



Instituto da Mobilidade
e dos Transportes Terrestres, I.P.



Relatório de Atividades 2011



Março de 2012

I – NOTA INTRODUTÓRIA

1.1 - Missão do IMTT, I.P.

O IMTT, I.P. é uma pessoa coletiva de direito público, integrado na administração indireta do Estado, criado por extinção de três organismos, dotado de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, e que funciona atualmente sob a tutela e superintendência do Ministério da Economia e do Emprego.

O IMTT, I.P. tem a sua lei orgânica estabelecida no Decreto-Lei n.º 147/2007, de 27 de Abril, e os seus estatutos na Portaria n.º 545/2007, de 30 de Abril.

Os referidos diplomas estabelecem que o IMTT, I.P. tem por missão regular, fiscalizar e exercer funções de coordenação e planeamento do sector dos transportes terrestres, supervisionar e regulamentar as atividades desenvolvidas neste setor, visando satisfazer as necessidades de mobilidade de pessoas e bens, com a promoção da segurança, qualidade e direitos dos utilizadores dos referidos transportes.

1.2 – Principais Serviços Prestados

Os principais serviços prestados pelo IMTT, I.P. são os seguintes:

- Licenciamento do acesso de empresas e pessoas às atividades de transporte terrestre e complementares, autorizando e fiscalizando o seu exercício, os meios a utilizar e os respetivos tarifários e monitorizando a qualidade dos serviços prestados, em conformidade com os regimes legais aplicáveis;
- Habilitação dos condutores de veículos rodoviários e certificação dos profissionais dos transportes terrestres, gerindo os respetivos sistemas de títulos, certificados e bases de dados, bem como o sistema de licenciamento, supervisão e fiscalização de entidades formadoras e examinadoras, propondo ao Governo políticas de formação e estabelecendo os respetivos procedimentos;

- Homologação de veículos rodoviários e seus componentes, atribuição e cancelamento de matrículas e promoção de inspeções técnicas, gerindo os respetivos sistemas e bases de dados, em termos que garantam a monitorização do cumprimento das obrigações legais a que estão sujeitos em matéria de segurança, fiscalidade, seguro de responsabilidade civil e ambiente;
- Registo de infraestruturas, material circulante e equipamentos ferroviários para entrada ao serviço e no seguimento de ações de modernização, fazendo cumprir os procedimentos que garantem a sua segurança, compatibilidade e interoperabilidade e monitorizando a sua manutenção;
- Gestão do sistema de regulamentação ferroviária, com aprovação dos respetivos instrumentos;
- Instauração e instrução de processos de inquérito, garantindo a aplicação dos dispositivos de contraordenações;
- Desenvolvimento de atividades de observação, planeamento e inovação, visando a melhoria do sistema de transportes terrestres e da sua relação com o meio social e económico, com o território e com o ambiente;
- Assessoria e apoio ao Governo no estabelecimento e monitorização de políticas sectoriais, diplomas legais e iniciativas comunitárias.

1.3 - Organização do IMTT, I.P.

Os serviços do IMTT, I.P. encontram-se organizados de acordo com os seguintes organigramas:

Figura 1: Organigrama dos Serviços Centrais do IMTT, I.P.

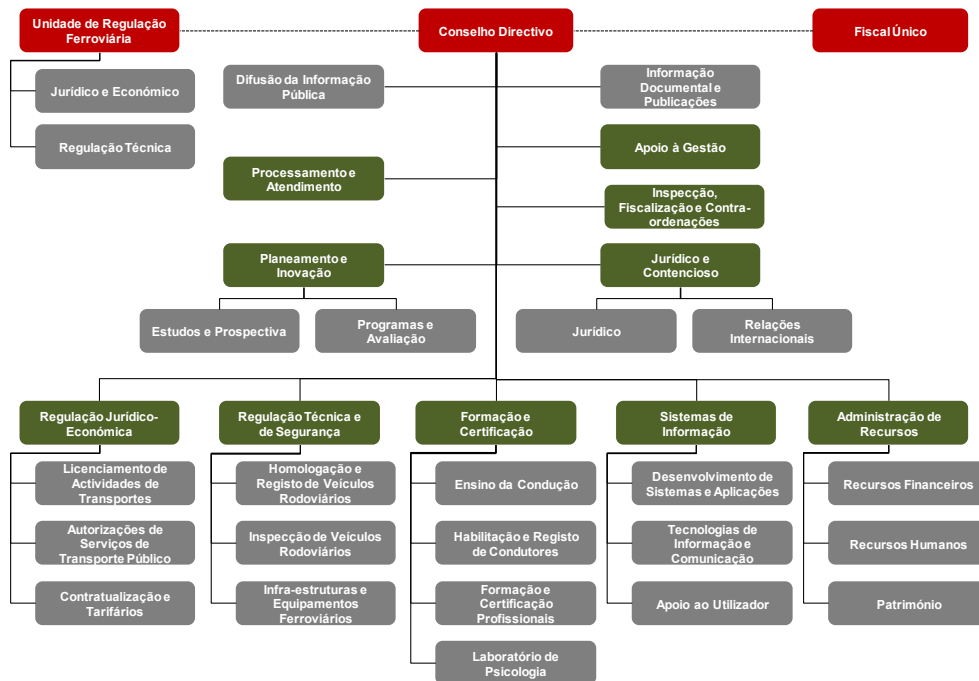
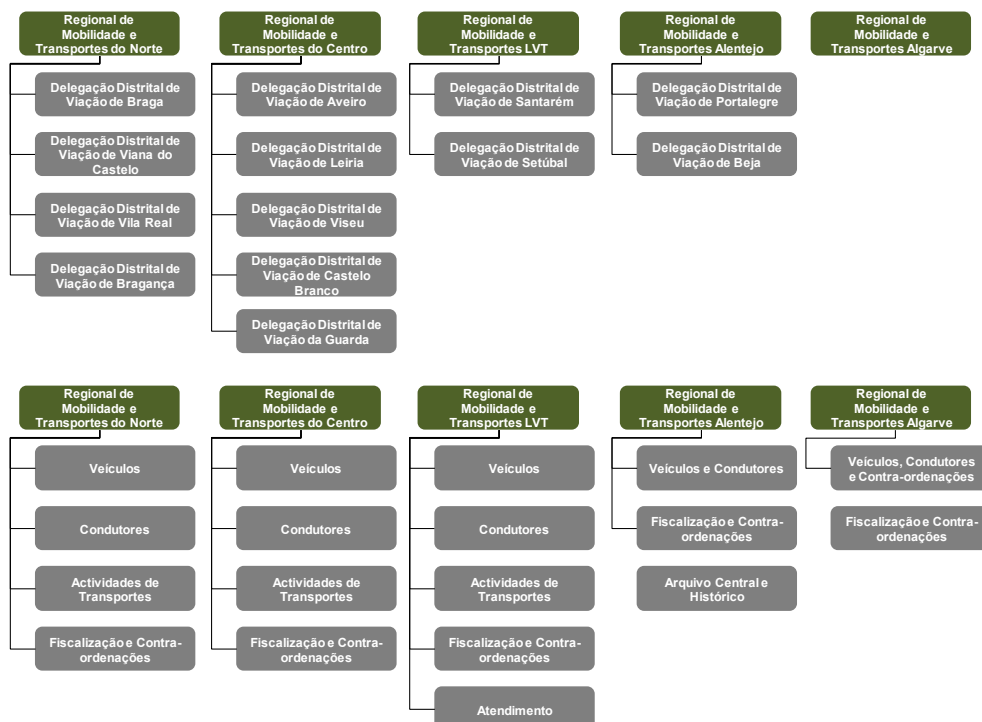


Figura 2: Organigrama dos Serviços Regionais do IMTT, I.P.



1.4 – Orientações Prosseguidas pelo IMTT, I.P.

No cumprimento da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, o Secretário de Estado dos Transportes aprovou, a 27 de Janeiro do ano transato, o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) do Instituto para 2011.

Os objetivos fixados, respetivas metas, resultados, valores críticos e taxas de realização obtidos encontram-se no quadro seguinte:

Quadro 1: Excerto do QUAR 2011

Objetivos Operacionais/ Indicadores	Meta 2011	Resultado 2011	Valor Crítico ¹	Taxa Realização Objetivo
Parâmetro Eficácia				
Objetivo 1				
Formar 25% dos colaboradores do IMTT, I.P., de acordo com o Plano de Formação 2010 – 2013 do Instituto	[20,0%;30,0%]	92,6%	30,8%	391,1%
Indicador: Percentagem de colaboradores do IMTT, I.P. formados à luz do Plano de Formação				
Parâmetro Eficiência				
Objetivo 2				
Aumentar o número médio mensal de pretensões, nos domínios de condutores e veículos, registadas através do sistema de informação e comunicação destinado à disponibilização de serviços, por via eletrónica, a parceiros do IMTT, I.P. (SIPOL)	[9.025; 9.975]	9.105	12.469	100,0%
Indicador: Número médio mensal de pretensões efetuadas via SIPOL				
Parâmetro Qualidade				
Objetivo 3				
Manter a taxa de satisfação dos utilizadores face à obtida em 2009	[82,0%; 87,0%]	89,8%	90,0%	124,1%
Indicador: Taxa de satisfação dos utilizadores no que respeita ao atendimento presencial nos serviços desconcentrados				

¹ O valor crítico corresponde a um resultado almejado pelo serviço e está normalmente associado a um *benchmark*.

Para dois dos objetivos considerados, o IMTT, I.P. conseguiu obter resultados que superam os intervalos de concretização definidos, tendo mesmo alcançado, para o objetivo 1, um resultado de excelência (significativamente superior ao valor crítico).

A fundamentação dos valores obtidos será objeto de relatório próprio, no âmbito da autoavaliação do Instituto (artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro).

II – ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS E RECURSOS

2.1 – Consecução dos Objetivos do Plano e Estratégia Seguida

Os objetivos do Plano de Atividades de 2011, traduzidos nos diferentes projetos desenvolvidos pelas unidades orgânicas do IMTT, I.P., foram, de uma forma geral, alcançados.

A monitorização trimestral realizada ao longo de 2011 colocou em evidência os seguintes aspetos:

- A nível exógeno, o fator que se apresentou como condicionador da atividade do organismo está ligado à obrigação legal de solicitar autorização prévia ao MEF para contratação de serviços, o que provocou atrasos de realização da atividade face às previsões iniciais;
- A nível endógeno, a perda de efetivos que o Instituto tem vindo a registar (784 postos de trabalho ocupados face à dotação prevista de 1024, a 31 de Dezembro de 2011), tornou evidente uma clara insuficiência de recursos humanos face aos necessários para uma boa execução da globalidade dos projetos inicialmente definidos, com a consequente limitação da capacidade de realização das unidades orgânicas.

Deste modo, alguns dos projetos inscritos no Plano de 2011 foram alvo de reprogramação/atualização.

O Anexo I ao presente documento apresenta o estado de execução, a 31/12/2011, dos Projetos programados realizar no ano transato, organizados por unidade orgânica, com identificação das respetivas fases, previsão de realização física e financeira e efetiva execução.

2.2 – Principais Indicadores Relacionados com a Atividade Operativa do IMTT, I.P.

O quadro seguinte apresenta o volume da atividade nuclear operativa do IMTT, I.P. e sua comparação com o período homólogo de 2010, seguindo-se-lhe a imagem gráfica ilustrativa dos principais agregados.

Quadro 2: Volume de Atividade Operativa –2011

Áreas de Actividade	1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	4.º Trimestre	Ano 2011	Variação Homóloga (%)	Ano 2010
Condutores							
N.º de pedidos registados							
Licenças de aprendizagem	50.805	41.026	65.096	47.736	204.663	-9,6%	226.508
Exames de condução - IMTT	42.102	40.288	38.343	38.718	159.451	-10,3%	177.749
Cartas de condução	241.747	241.642	234.694	233.473	951.556	-3,1%	981.494
Pedidos por digitar (último dia/mês)							
Licenças de aprendizagem	360	533	153	66	66	-76,8%	285
Cartas de condução	4.088	8.232	12.009	13.795	13.795	73,7%	7.943
Tempo médio de emissão (dias) - sem trocas de títulos estrangeiros							
Cartas de condução	30	27	44	58	40	60,0%	25
Veículos							
N.º de pedidos registados							
Documento único automóvel	103.570	93.201	75.483	73.761	346.015	-20,3%	434.057
Documentos apreendidos	9.052	7.585	7.576	7.316	31.529	-20,7%	39.742
Cancelamento de matrículas	16.780	15.629	10.495	14.927	57.831	-17,2%	69.827
Veículos em fim de vida	18.410	15.615	9.695	11.602	55.322	-7,5%	59.835
Inspeções (ADR + Transformações + Outros)	4.279	4.282	3.766	4.093	16.420	-3,3%	16.985
Autorizações especiais de trânsito	3.820	3.509	3.238	3.217	13.784	-14,7%	16.166
Transportes rodoviários							
N.º de pedidos registados							
Acesso à actividade	3.125	3.394	2.242	1.986	10.747	21,7%	8.830
Certificação profissional	3.512	3.455	2.767	3.264	12.998	-47,2%	24.622
Acesso/Organização de mercado	9.878	9.610	6.808	6.038	32.334	-4,9%	33.999
Tacógrafo digital	4.107	4.631	6.087	6.790	21.615	n.d.	10.171
Contra-Ordenações							
N.º de autos registados							
Transportes	6.505	5.182	5.890	6.187	23.764	40,6%	16.904
Passageiros sem título	12.530	14.369	18.888	11.534	57.321	14,3%	50.169
Centros privados de exame e escolas de condução	89	38	20	38	185	-23,2%	241
Centros de inspeção técnica de veículos	18	13	8	23	62	5,1%	59

Fontes: Indicadores de Atividade e Gestão 2010/2011; DSSI/ DSAG.

Figura 3: Volume de Atividade – Área de Condutores – 2010/2011

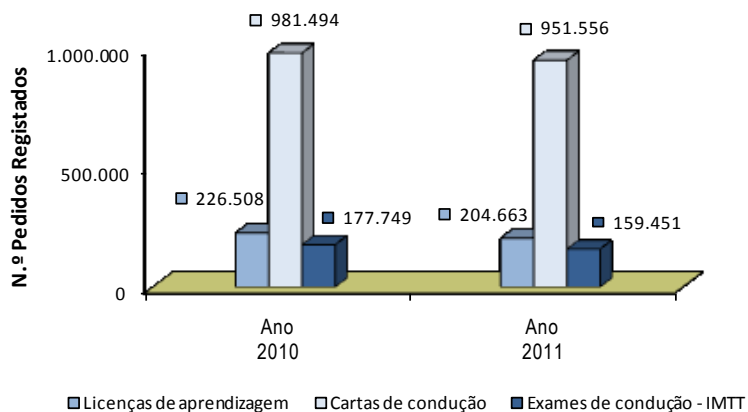


Figura 4: Volume de Atividade – Área de Veículos – 2010/2011

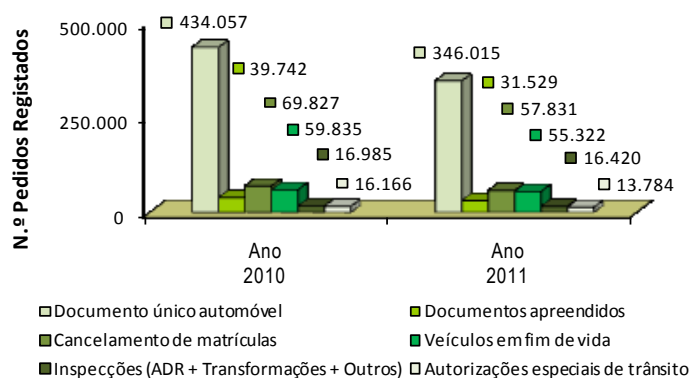


Figura 5: Volume de Atividade – Área de Transportes Rodoviários – 2010/2011

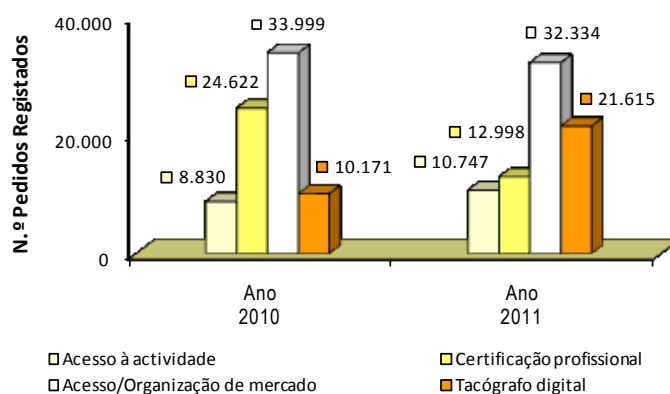
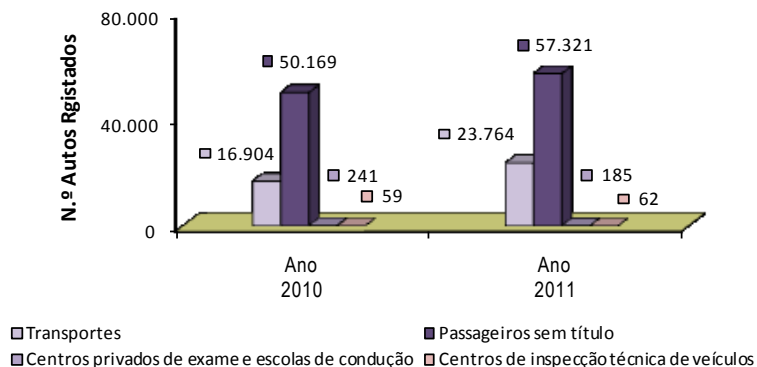


Figura 6: Volume de Atividade – Área de Contraordenações – 2010/2011



Os quadros seguintes apresentam os indicadores de gestão relativos à área do atendimento e sua comparação com o período homólogo de 2010, seguindo-se-lhes a imagem gráfica ilustrativa dos principais agregados.

Quadro 3: Atendimento Presencial – 2010/2011

Atendimento Presencial	1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	4.º Trimestre	Ano 2011	Varição Homóloga (%)	Ano 2010
Utilizadores dos serviços	N.º de atendimentos						
Individuais	285.005	301.762	327.771	274.555	1.189.093	5,7%	1.124.945
Colectivos	12.240	10.352	11.704	9.724	44.020	-41,3%	75.033
Individuais e Colectivos	297.245	312.114	339.475	284.279	1.233.113	2,8%	1.199.978
Condutores	189.423	202.375	214.269	174.137	780.204	10,2%	707.913
Veículos	65.851	64.666	74.331	63.008	267.856	-6,0%	284.851
Outros (Contra-ordenações + Actividades transporte + Informações)	29.731	34.721	39.171	37.410	141.033	6,7%	132.181
Tempo médio de espera para atendimento presencial	Minutos						
Individuais	22	38	56	41	39	62,2%	24
Colectivos	39	61	76	67	61	27,8%	48
Individuais e Colectivos	23	38	56	42	40	58,9%	25
Reclamações	Entradas						
Individuais	125	238	377	316	1.056	121,8%	476
Colectivos	0	2	0	0	2	100,0%	1
Individuais e Colectivos	125	240	377	316	1.058	121,8%	477

Fonte: Indicadores de Atividade e Gestão 2010/2011.

Figura 7: Utilizadores Presenciais Atendidos – 2010/2011

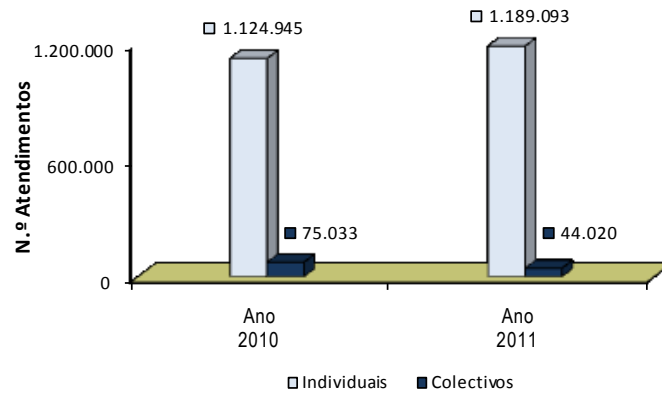


Figura 8: Tempo Médio de Espera para Atendimento Presencial – 2010/2011

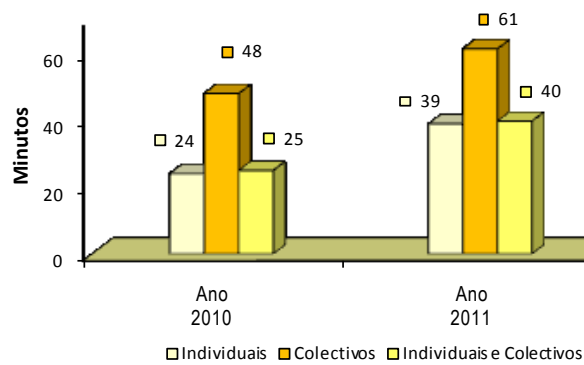
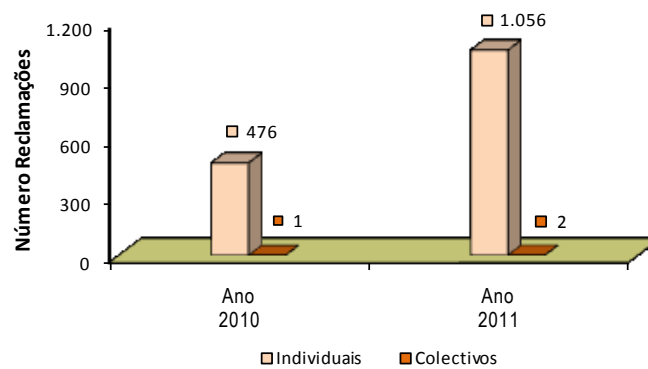


Figura 9: Número de Reclamações Rececionadas nos Serviços Desconcentrados – 2010/2011



Quadro 4: Atendimento via Parcerias e On-Line – 2010/2011²

Atendimento em Parcerias e On-Line	1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	4.º Trimestre	Ano 2011	Variação Homóloga (%)	Ano 2010
SIPOL⁽¹⁾							
N.º de pedidos concluídos	27.200	24.702	26.788	23.325	102.015	0,1%	101.944
Tempo médio de emissão (dias)							
Tempo médio de emissão (dias)	42	42	72	78	58	107,1%	28
SOIS⁽²⁾							
N.º de pedidos concluídos	--	--	--	--	11.172	-89,3%	104.686

Fontes: DSSI/ DSAG/ DSPA.

Figura 10: Número de Pedidos Concluídos via SIPOL – 2010/2011

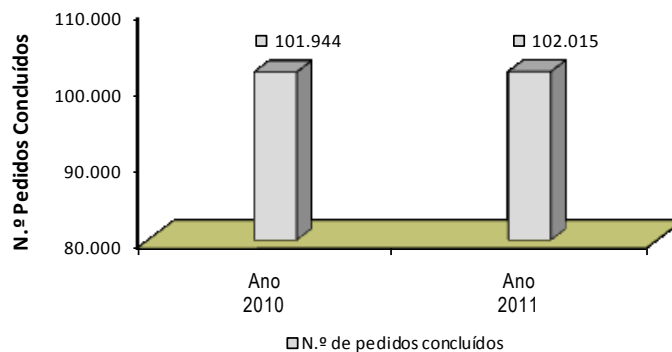
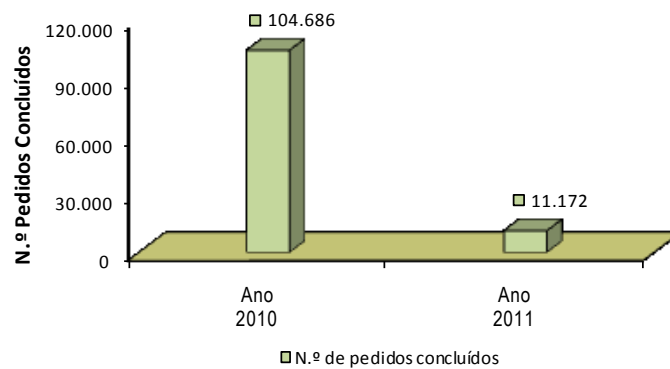


Figura 11: Número de Pedidos Concluídos via SOIS – 2010/2011



² SIPOL – Sistema de Informação de Parcerias On-Line; SOIS – Serviços On-Line de Iniciativa Simplex.

Em matéria de **condutores**, assistiu-se a um ligeiro decréscimo global do volume de solicitações (- 5%), relativamente a pedidos de licenças de aprendizagem, exames de condução IMTT e cartas de condução.

O ano de 2011 foi marcado, ao nível dos sistemas de informação, pela entrada em produção do novo sistema de gestão de entidades (SGE) do IMTT, I.P., sistema que visou a fusão numa única base de dados de todas as bases de dados associadas aos sistemas de negócio do Instituto, garantindo designadamente um maior rigor da informação.

A entrada do SGE em Junho de 2011, pela sua abrangência sobre toda a atividade do IMTT, I.P., causou naturalmente alguma perturbação nos sistemas de informação de negócio e nas parcerias com entidades externas, com reflexos no tempo médio de emissão de cartas de condução.

Desta forma, o tempo médio de emissão das cartas de condução registou uma subida, passando dos 25 dias, alcançados em 2010, para 40 dias, em 2011. É expectável que com a estabilização do sistema, com a melhoria dos serviços on-line e o alargamento das parcerias aos CTT, se venha a registar durante 2012 uma diminuição deste valor.

Na área de atuação de **veículos** registou-se igualmente uma diminuição global das solicitações, para qualquer dos agregados analisados, consequência natural da diminuição da atividade económica registada ao longo de 2011.

Em matéria de **atividade de transportes**, o acesso à atividade registou um acréscimo de 21,7% de pedidos, enquanto as áreas da certificação profissional e do acesso e organização de mercado apresentaram uma redução no número de solicitações (mais acentuada no primeiro caso).

No que respeita a **contraordenações**, observou-se uma subida significativa no número de autos registados em matéria de transportes (40,6%), enquanto os autos levantados a centros privados de exame e a escolas de condução registaram uma redução considerável.

O número de **utilizadores dos serviços** atendidos nos balcões de atendimento do IMTT, I.P. contrariou a tendência decrescente observada desde 2008, ainda que com uma subida pouco significativa (2,8%, para utilizadores individuais e coletivos).

A diminuição dos recursos humanos do IMTT, I.P., aliada à entrada em produção do SGE, pelos motivos atrás explicitados teve igualmente reflexos ao nível do **tempo médio de espera para atendimento** dos utilizadores nos serviços desconcentrados e das **reclamações**. Este tempo apresentou uma subida de 58,9%, e contribuiu para a subida registada a nível das **reclamações**, invertendo-se a tendência decrescente que este número tem vindo a apresentar desde 2008.

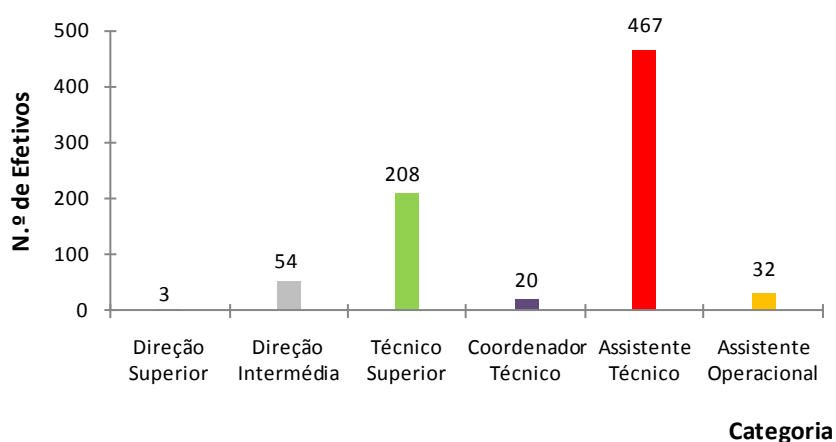
É expectável uma significativa redução, durante o ano de 2012, com a estabilização dos sistemas de informação e a aposta na melhoria dos serviços on-line e de parcerias, dos valores do **tempo médio de espera para atendimento** dos utilizadores nos serviços desconcentrados e das **reclamações**.

2.3 – Afetação Real e Prevista dos Recursos Humanos

Apesar de se encontrarem previstos 1024 postos de trabalho no Mapa de Pessoal do IMTT, I.P. para 2011, a 31 de Dezembro do mesmo ano o Instituto contava apenas com 784 efetivos.

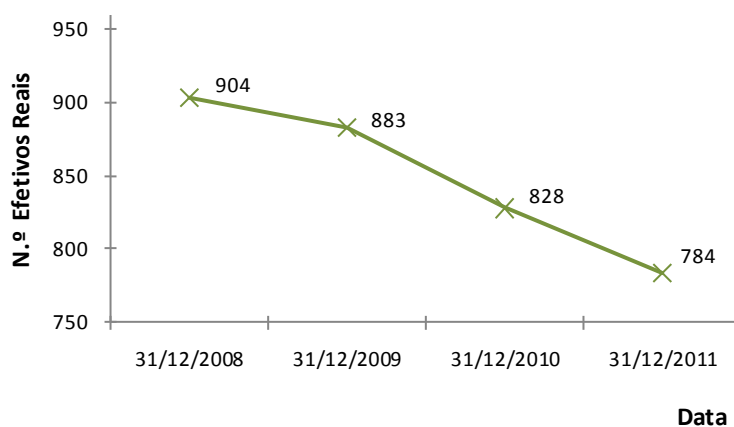
A maior concentração de pessoal continua verificar-se no grupo assistente técnico, seguindo-se-lhe o grupo técnico superior.

