

| | |
|---|--|
| Ciclo de Gestão: | 2021 |
| Designação do Serviço/Organismo: | Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P. |
| 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 | | |
| OES: Melhorar o relacionamento com os stakeholders | | |

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA **Ponderação:** 35%

| OE1; OES | OP1: Reduzir o tempo médio de resposta a solicitações dos cidadãos. | Peso: | 40% | | | | | | | | |
|----------------------------------|--|-----------------------|-----------|------------|---------------|------|-----------|--------------------|---------------|---------|-----|
| Indicadores | Realizado 2019 | Realizado 2020 (est.) | Meta 2021 | 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 | 24 | 5% | 18 | 100% | 18 | 125% | Superou | 25% |
| Grau de Realização do OP1 | | | | | | | | | | 125% | |

Justificação do valor crítico:
O valor crítico reflete a incerteza relativa à 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

| OE1; OE2; OE3; OE4; OES | OP2: 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 | 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% | 50% | 10% | 75% | 100% | 52% | 100% | Atingiu | 0% |
| Grau de Realização do OP2 | | | | | | | | | | 100% | |

Justificação do valor críticos:
Melhor resultado dos últimos anos.

| OE1; OES | OP3: Implementação da Medicina do Trabalho. | Peso: | 40% | | | | | | | | |
|----------------------------------|---|----------------|-----------|------------|---------------|------|-----------|--------------------|---------------|---------|----|
| Indicadores | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Resultado | Taxa de Realização | Classificação | Desvio | |
| Ind.3 | Número de consultas | 0% | 0% | 50% | 10% | 100% | 100% | 60% | 100% | Atingiu | 0% |
| Grau de Realização do OP3 | | | | | | | | | | 100% | |

Justificação do valor crítico:
Melhor resultado teoricamente possível.

EFICIÊNCIA **Ponderação:** 35%

| OE1; OE3; OES | 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 | Realizado 2019 | Realizado 2020 (est.) | Meta 2021 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Resultado | Taxa de Realização | Classificação | Desvio | |
| Ind.4 | N.º anual de pedidos de cartas de condução concluídos efetuados via IMTONLINE | 96657 | 190000 | 191000 | 5% | 238750 | 100% | 297768 | 156% | Superou | 56% |
| Grau de Realização do OP4 | | | | | | | | | | 156% | |

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

| OE1; OE2; OE5 | | OP5: Aumentar o número de ações de inspeção e fiscalização realizadas. | | | | | | | | Peso: | 30% |
|----------------------------------|----------------------------|--|-----------------------|-----------|------------|---------------|------|-----------|--------------------|---------------|--------|
| Indicadores | | Realizado 2019 | Realizado 2020 (est.) | Meta 2021 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Resultado | Taxa de Realização | Classificação | Desvio |
| Ind.5 | Número de ações realizadas | 1 265 | 878 | 1317 | 10% | 1646 | 100% | 1424 | 108% | Superou | 8% |
| Grau de Realização do OP6 | | | | | | | | | | | 108% |

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

| OE1; OE4; OE5 | | OP6: 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 | Resultado | Taxa de Realização | Classificação | Desvio |
| Ind.6 | Número de medidas implementadas | 100% | 100% | 100% | 10% | 100% | 100% | 100% | 100% | Atingiu | 0% |
| Grau de Realização do OP6 | | | | | | | | | | | 100% |

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

QUALIDADE

Ponderação: 30%

| OE1; OE5 | | OP7: Melhorar os níveis de atendimento. | | | | | | | | Peso: | 40% |
|----------------------------------|--|---|----------------|-----------|------------|---------------|------|-----------|--------------------|---------------|--------|
| Indicadores | | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Resultado | Taxa de Realização | Classificação | Desvio |
| Ind.7 | Atendimento telefônico - taxa de chamadas atendidas. | ND | ND | 30% | 3% | 41% | 100% | 44% | 131% | Superou | 31% |
| Grau de Realização do OP7 | | | | | | | | | | | 131% |

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

| OE1; OE5 | | OP8: 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 | Resultado | Taxa de Realização | Classificação | Desvio |
| Ind.8 | Taxa de aprovação de jornadas contínuas e outros horários específicos. | 100% | 97% | 90% | 10% | 100% | 100% | 100% | 125% | Superou | 25% |
| Grau de Realização do OP8 | | | | | | | | | | | 125% |

Justificação do valor crítico:
Melhor resultado teoricamente possível

| OE1; OE5 | | OP9: Promover a satisfação do cidadão na interação com o IMT. | | | | | | | | Peso: | 20% |
|----------------------------------|--|---|----------------|-----------|------------|---------------|------|-----------|--------------------|---------------|--------|
| Indicadores | | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Resultado | Taxa de Realização | Classificação | Desvio |
| Ind.9 | Índice de satisfação do cidadão no Portal da Queixa. | 93.8% | 88% | 65% | 2,5% | 100% | 100% | 74% | 106% | Superou | 6% |
| Grau de Realização do OP8 | | | | | | | | | | | 106% |

Justificação do valor crítico:
Melhor resultado teoricamente possível

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 | Eficiência Ponderação: 40% | Eficiência Ponderação: 40% | Qualidade Ponderação: 20% |
|--|-------------|--|-------------------------------|------------------------------|
| | Qualitativa | Desempenho BOM; SATISFATÓRIO; INSUFICIENTE | | |

