

Ciclo de Gestão:	2022
Designação do Serviço/Organismo:	Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.
Tutela(s):	Ministério das Infraestruturas e da Habitação
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	100%	
OE2: Implementar um sistema de auditoria e controlo interno	100%	
OE3: Dotar o organismo de sistemas de informação adequados e fiáveis	100%	
OE4: Definir procedimentos que permitam a articulação das várias unidades orgânicas, a uniformidade de processos e a criação de sinergias	100%	
OE5: Melhorar o relacionamento com os stakeholders	100%	

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA

Ponderação: 35%

OE1	OOP1: Reduzir o tempo médio de resposta a solicitações dos cidadãos										Peso:	40%
Indicadores	2019 Resultado	2020 Resultado	Última Monitorização SET2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.1	N.º médio de dias para emissão da carta de condução (não incluindo troca de títulos estrangeiros) pedidas no próprio ano											
	28	25	17,70	24	1,50	16,90	100%					
Grau de Realização do OP1												0%
OE1, OE4 e OE5:	OOP2: Assegurar a formação aos colaboradores do IMT, I.P., de acordo com o Plano de Formação										Peso:	20%
Indicadores	2019 Resultado	2020 Resultado	Última Monitorização SET2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.2	Porcentagem de colaboradores do IMT, I.P., formados em uma ou mais ações de formação											
	39%	46%	40%	50%	10%	70%	100%					
Grau de Realização do OP2												0%
OE5	OP3: Implementar a Medicina do Trabalho										Peso:	40%
Indicadores	2019 Resultado	2020 Resultado	Última Monitorização SET2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.3	Número de consultas											
	0	0	0	381	76	763	100%					
Grau de Realização do OP3												0%

EFICIÊNCIA

Ponderação: 35%

OE1, OE3 e OE5	OP4: Aumentar o número anual de pedidos, no domínio dos condutores, registados através do sistema de informação e comunicação destinado à disponibilização de serviços Via IMTONLINE										Peso:	30%
Indicadores	2019 Resultado	2020 Resultado	Última Monitorização SET2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.4	Número anual de pedidos de cartas de condução concluídos efetuados via IMTonline											
	96 657	190 000	233 641	250 000	5%	275 000	100%					
Grau de Realização do OP4												0%

OE1 e OE5	OP5: Aumentar o número de ações de Inspeção e fiscalização realizadas										Peso:	30%
Indicadores	2019 Resultado	2020 Resultado	Última Monitorização SET2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.5	Número de ações realizadas	1265	878	1 107	1 317	10%	1 811	100%				
Grau de Realização do OP5												0%

OE2 e OE4	OP6: Taxa de execução do plano do projeto de desmaterialização dos processos de pagamento no âmbito da inovação e modernização administrativa										Peso:	40%
Indicadores	2019 Resultado	2020 Resultado	Última Monitorização SET2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.6	Porcentagem de medidas implementadas face ao estimado em projeto	100%	100%	100%	90%	10%	100%	100%				
Grau de Realização do OP6												0%

QUALIDADE

Ponderação: 30%

OE5	OP7: Melhorar os níveis de atendimento										Peso:	40%
Indicadores	2019 Resultado	2020 Resultado	Última Monitorização SET2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.7	Porcentagem de chamadas atendidas - Atendimento telefónico	ND	ND	32,25%	40%	3%	55%	100%				
Grau de Realização do OP7												0%

OE5	OP8: Garantir o deferimento na atribuição de horários que permitam conciliar a vida profissional com a vida pessoal										Peso:	40%
Indicadores	2019 Resultado	2020 Resultado	Última Monitorização SET2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.8	Taxa de aprovação de jornadas contínuas e outros horários específicos	100%	97%	90%	85%	10%	100%	100%				
Grau de Realização do OP8												0%

OE1 e OE5	OP9: Promover a satisfação do cidadão na interação com o IMT, I.P.										Peso:	20%
Indicadores	2019 Resultado	2020 Resultado	Última Monitorização SET2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.9	Índice de satisfação do cidadão no Portal da Queixa	93,80%	88%	68,80%	75,00%	2,50%	85,00%	100%				
Grau de Realização do OP9												0%

AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR

Avaliação de acordo com os requisitos previstos no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro	Âmbito	Eficácia Ponderação: 35%	Eficiência Ponderação: 35%	Qualidade Ponderação: 30%
	Quantitativa	0%		
	Qualitativa			

Grau de realização Parâmetros e Objetivos

Objetivos Operacionais	Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Grau de realização do objetivo	Grau de realização do objetivo (ponderado)	Classificação	OBJETIVOS MAIS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)
EFICÁCIA							
OP1: Reduzir o tempo médio de resposta a solicitações dos cidadãos	35%	40%	14%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE
OP2: Assegurar a formação aos colaboradores do IMT, I.P., de acordo com o Plano de Formação		20%	7%	0%	0%	Não atingiu	
OP3: Implementação da Medicina do Trabalho		40%	14%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE
EFICIÊNCIA							
OP4: Aumentar o número anual de pedidos, no domínio dos condutores, registados através do sistema de informação e comunicação destinado à disponibilização de serviços Via IMTONLINE	35%	30%	11%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE
OP5: Aumentar o número de ações de Inspeção e fiscalização realizadas		30%	11%	0%	0%	Não atingiu	
OP6: Taxa de execução do plano do projeto de desmaterialização dos processos de pagamento no âmbito da inovação e modernização administrativa		40%	0%	40%	16%	Não atingiu	RELEVANTE
QUALIDADE							
OP7: Melhorar os níveis de atendimento	30%	40%	12%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE
OP8: Garantir o deferimento na atribuição de horários que permitam conciliar a vida profissional com a vida pessoal		40%	12%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE
OP9: Promover a satisfação do cidadão na interação com o IMT, I.P.		20%	6%	20%	4%	Não atingiu	RELEVANTE
Total	100%			Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes			57%