Figura 12: Distribuição do Número de Efetivos do IMTT por Categoria – 31/12/2011



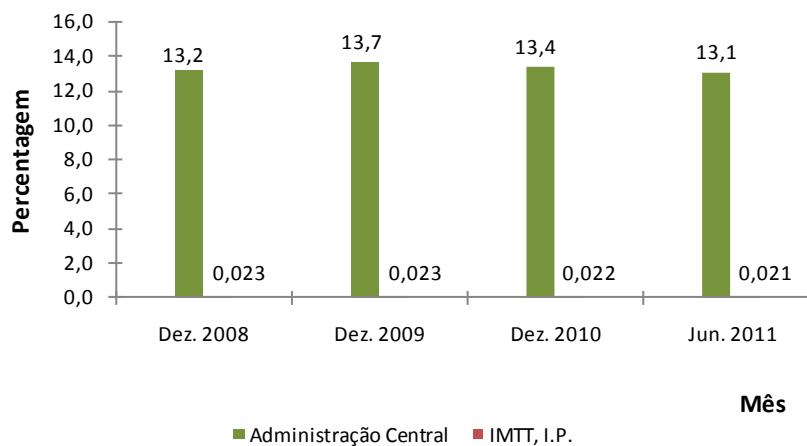
Desde a criação do IMTT, I.P. que a evolução do número de efetivos reais tem vindo a apresentar uma tendência decrescente (- 13,3%, no período):

Figura 13: Evolução do Número de Efetivos Reais do IMTT



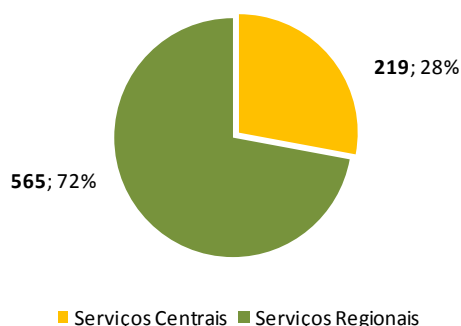
A redução de efetivos que o IMTT, I.P. tem vindo a sofrer vem acompanhar a tendência decrescente do peso do emprego na Administração Central no mercado de trabalho³:

Figura 14: Peso do Emprego no Número de Empregados por Conta de Outrem



No final do ano transato, a repartição dos efetivos por serviços centrais e desconcentrados apresenta-se diferente da observada a 31 de Dezembro de 2008: a percentagem de trabalhadores nos serviços regionais cresceu (de 70% para 72%), enquanto que a percentagem de trabalhadores nos serviços centrais diminuiu (de 30% para 28%).

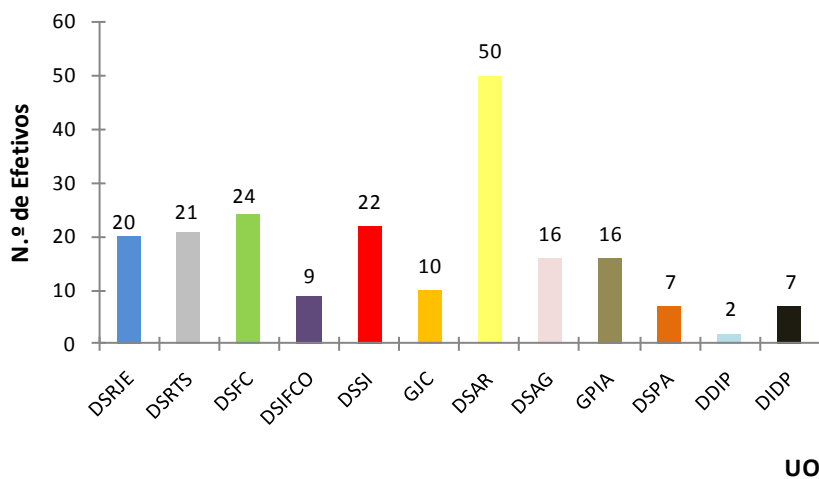
Figura 15: Repartição do Número de Efetivos do IMTT por Serviços – 31/12/2011



³ Fonte de Informação: Boletim do Observatório do Emprego Público n.º 06, de Dezembro de 2011, da DGAEP.

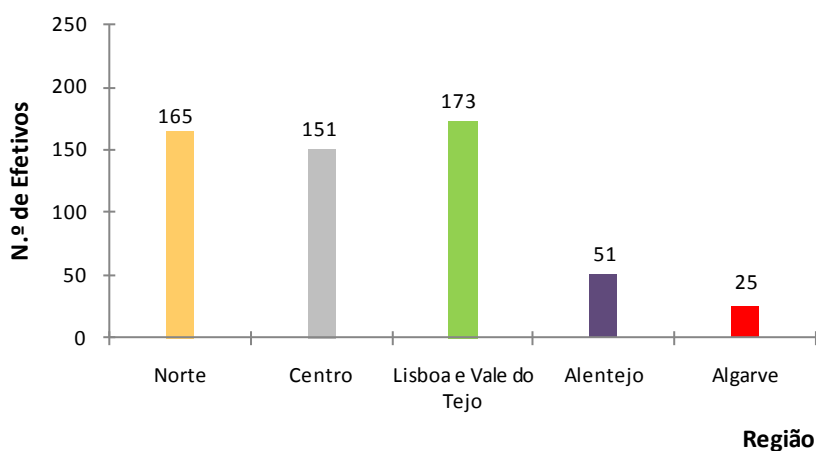
À mesma data, os efetivos dos serviços centrais distribuía-se da seguinte forma, por unidade orgânica:

Figura 16: Repartição do Número Efetivos do IMTT por Unidade Orgânica – 31/12/2011



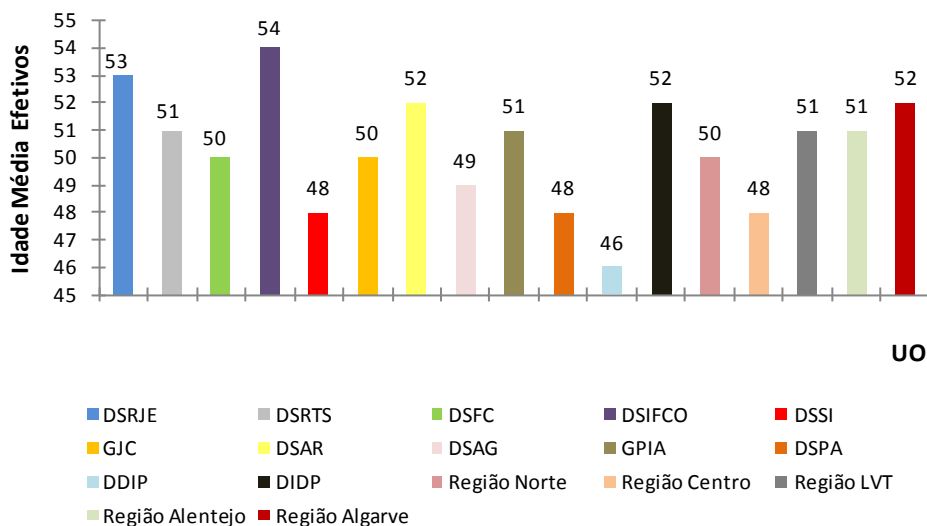
A nível das regiões de intervenção do IMTT, I.P., a de Lisboa e Vale do Tejo era a que apresentava um maior número de efetivos, detendo 30,6% do total de postos de trabalho ocupados nas regiões.

Figura 17: Repartição do Número de Efetivos do IMTT por Região – 31/12/2011



A representação gráfica das idades médias dos trabalhadores, por unidade orgânica e região, era a seguinte:

Figura 18: Idades Médias Efetivos IMTT, por Unidade Orgânica e Região – 31/12/2011



Desde 2008 que a idade média global dos efetivos tem rondado os 50 anos, número que se situa acima da média de idades quer da Administração Central quer do MEE:

Figura 19: Evolução da Idade Média Global dos Efetivos do IMTT

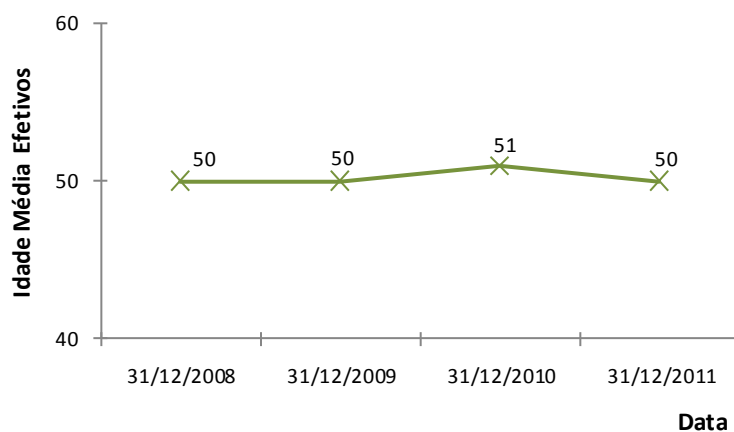
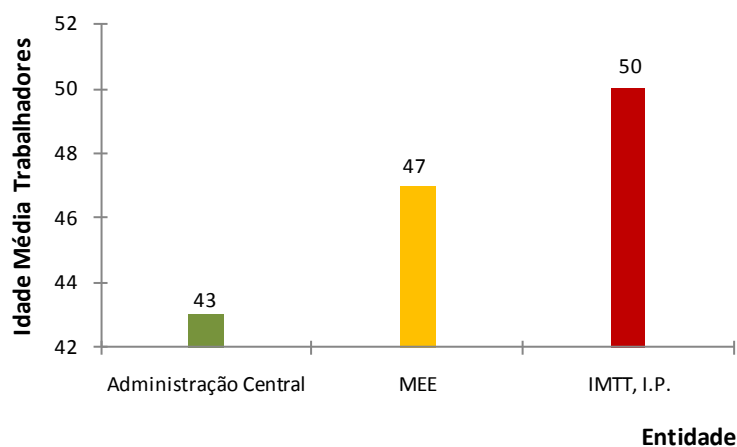
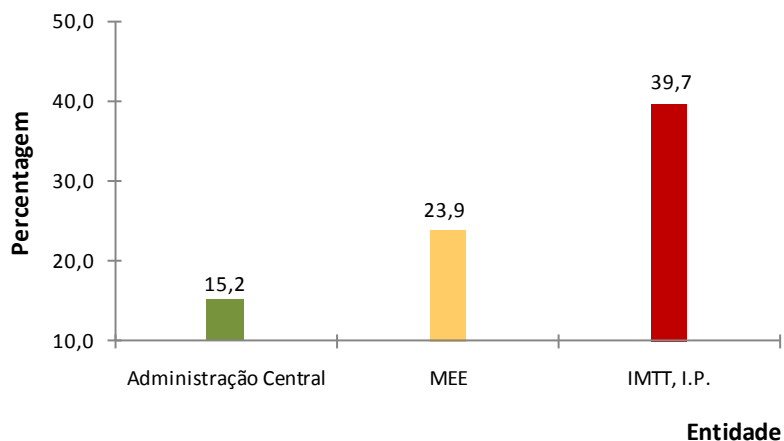


Figura 20: Idade Média Global Trabalhadores Administração Central, MEE⁴ e IMTT – 30/06/2011



No IMTT, I.P., o número de trabalhadores com 55 e mais anos de idade é significativamente superior ao da Administração Central, com o índice de envelhecimento⁵ a apresentar uma diferença de 24,5 p.p. no final de Junho do ano transato:

Figura 21: Índice Envelhecimento Trabalhadores Administração Central, MEE⁶ e IMTT - 30/06/2011



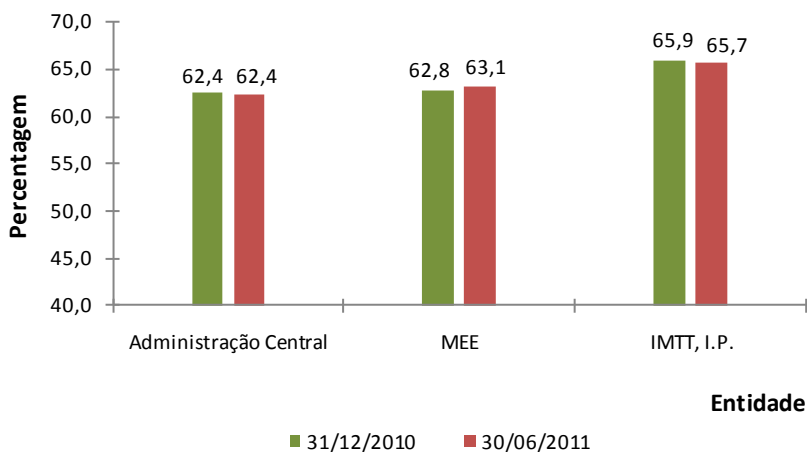
O peso do emprego feminino no IMTT, I.P. acompanha igualmente a tendência verificada a nível da Administração Central⁷: no período em análise, o número total de efetivos mulheres superou o de efetivos homens.

⁴ Fonte de Informação: Boletim do Observatório do Emprego Público n.º 06, de Dezembro de 2011, da DGAEP.

⁵ Índice de envelhecimento = N.º trabalhadores com 55 e mais anos / Total de trabalhadores x 100.

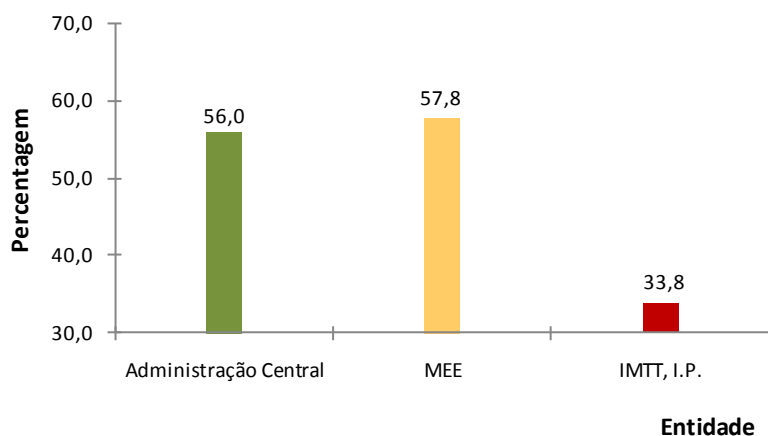
⁶ Fonte de Informação: Boletim do Observatório do Emprego Público n.º 06, de Dezembro de 2011, da DGAEP; Dados estimados para o IMTT, I.P..

Figura 22: Taxa de Feminização⁸ na Administração Central, MEE e IMTT



No que respeita ao nível de tecnicidade⁹ dos trabalhadores do Instituto, este situa-se consideravelmente aquém do registado para o MEE ou mesmo para a Administração Central (com diferenças de 24,0 e 22,2 p.p., respetivamente):

Figura 23: Nível Tecnicidade Trabalhadores da Administração Central, MEE¹⁰ e IMTT – 30/06/2011



⁷ Fonte de Informação: Boletim do Observatório do Emprego Público n.º 06, de Dezembro de 2011, da DGAEP; Dados provisórios para a Administração Central e MEE, relativamente a 2011; Dados estimados para o IMTT, I.P., relativamente a 2011.

⁸ Taxa de feminização = N.º de mulheres / Total de trabalhadores x 100.

⁹ Nível tecnicidade = N.º de trabalhadores com nível de escolaridade de ensino superior / Total de trabalhadores x 100.

¹⁰ Fonte de Informação: Boletim do Observatório do Emprego Público n.º 06, de Dezembro de 2011, da DGAEP; Dados estimados para o IMTT, I.P..

2.4 – Afetação Real e Prevista dos Recursos Financeiros (dados provisórios)

O regime financeiro e patrimonial do IMTT, I.P. encontra-se previsto no Capítulo III (artigos 10.º a 12.º) do Decreto-Lei n.º 147/2007, de 27 de Abril (diploma criador do Instituto).

Em concreto, o modelo de financiamento do IMTT, I.P. caracteriza-se por cobrar receitas próprias que financiam integralmente os orçamentos de funcionamento e de investimento da instituição e ainda geram resultados positivos.

2.4.1 – Receita

Durante o ano de 2011, o IMTT, I.P. **arrecadou** cerca de **72 M€**, ou seja, **mais 11% que no ano transato**. Os quadros 5, 6 e 7 apresentam a repartição, por origem, da receita arrecadada pelo IMTT, I.P. nos anos de 2010 e 2011.

A receita própria cobrada decorrente da atividade operacional do IMTT, I.P. ascendeu, em 2011, a 61,1 M€, conforme quadro 5:

Quadro 5: Repartição da Receita Própria Arrecadada – 2010 e 2011

	Receita Cobrada 2010 ¹¹ (m€)	Receita Cobrada 2011 (m€)	Taxa de Crescimento
Receitas Próprias			
Taxas	47 556,0	53 128,2	11,7%
Condutores	21 677,6	25 972,3	19,8%
Veículos	19 116,0	21 651,4	13,3%
Transportes	5 781,1	3 581,7	-38,0%
Outras	981,3	1 922,8	95,9%
Compart. s/ Insp./ Reinsp. Veículos	6 117,6	6 118,1	0,0%
Compart. s/ Exames Condução	252,8	309,0	22,3%
Contra-ordenações	1 700,6	1 145,4	-32,6%
Outras	242,9	364,5	50,1%
TOTAL Receitas Próprias	55 869,8	61 065,2	9,3%

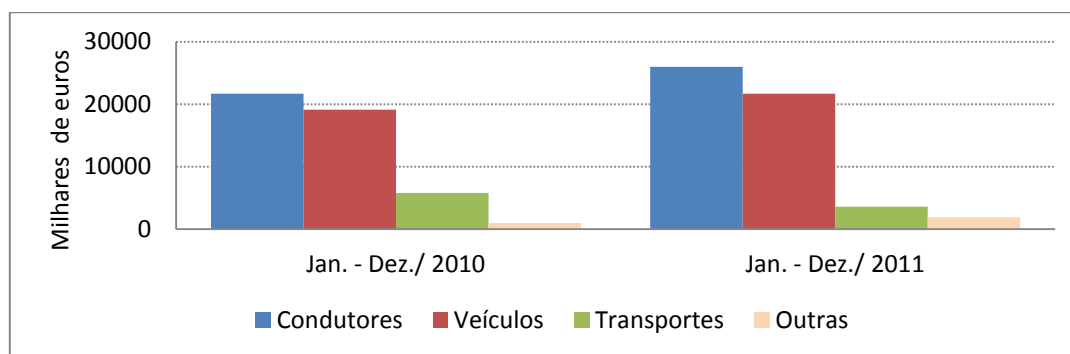
Destaque-se que, em média, para os dois últimos anos, 75% das receitas próprias do Instituto têm origem nas atividades de condutores e veículos.

A figura 24 evidencia, numa análise a preços correntes, o aumento registado na arrecadação de taxas no último ano, em parte em resultado da introdução de nova tabela, aprovada pela

¹¹ Nota: Valores não incluem a venda de bens de investimento.

Portaria n.º 1165/2010, de 9 de Novembro. Em transportes é de realçar a não entrada da receita proveniente da REFER como comparticipação do IMTT, I.P. na taxa de infraestruturas.

Figura 24: Arrecadação em Matéria de Taxas – 2010 e 2011



O orçamento do IMTT, I.P. tem vindo a ser contemplado com verbas do OE/ PIDDAC para financiamento das suas atividades de apoio ao setor dos transportes terrestres, uma vez que é atribuição do Instituto a execução de atividades de planeamento e de programas específicos de incentivos e medidas de apoio ao desenvolvimento e inovação do sistema dos transportes terrestres.

O quadro infra evidencia o valor da receita geral arrecadada com origem no OE/ PIDDAC:

Quadro 6: Receitas Gerais Arrecadadas – 2010 e 2011

	Receita Arrecadada 2010 (m€)	Receita Arrecadada 2011 (m€)	Taxa de Crescimento
TOTAL Receitas Gerais	8 911,4	10 900,6	22,3%

Quadro 7: Fundos Comunitários Arrecadados – 2010 e 2011

	Receita Arrecadada 2010 (m€)	Receita Arrecadada 2011 (m€)	Taxa de Crescimento
TOTAL Fundos Comunitários	80,4	6,5	- 91,9%

2.4.2 – Despesa

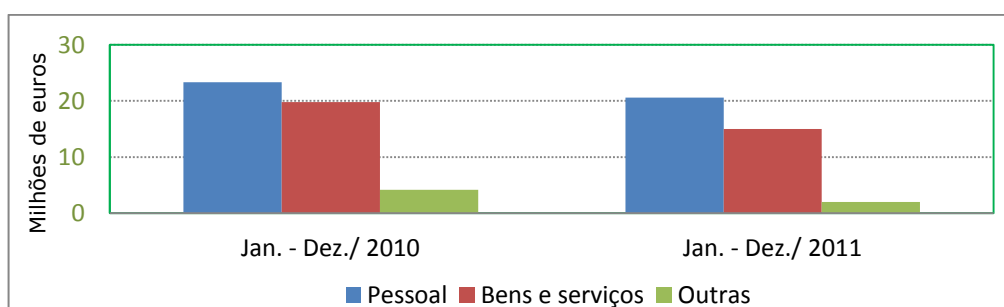
Durante o ano de 2011, a **despesa global realizada (paga)** pelo IMTT, I.P. foi de **48,2 M€**, ou seja, **menos 10,3% que no ano de 2010**. Os quadros 8, 10 e 12 referem a evolução da despesa do IMTT, I.P. por grandes agregados e por fonte de financiamento, para os anos de 2010 e 2011:

Quadro 8: Repartição da Despesa Paga - Fonte de Financiamento: Receitas Próprias – 2010 e 2011

	Pagamentos 2010 (m€)	Pagamentos 2011 (m€)	Taxa de Crescimento
Pessoal	23 334,0	20 633,4	- 11,6%
Bens	652,0	357,2	- 45,2%
Serviços	19 109,6	14 665,2	- 23,3%
Investimento	3 724,7	1 582,6	- 57,5%
Outras	495,5	358,4	- 27,7%
TOTAL	47 315,8	37 596,8	- 20,5%

O quadro 8 e a figura 25 evidenciam, numa análise a preços correntes, o decréscimo da despesa de funcionamento e investimento do IMTT, I.P., em todos os agregados, na ordem dos 20,5%:

Figura 25: Despesa Paga – Fonte de Financiamento: Receitas Próprias – 2010 e 2011



Analisando as despesas pagas com pessoal por grandes agregados, observa-se que todos apresentam taxas de crescimento negativas. A queda das remunerações certas e permanentes (12,11%) surge em resultado dos cortes salariais estipulados na Lei do Orçamento do Estado para 2011 e do decréscimo de efetivos, enquanto que a redução da despesa com segurança social é explicada pela diminuição da despesa com encargos de saúde (fruto das alterações introduzidas pelo Despacho n.º 1371/2011, de 6 de Janeiro, do Secretário de Estado Adjunto e do Orçamento), com subsídios familiares a crianças e jovens (na sequência das modificações

introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 116/2010, de 22 de Outubro) e com outras despesas de segurança social.

Quadro 9: Repartição da Despesa Paga com Pessoal – 2010 e 2011

Agregados de Pessoal	Jan. a Dez. 2010 (m€)	Jan. a Dez. 2011 (m€)	Taxa de crescimento
Remunerações certas	18 995,0	16 694,4	-12,11 %
Abonos variáveis	746,7	699,2	-6,36 %
Segurança social	3 592,7	3 239,1	-9,84 %

Quadro 10: Despesa Paga - Fonte de Financiamento: Receitas Gerais – 2010 e 2011

	Pagamentos 2010 (m€)	Pagamentos 2011 (m€)	Taxa de Crescimento
TOTAL PIDDAC	6 411,4	10 629,7	65,8%

Em 2011, a execução do orçamento PIDDAC – essencialmente transferências para o setor dos transportes terrestres - refletiu a transferência, para aquele ano, dos pagamentos devidos em 2010 (inviabilizados nesse ano pelo Despacho de 28 de Setembro do Ministro de Estado e das Finanças), bem como de elevado número de acordos de colaboração em curso celebrados em 2010 e em anos anteriores (relativamente aos quais foi possível comprometer as respetivas verbas logo no início de 2011) e ainda dos pagamentos dos incentivos respeitantes ao abate de veículos pesados de mercadorias e à modernização e renovação de frotas de autocarros dos operadores privados (Despacho n.º 13688/2010 e Despacho n.º 13878/2010, de 26 de Agosto).

Tendo em conta os constrangimentos colocados pelo Despacho de 28 de Abril de 2011 do Ministro de Estado e das Finanças, a execução financeira e material do PIDDAC do IMTT, I.P. pode considerar-se muito positiva: foi despendida a quase totalidade da verba comprometida e apenas transitaram para 2012 cinco acordos de colaboração técnico-financeira em curso.

Por projeto e por rubrica de classificação económica, a execução do orçamento PIDDAC foi a seguinte:

Quadro 11: Execução, por Projeto e Rubrica, do Orçamento PIDDAC - 2011

Designação do Projeto	Rubrica	Pagamentos 2011 (m€)
Estudos de Enquadramento e Desenvolvimento do Sistema de Transportes		
	02.02.14.B0.00	196,7
	08.01.02.00.00	19,0
	08.05.01.B0.00	6,8
Total Projeto		222,4
Melhoria da Qualidade e Segurança dos Sistemas e Serviços de Transportes Públicos		
	08.05.01.B0.00	1 139,8
	08.07.01.00.00	28,4
Total Projeto		1 168,2
Modernização Tecnológica e Melhoria Eficiência Energética dos Transportes Públicos		
	08.01.01.B0.BA	300,0
	08.01.02.00.00	8 365,0
	08.05.01.B0.00	574,1
Total Projeto		9 239,1
TOTAL PIDDAC		10 629,7

Quadro 12: Despesa Paga - Fonte de Financiamento: Fundos Comunitários – 2010 e 2011

	Pagamentos 2010 (m€)	Pagamentos 2011 (m€)	Taxa de Crescimento
TOTAL	21,9	5,2	- 76,3%

Considerando que este Instituto foi criado em 01/11/2007, os gráficos seguintes evidenciam¹², para o período de vigência do IMTT, I.P., a evolução da cobrança anual de taxas, dos principais agregados de receita própria e da despesa realizada por recurso a receitas próprias:

¹² Nota: Valores a preços constantes (ano base: 2008).

Figura 26: Evolução da Cobrança de Taxas

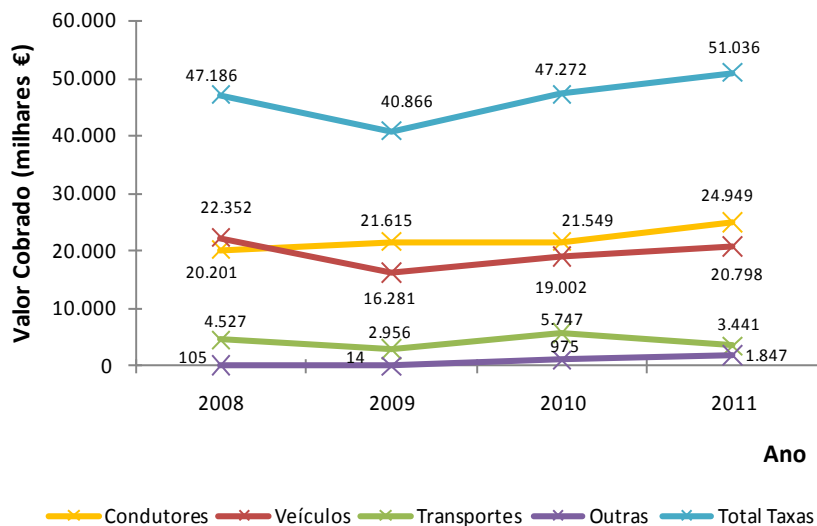


Figura 27: Evolução dos Principais Agregados de Receita Própria

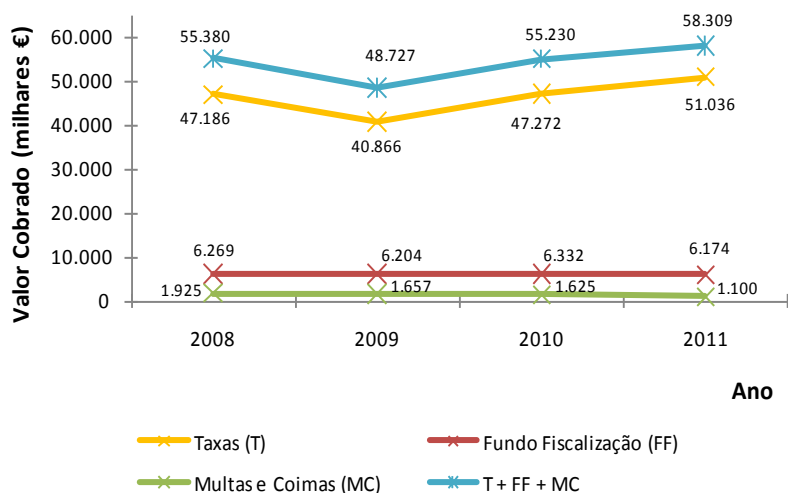
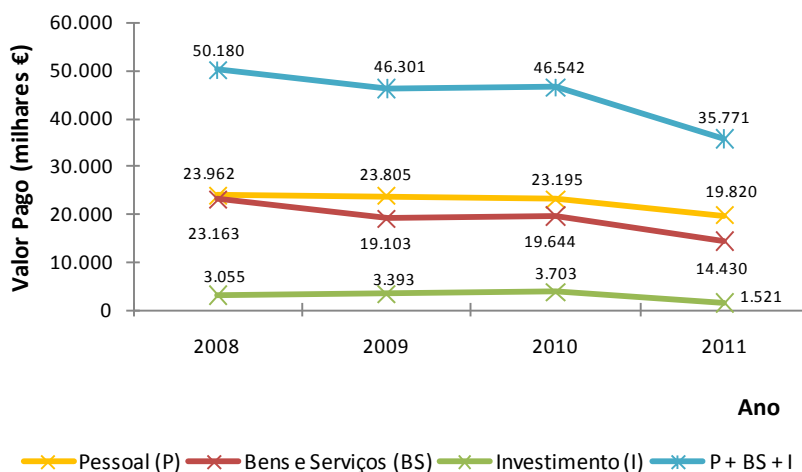


Figura 28: Evolução dos Principais Agregados de Despesa Realizada por Recurso a Receitas Próprias



2.5 – Grau de Realização dos Programas de Formação

De acordo com o disposto na Resolução do Conselho de Ministros n.º 89/2010, de 17 de Novembro, o IMTT, I.P. fez incluir, no parâmetro eficácia do seu QUAR, o objetivo relacionado com a formação profissional dos respetivos colaboradores.

Elaborado à luz da referida Resolução, o Plano de Ações de Formação (PAF) para 2011 veio operacionalizar o Plano Trienal 2011 – 2013, encontrando-se em execução desde o início de 2011.

No ano transato, a percentagem de colaboradores formados de acordo com o Plano reflete os seguintes fatores:

1. Entrada em produção de aplicações nucleares para o funcionamento do Instituto (*key operational applications*), a qual levou ao desenvolvimento de ações de formação internas e de curta duração, nomeadamente:

- GeRFiP - Solução de Gestão de Recursos Financeiros em Modo Partilhado, aplicação que substituiu o sistema SAP/ SIGI – Sistema Integrado de Gestão Interna na área da gestão financeira e patrimonial;
- Laserfiche, no que respeita ao alargamento do sistema de gestão documental às várias Direções de Serviço da Sede;
- SGE (Sistema de Gestão de Entidades) e Requalificação de Entidades;

- SGDE – Formação em Leitura/Pesquisa através da ferramenta Weblink.
2. Contínua aposta na formação na área do atendimento ao público, com a realização de duas ações de formação à medida (“Atendimento IMTT”) e uma ação também à medida mas *On Job*, utilizando técnicas de *team coaching*;
 3. Realização de uma ação de formação interna, com formador interno, intitulada “Contabilidade Pública – POCP e Analítica”, tendo em vista o nivelamento dos conhecimentos de base sobre contabilidade pública;
 4. Realização de ações de proximidade para esclarecimentos acerca dos Sistemas de Gestão de Pessoas (SIADAP), Competências e Formação;
 5. Realização de uma ação de formação interna, com formador interno, na área da Formação e Certificação, intitulada “Direção Técnica de Escolas de Condução e Instrutores”;
 6. Realização de três ações de formação na área de Regulamentação Técnica e Segurança: “Inspeção de Veículos”, “Peritagens de Acidentes, atualização” e “Auditoria”;
 7. Realização de duas ações de formação na área das Aplicações Informáticas: “SGU 3.0 - Sessão de Apresentação” e “Administração de Sistemas de Correio Eletrónico (Server 2010)”;
 8. Realização de duas ações de formação na área de Gestão Financeira e Contabilidade: “Fiscalidade, Imposto Acrescentado IVA” e “Gestão de Tesouraria e Fundo de Maneio”;
 9. Participação em eventos nacionais e internacionais de relevo para o trabalho desenvolvido pelos colaboradores.

De referir ainda a participação de 5 colaboradores, que iniciaram funções na Administração Pública ou ingressaram em nova carreira em 2010/2011, na Formação Inicial de carácter geral e de 1 colaborador na Formação Inicial específica para técnicos superiores, promovida pelo INA, ao abrigo da Resolução supra mencionada.

Para além da formação prevista no Plano de Formação, foi ministrada formação extra Plano, consubstanciada, essencialmente:

- na participação em eventos nacionais e internacionais na área dos Transportes, Políticas Públicas, Gestão Pública e Gestão de Recursos;

- na realização do “Curso Prático de Tacógrafos e Tempos de Condução”;
- nas ações de formação em Webservices e Webservices – Desenvolvimento.

Foi ainda iniciada, no mês de Junho, a avaliação da eficácia das ações de formação ocorridas em Novembro/ Dezembro de 2010, relativas ao Desenvolvimento de Competências de Liderança e Gestão dos Dirigentes Intermédios, nomeadamente ao módulo “Planeamento e Organização, Visão Estratégica e Responsabilidade Social (Orientação para o Serviço Público)”, bem como a avaliação das restantes ações de formação ocorridas em Janeiro e Fevereiro de 2011, entre as quais a formação ministrada na aplicação GeRFiP.

Quadro 14: Contagem das Ações/ Edições de Formação Profissional realizadas, por Tipo de Ação, segundo a Duração – 2011

Tipo de Ação/ Duração	Menos de 30 horas	De 30 a 59 horas	De 60 a 119 horas	120 horas ou mais	Total
Internas	45	7	0	0	52
Externas	48	8	2	4	62
TOTAL	93	15	2	4	114

Quadro 15: Execução Prevista da Formação Profissional, de acordo com o PAF para 2011

Total de Ações Previstas	Total de Participações Previstas
80	1.389

Quadro 16: Execução Física da Formação Profissional - 2011

Total de Ações Realizadas	Total de Participações	N.º de Colaboradores Formados	Volume Total de Formação (horas)
84	928	535	10.699

- Taxa de Participação dos Efetivos em Ações de Formação¹³ = 68,24 %

- Número Médio de Horas de Formação por Participante¹⁴ = 20 horas.

¹³ N.º de Participantes em Ações de Formação / N.º de Efetivos x 100.

¹⁴ Total de Horas em Ações de Formação / N.º de Participantes.

III – AVALIAÇÃO FINAL

3.1 – Descrição dos Mecanismos de Participação e Auscultação dos Utilizadores Externos e Internos

3.1.1 – Mecanismos de Participação dos Utilizadores Externos

Na sequência do estudo que, anualmente e desde 2008, tem vindo a ser realizado à satisfação dos utilizadores do IMTT, I.P., e considerando o objetivo 3 fixado no QUAR de 2011, foi realizado, nos dias 14 e 15 de Dezembro do ano transato, novo inquérito ao público presencial do Instituto.

O presente estudo abrangeu a totalidade dos serviços desconcentrados do Instituto e as Lojas do Cidadão de Coimbra e dos Restauradores, compreendendo 14 questões enquadradas em 4 Eixos (Tempo Despendido e Sistema de Filas de Espera, Recursos Humanos, Procedimentos e Instalações), itens relativos aos serviços prestados por entidades parceiras (PAC, BMS e Escolas de Condução), aos serviços fornecidos via eletrónica e telefónica, bem como questões de âmbito mais genérico, assumindo o modelo constante do Anexo II.

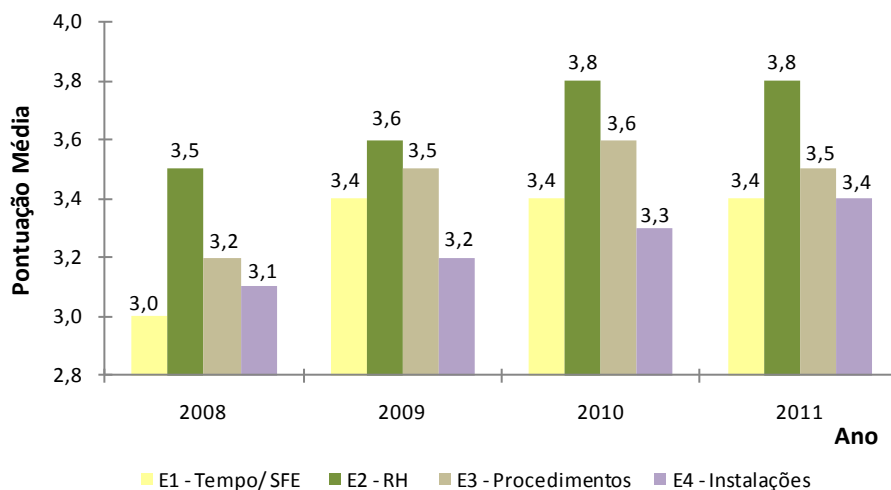
O questionário foi realizado através de entrevista direta, a uma amostra aleatória de utilizadores nas áreas de atividade de condutores, veículos e transportes, a qual teve como referência 10% do número de utilizadores/ dia dos serviços a inquirir, num total de 370 inquéritos.

Os resultados apurados encontram-se apresentados de forma pormenorizada no Anexo referido, e confirmam a trajetória ascendente da satisfação dos utilizadores no que respeita ao atendimento presencial nos serviços desconcentrados.