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 | | | | | 38,5% | | |
| OP1 | 35% | 40% | 14% | 125% | 50% | Superou | RELEVANTE |
| OP2 | | 20% | 7% | 100% | 20% | Atingiu | |
| OP3 | | 40% | 14% | 100% | 40% | Atingiu | RELEVANTE |
| EFICIÊNCIA | | | | | 41,7% | | |
| OP4 | 35% | 30% | 11% | 156% | 47% | Superou | RELEVANTE |
| OP5 | | 30% | 11% | 108% | 32% | Superou | |
| OP6 | | 40% | 14% | 100% | 40% | Atingiu | RELEVANTE |
| QUALIDADE | | | | | 37,1% | | |
| OP7 | 30% | 40% | 12% | 131% | 52% | Superou | |
| OP8 | | 40% | 12% | 125% | 50% | Superou | RELEVANTE |
| OP9 | | 20% | 6% | 106% | 21% | Superou | RELEVANTE |
| Total | 100% | | | | Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes | | 71% |

| RECURSOS HUMANOS - prev.final | | | | | | | | | Dias úteis de N | 228 |
|--|--|---|----------------|--------------------|---|----------------|---------------------|--------------------|--|---------------|
| DESIGNAÇÃO | Pontuação (Conselho Coordenador da 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.dez (Balanço Social) | UERHE | Pontuação Executada | | | |
| Dirigentes - Direção Superior | 20 | 3 | 684 | 60 | 3 | 684 | 60 | 0 | 100% | 100% |
| Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa | 16 | 55 | 12540 | 880 | 51 | 11628 | 816 | -4 | 93% | 93% |
| Técnico Superior-- (inclui Especialistas de Informática) | 12 | 357 | 81396 | 4284 | 350 | 79800 | 4200 | -7 | 98% | 98% |
| Coordenador Técnico - (inclui Chefes de Secção) | 9 | 15 | 3420 | 135 | 13 | 2964 | 117 | -2 | 87% | 87% |
| Assistente Técnico - (inclui Técnicos de Informática) | 8 | 388 | 88464 | 3104 | 334 | 76152 | 2672 | -54 | 86% | 86% |
| Assistente Operacional e outras carreiras não revistas | 5 | 25 | 5700 | 125 | 12 | 2736 | 60 | -13 | 48% | 48% |
| Total | | 843 | 192 204 | 8 588 | 763 | 173 964 | 7 925 | -80 | 92% | 91% |

RECURSOS FINANCEIROS - 4º trimestre; os valores planeados incluem a Integração do Saldo de Gerência.

| DESIGNAÇÃO | Planeado | Executado | Desvio |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Receitas Correntes | 77 709 684,00 € | 481 651 634,89 € | 403 941 950,89 € |
| Receita Própria | 75 742 290,00 € | 480 553 295,38 € | 404 811 005,38 € |
| Receitas Impostos | - € | - € | - € |
| Fundos Comunitários | 1 279 790,00 € | 1 098 339,51 € | 181 450,49 € |
| Transferências AP | 687 604,00 € | - | 687 604,00 € |
| Despesas Correntes | 77 709 684,00 € | 358 856 622,28 € | 281 146 938,28 € |
| Financiadas por Receita Própria | 75 742 290,00 € | 358 855 882,58 € | 283 113 592,58 € |
| Despesas com Pessoal | 25 168 386,00 € | 20 759 712,91 € | 4 408 673,09 € |
| Outras despesas correntes | 50 573 904,00 € | 338 096 169,67 € | 287 522 265,67 € |
| Financiadas por Receitas de Impostos | - € | - € | - € |
| Financiadas por Fundos Comunitários | 1 279 790,00 € | 739,70 € | 1 279 050,30 € |
| Financiadas por Transferências AP | 687 604,00 € | - | 687 604,00 € |
| Total (OF+OI+OD) | 155 419 368,00 € | 840 508 257,17 € | 685 088 889,17 € |

| Ref.º | Descritivo | Unidade(s) Orgânica(s) Responsável(eis) | 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 | DSSI | Sistema Aplicacional PowerBI | Justificação do valor crítico: Melhor resultado dos últimos anos. |
| Ind2 | Porcentagem de colaboradores do IMT, I.P., formando em uma ou mais ações de formação | DSAR_DRH | Base de Dados Access desenvolvida para a área de formação profissional / Balanço Social | Justificação do valor crítico: Melhor resultado dos últimos anos. |
| Ind3 | Número de consultas | DSAR_DRH | Relatório de Execução da prestadora de serviços | Justificação do valor crítico: Melhor resultado teoricamente possível. |
| Ind4 | N.º anual de pedidos de cartas de condução concluídos efetuados via IMTONLINE | DSSI | Sistema Aplicacional PowerBI | Justificação do valor crítico: Estabelece-se por convenção através da aplicação da fórmula (meta+tolerância)x1,25 |
| Ind5 | Número de ações realizadas | DSF | Relatório de Indicadores | Justificação do valor crítico: Estabelece-se por convenção através da aplicação da fórmula (meta+tolerância)x1,25 |
| Ind6 | Número de medidas implementadas | DSSI | Nº de tipologias de processos desmatenializados | Justificação do valor crítico: Estabelece-se por convenção através da aplicação da fórmula (meta + tolerância)x1,25. |
| Ind7 | Atendimento telefónico - taxa de chamadas atendidas. | DSSI | Sistema Aplicacional PowerBI | Justificação do valor crítico: Estabelece-se por convenção através da aplicação da fórmula (meta + tolerância)x1,25. |
| Ind8 | Taxa de aprovação de jornadas contínuas e outros horários específicos. | DSAR_DRH | Taxa de aprovação de pedidos de jornada contínua e outros horários especiais através do IMT | Justificação do valor crítico: Melhor resultado teoricamente possível |
| Ind9 | Índice de satisfação do cidadão no Portal da Queixa. | DSSI | Help Desk Portal da Queixa | Justificação do valor crítico: Melhor resultado teoricamente possível |

NOTAS EXPLICATIVAS: