	50%	10%	70%	100%			0,00%		
Taxa de Realização do OOP2										0%	

Justificação do valor crítico: melhor resultado dos últimos anos.

OOP3: Implementação da Medicina do Trabalho **Peso: 40%**

Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind3 Número de consultas	0%	0%	50%	10%	100%	100%			0,00%		
Taxa de Realização do OOP3										0%	

Justificação do valor crítico: melhor resultado teoricamente possível.

EFICIÊNCIA **PESO: 35%**
OOP4: 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 **Peso: 30%**

Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020 (est.)	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind4 N.º anual de pedidos de cartas de condução concluídos efetuados via IMTONLINE	96 657	190.000	191.000	5%	250 688	100%			0,00%		
Taxa de Realização do OOP4										0%	

Justificação do valor crítico: Estabelece-se por convenção através da aplicação da fórmula (meta+tolerância)x1,25

OOP5: Aumentar o número de ações de inspeção e fiscalização realizadas **Peso: 30%**

Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020(est)	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind5 Número de ações realizadas	1265	878	1317	10%	1 811	100%			0,00%		
Taxa de Realização do OOP5										0%	

Justificação do valor crítico: Estabelece-se por convenção através da aplicação da fórmula (meta+tolerância)x1,25

OOP6: Taxa de execução do plano do projeto de desmaterialização dos processos de pagamento no âmbito da inovação e modernização administrativa **Peso: 40%**

Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind6 Número de medidas implementadas	100%	100%	100%	10%	100%	100%			0,00%		
Taxa de Realização do OOP6										0%	

Justificação do valor crítico: Melhor resultado teoricamente possível

QUALIDADE **PESO: 30%**
OOP7: Melhorar os níveis de atendimento. **Peso: 40%**

Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind7 Atendimento telefónico - taxa de chamadas atendidas.	ND	ND	60%	3%	77%	100%			0,00%		
Taxa de Realização do OOP7										0%	

Justificação do valor crítico:
 Estabelece-se por convenção através da aplicação da fórmula (meta + tolerância)x1,25.

OOP8: Garantir o deferimento na atribuição de horários que permitam conciliar a vida profissional com a vida pessoal **Peso: 40%**

Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind8 Taxa de aprovação de jornadas contínuas e outros horários específicos	100%	97%	90%	10%	100%	100%			0,00%		
Taxa de Realização do OOP8										0%	

Justificação do valor crítico: Melhor resultado teoricamente possível

OOP9: Promover a satisfação do cidadão na interação com o IMT **Peso: 20%**

Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.9	Índice de satisfação do cidadão no Portal da Queixa	93.8%	88%	90%	2,5%	100,0%	100%		0,00%		
Taxa de Realização do OOP9										0%	

Justificação do valor crítico: Melhor resultado teoricamente possível

RELAÇÃO entre OBJETIVOS ESTRATÉGICOS e OBJETIVOS OPERACIONAIS

	OOP1	OOP2	OOP3	OOP4	OOP5	OOP6	OOP7	OOP8	OOP9
Objetivo Estratégico 1	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Objetivo Estratégico 2		x			x				
Objetivo Estratégico 3		x		x					
Objetivo Estratégico 4		x				x			
Objetivo Estratégico 5	x	x	x	x	x	x	x	x	x

OBJETIVOS MAIS RELEVANTES

Os objetivos mais relevantes são os seguintes: OOP 1, OOP3, OOP4, OOP6, OOP7 e OOP9.

NOTAS EXPLICATIVAS

(caracterização dos objetivos/indicadores, por exemplo fórmulas de cálculo dos indicadores, etc..)

JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

(objetivos/indicadores)

Eficácia	35%	Eficiência	35%	Qualidade	30%
0,00%		0%		0%	

AVALIAÇÃO FINAL DO SERVIÇO/ORGANISMO

Bom	Satisfatório	Insuficiente
0%		

RECURSOS HUMANOS - prev.final

DESIGNAÇÃO	EFETIVOS PLANEADOS	PONTUAÇÃO	Pontuação Planeada	Pontuação Realizada	DESVIO
Dirigentes - Direção Superior	3	20	60	40	
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	55	16	880	848	
Técnico Superior - (inclui Especialistas de Informática)	357	12	4 284	4296	
Coordenador Técnico - (inclui Chefes de Secção)	15	9	135	117	
Assistente Técnico - (inclui Técnicos de Informática)	388	8	3 104	3064	
Assistente Operacional e outras carreiras não revistas	25	5	125	75	
Total	843		8 588	8 440	-148

RECURSOS FINANCEIROS - 3º trimestre; os valores planeados incluem a integração do Saldo de Gerência

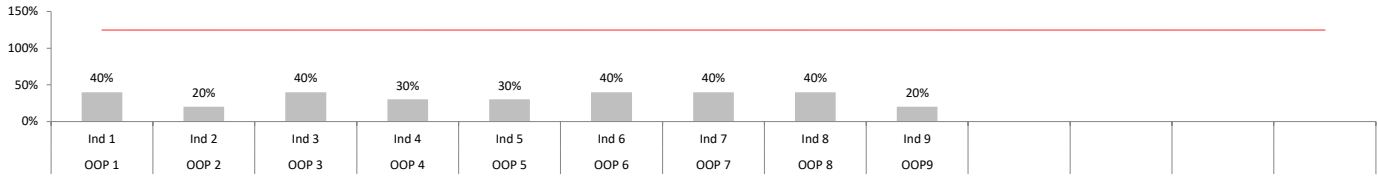
DESIGNAÇÃO	PLANEADO (€)	EXECUTADO	DESVIO
Receitas Correntes	77 272 290,00 €	- €	- 77 272 290,00 €
Receita Própria	75 992 500,00 €	-	- 75 992 500,00 €
Receitas Impostos	- €	-	- €
Fundos Comunitários	1 279 790,00 €	-	- 1 279 790,00 €
Transferências AP	- €	-	- €
Despesas Correntes	77 272 080,00 €	- €	- 77 272 080,00 €
Financiadas por Receita Própria	75 992 290,00 €	- €	- 75 992 290,00 €
Despesas com Pessoal	25 168 386,00 €	-	- 25 168 386,00 €
Outras despesas correntes	50 823 904,00 €	-	- 50 823 904,00 €
Financiadas por Receitas de Impostos	- €	-	- €
Financiadas por Fundos Comunitários	1 279 790,00 €	-	- 1 279 790,00 €
Financiadas por Transferências AP	- €	-	- €

INDICADORES | FONTES DE VERIFICAÇÃO

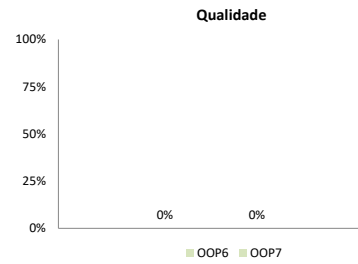
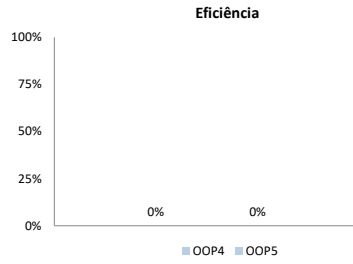
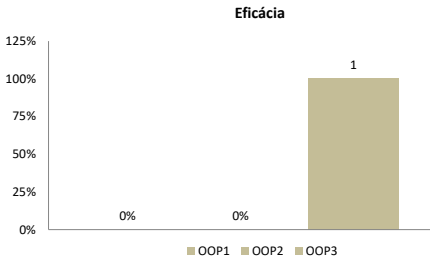
- Ind 1: N.º médio de dias para emissão da carta de condução (não incluindo troca de títulos estrangeiros) pedidos no próprio ano - Sistema Aplicacional PowerBI / DSSI.
- Ind.2 Percentagem de colaboradores do IMT, I.P., formados em uma ou mais ações de formação - Base de Dados Access desenvolvida para a área da formação profissional / Balanço Social (DSAR_DRH).
- Ind 3: Número de consultas - Relatório de Execução da prestadora de serviços.
- Ind 4: N.º anual de pedidos concluídos efetuados via IMTONLINE - Sistema Aplicacional PowerBI/DSSI.
- Ind 5: N.º de ações de fiscalização realizadas -Relatório de Indicadores.
- Ind 6: N.º de tipologias de processos desmaterializados - DSSI.
- Ind.7: Atendimento telefónico - taxa de chamadas atendidas- Sistema Aplicacional PowerBI/DSSI.
- Ind 8: Taxa de aprovação de pedidos de jornada contínua e outros horários especiais atribuídos - DSAR/DRH.
- Ind 9: Índice de satisfação do cidadão no Portal da Queixa - Help Desk Portal da Queixa

CÁLCULOS AUXILIARES | GRÁFICOS

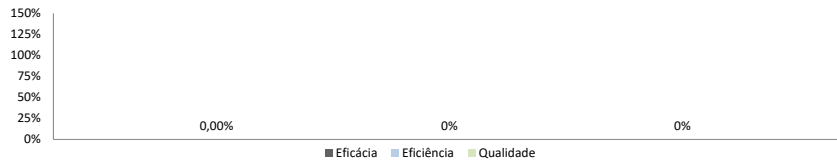
Taxa de Realização dos Indicadores de Desempenho



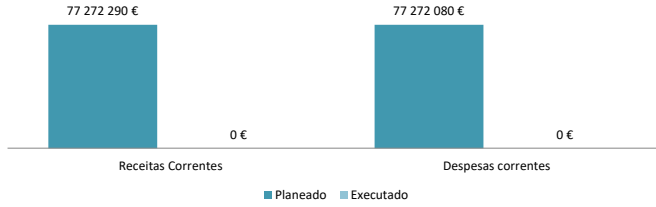
Taxa de Realização dos Objetivos Operacionais



Taxa de Realização dos Parâmetros



Recursos Financeiros



Recursos Humanos