RECURSOS HUMANOS										Dias úteis de 2022	228
DESIGNAÇÃO	Pontuação (Conselho Coordenador de Avaliação de Serviços)	Pontuação efetivos Planeados para N			Pontuação efetivos Executados em N			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP	
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.12.2021 (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada				
Dirigentes - Direção Superior	20	3	684	60	1	228	20	-2	33%	33%	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	55	12540	880	1	228	16	-54	2%	2%	
Técnico Superior	12	422	96216	5064	1	228	12	-421	0%	0%	
Especialistas de Informática	12	21	4788	252	1	228	12	-20	5%	5%	
Coordenador Técnico	9	17	3876	153	1	228	9	-16	6%	6%	
Técnicos de Informática	8	18	4104	144	1	228	8	-17	6%	6%	
Assistente Técnico	8	315	71820	2520	1	228	8	-314	0%	0%	
Assistente Operacional	5	7	1596	35	1	228	5	-6	14%	14%	
Total		858	195624	9108	8	1824	90	-850	1%	1%	
Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:		Efetivos 31.12.2016	Efetivos 31.12.2017	Efetivos 31.12.2018	Efetivos 31.12.2019	Previstos 2020	Efetivos 31.12.2020	Previsto 2021	Efetivos 30.06.2021	Efetivos 30.09.2021	Efetivos 31.12.2021
		693	695	692	791	843	794	859	772	765	

RECURSOS FINANCEIROS

DESIGNAÇÃO	POE2022	Cativações	Dotação Corrigida	Execução			Saldo	Taxa de execução
				30.06.2022	30.09.2022	31.12.2022		
Orçamento de Funcionamento (OF)	#####	- C	- C	- C	- C	- C	- C	#DIV/0!
Despesas c/Pessoal	25 478 633,00 €						0,00 €	#DIV/0!
Aquisições de Bens e Serviços	31 030 460,00 €						0,00 €	#DIV/0!
Outras despesas correntes	12 749 798,00 €						0,00 €	#DIV/0!
Despesas de Capital	9 237 500,00 €						0,00 €	#DIV/0!
Orçamento de Investimento (OI)	- C	- C	- C	- C	- C	- C	- C	#DIV/0!
Despesas c/Pessoal	0,00 €						0,00 €	#DIV/0!
Aquisições de Bens e Serviços	0,00 €						0,00 €	#DIV/0!
Outras despesas correntes	0,00 €						0,00 €	#DIV/0!
Despesas de Capital	0,00 €						0,00 €	#DIV/0!
Outros valores	- C	- C	- C	- C	- C	- C	- C	#DIV/0!
Total (OF+OI+OV)	#####	- C	- C	- C	- C	- C	- C	#DIV/0!

Ref.º	Descritivo	Unidade(s) Orgânica(s) Responsável(is)	Fórmula de cálculo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind1	N.º médio de dias para emissão da carta de condução (não incluindo troca de títulos estrangeiros) pedidas no próprio ano	DAAU	Média de n.º de dias de tempo médio de emissão de cartas de condução.	PowerBI com extração de dados SICC	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
Ind2	Porcentagem de colaboradores do IMT, I.P., formados em uma ou mais ações de formação	DRH	N.º de trabalhadores que participou em uma ou mais formações / Total de trabalhadores	Base de Dados da Formação	Melhor resultado dos últimos anos.
Ind3	Número de consultas	DRH	Total de consultas efetuadas	Plataforma Careview/Interpreve	Melhor resultado teoricamente possível.
Ind4	Número anual de pedidos de cartas de condução concluídos efetuados via IMTonline	DAAU	Total de cartas emitidas e expedidas	PowerBI com extração de dados SICC	Estabelece-se por convenção através da aplicação da fórmula (meta+tolerância)x1,25
Ind5	Número de ações realizadas	DSF	Total de ações realizadas	SISPRO e registo informação	Estabelece-se por convenção através da aplicação da fórmula (meta+tolerância)x1,25
Ind6	Número de medidas implementadas	DAAU	Taxa de execução do plano do projeto de desmaterialização dos processos de pagamento no âmbito da inovação e modernização	SGRMB	Melhor resultado teoricamente possível.
Ind7	Atendimento telefónico - taxa de chamadas atendidas	DAAU	Porcentagem do total de chamadas atendidas/total de chamadas recebidas	Finesse Call Center	Estabelece-se por convenção através da aplicação da fórmula (meta + tolerância)x1,25.
Ind8	Taxa de aprovação de jornadas continuas e outros horários específicos	DRH	Total de requerimentos deferidos/total de requerimentos	SGD	Melhor resultado teoricamente possível.
Ind9	Índice de satisfação do cidadão no Portal da Queixa	DAAU	Grado de satisfação atribuído pelo utilizador no portal da queixa	Portal da queixa	Melhor resultado teoricamente possível.

NOTAS EXPLICATIVAS:	
#1	
#2	
#3	
# n...	