Quadro 17: Taxa de Satisfação dos Utilizadores - Atendimento Presencial

	2008	2009	2010	2011
TAXA	80,5%	84,5%	88,3%	89,8%

Figura 29: Pontuação Média Atribuída pelos Utilizadores aos Eixos do Inquérito



De acordo com a Figura 24, verifica-se que o Eixo 2 (Recursos Humanos) é aquele que, consistentemente ao longo dos anos, tem apresentado a pontuação mais elevada, seguindo-se-lhe o Eixo 3 (Procedimentos).

Nos últimos três anos, o Eixo 1 (Tempo Despendido e Sistema de Filas de Espera) tem mantido a pontuação, enquanto que a cotação atribuída ao Eixo 4 (Instalações) tem vindo, gradualmente, a apresentar uma subida.

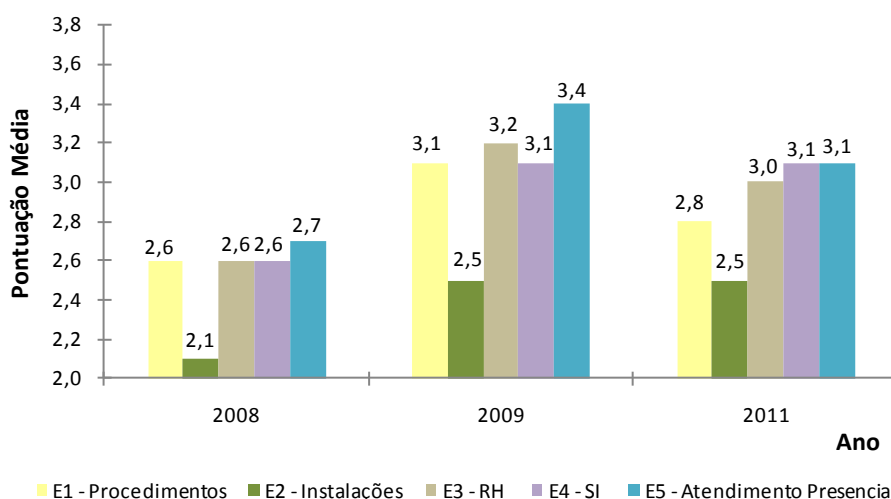
3.1.2 – Mecanismos de Participação dos Utilizadores Internos

Tal como em 2008 e 2009, realizou-se, entre os dias 30 de Maio e 2 de Junho de 2011, novo inquérito de satisfação aos colaboradores afetos ao atendimento presencial do IMTT, I.P..

O presente estudo abrangeu a totalidade dos serviços desconcentrados do Instituto, a SBDDV de Chaves, bem como as Lojas do Cidadão de Braga, Porto, Aveiro, Coimbra, Viseu, Lisboa (Laranjeiras e Restauradores) e Setúbal, apresentando um conjunto de questões estruturadas em 5 Eixos (Procedimentos, Instalações, Recursos Humanos, Sistemas de Informação e Atendimento Presencial), de perguntas relativas às necessidades de formação, aos serviços on-line e linha de atendimento telefónico, e ainda outras de âmbito mais genérico. O modelo de inquérito pode ser visualizado no Anexo III.

O inquérito foi disponibilizado e preenchido na plataforma Intranet do IMTT, I.P., tendo sido recolhido um total de 140 questionários.

Figura 30: Pontuação Média Atribuída pelos Colaboradores aos Eixos do Inquérito



De acordo com a Figura 25, verifica-se que o Eixo 5 (Atendimento Presencial) é aquele que, em média, ao longo dos anos, tem apresentado a pontuação mais elevada, enquanto o Eixo 2 (Instalações) tem permanecido com a cotação mais baixa.

Os resultados apurados encontram-se apresentados de forma pormenorizada nos Anexos III e IV.



Instituto da Mobilidade
e dos Transportes Terrestres, I.P.

ANEXOS

ANEXO I – Estado de Execução, a 31/12/2011, dos Projetos Desenvolvidos em 2011

ANEXO II – Inquérito a Utilizadores Externos - Relatório Final - 2011

ANEXO III – Inquérito a Utilizadores Internos - Relatório Final – 2011

ANEXO IV – Inquérito a Utilizadores Internos – Estudo Segmentado – 2011

ANEXO I

ESTADO DE EXECUÇÃO, A 31/12/2011, DOS PROJETOS DESENVOLVIDOS EM 2011

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
01 DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE REGULAÇÃO JURÍDICO-ECONÓMICA									
<p><u>Linhas de Orientação:</u></p> <p>- Assegurar o acesso à profissão e ao mercado nas actividades de transporte terrestre e complementares e regular o seu exercício, aplicando a regulamentação nacional e comunitária de forma transparente e não discriminatória e com salvaguarda do interesse público, nomeadamente o dos utilizadores dos serviços;</p> <p>- Apoiar e promover a adopção de boas práticas, procedimentos de qualidade e de padrões de conduta ética adequados a todo o sector dos transportes terrestres.</p>									
A - PROJECTOS DE ACTIVIDADE									
01 ACTIVIDADE NORMATIVA									
01		Enquadramento Jurídico das Actividades de Transporte Público Colectivo de Passageiros - Acesso ao Mercado e Serviços Expresso e Alta Qualidade		Out-10	Mar-11	Elaboração e apresentação dos projectos de diploma.			
				Jan-11	Fev-11	Realização de consultas a agentes económicos.			
05		Completamento e Actualização do Quadro Regulamentar do Transporte Rodoviário de Mercadorias, por Conta de Outrem e por Conta Própria, visando a Sustentabilidade e Consolidação Empresarial do Transporte Público		Nov-10	Abr-11	Elaboração e apresentação dos projectos de diploma.			
				Fev-11	Mar-11	Realização de consultas a agentes económicos.			
08		Acesso à Actividade e Organização do Mercado do Transporte em Táxi		Set-10	Fev-11	Elaboração e apresentação dos projectos de diploma.			
				Dez-10	Jan-11	Realização de consultas a agentes económicos.			
09		Utilização de Veículos de Empresa		Out-10	Mar-11	Propostas de mecanismos para tributação de veículos de empresa.			
		Regulamentação de mercadorias perigosas							35.055,00
02 GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTES									
01		Monitorização das Frotas e Actividades de Transporte de Mercadorias por Conta Própria		Nov-10	Jan-11	Cadastro/ Listagem de veículos de transporte público e conta própria, via <small>CVU</small>			
				Fev-11	Jun-11	Identificação de proprietários de conta própria.			

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2011

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
		08		Concepção de Redes para Procedimentos Concurrais em Serviços de Transporte Público de Passageiros, baseada no Registo Actualizado dos Serviços Concessionados	Niov-10	Dez-11	Estudo comparativo de experiências europeias relevantes.		
					Mai-11	Dez-11	Preparação de projectos regulamentares.		
		09		Implementação de um Sistema de Gestão das Reclamações com Partilha de Funções e Registos com os Operadores Reclamados	Mar-10	Jun-10	Estabelecimento de protocolos de cooperação com principais operadores e/ ou suas associações, para procedimentos de gestão documental e permuta de informação.		
					Jul-10	Set-10	Definição de procedimentos de observação regular		
		12		Agilização dos Procedimentos Administrativos de Certificação de Empresas, Conselheiros de Segurança, Condutores e Material Circulante no Transporte de Mercadorias Perigosas	Mar-10	Set-10	Estabelecimento de procedimentos uniformes.		
03 SISTEMAS INFORMÁTICOS DE APOIO									
		01		Sistema de Actualização Automática sobre Transportes Públicos de Passageiros - Utilização do SIGGESC	Jan-10	Jun-11	Registo de concessões e sua exploração.		
		02		Site TRANSPOR	Jan-11	Jun-11	Integração da da cartografia NAVTEQ no site TRANSPOR, com redigitalização dos serviços já carregados	25.000,00	1.746,60
					Jul-11	Dez-11	Inclusão no site TRANSPOR de serviços de transporte dos vários concessionários, através do desenvolvimento de uma plataforma de integração com o SIGGESC.		
		03		Monitorização dos Passes Escolares 4_18 e Sub 23, em Plataforma Web	Jan-10	Jan-11	Definição de requisitos para a plataforma Web.		
					Jan-11	Ago-11	Disponibilização da plataforma Web.		
TOTAL								25.000,00	36.801,60

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
02 DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE REGULAÇÃO TÉCNICA E DE SEGURANÇA									
<p><u>Linhas de Orientação:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Promover a reformulação do sistema nacional de atribuição e gestão de matrículas, em termos que permitam uma actualização permanente e fiável do cadastro de veículos automóveis e o seu funcionamento como referência para a monitorização de actividades de inspecção e de outras obrigações legais; - Garantir o funcionamento do sistema de homologação de veículos rodoviários e respectivas componentes, em condições que garantam a sua segurança intrínseca, bom funcionamento e interesse dos seus utilizadores; - Promover a eficácia, eficiência, segurança e interoperabilidade das infra-estruturas, material circulante e equipamentos ferroviários. 									
A - PROJECTOS DE ACTIVIDADE									
01 ACTIVIDADE NORMATIVA									
	05	Revisão da Classificação de Deficiências		Jan-11		Apresentação de projecto de alteração relativamente à suspensão e emissões poluentes.	Ação concluída.		
						Aprovação do projecto.			
					Jul-11	Elaboração dos projectos legislativos.			
	07	Sistema de Regulamentação Ferroviária		Jan-11		Identificação da regulamentação a reestruturar.	Ação em curso, não tendo ainda sido elaborados projetos legislativos.		
						Adaptação ao progresso técnico da regulamentação.			
						Elaboração de projectos legislativos para a reestruturação da			
					Out-11	Monitorização das normas técnicas de segurança.			
	08	Revisão do Manual de Procedimentos dos CITV's da Categoria B		Abr-11		Análise do manual aprovado.	Ação concluída.		
						Preparação dos conteúdos revistos e elaboração de novos conteúdos.			
						Elaboração de projecto de manual revisto.			
					Set-11	Aprovação da proposta de novo manual.			
	09	Elaboração do Regulamento da Utilização dos Pneumáticos		Jul-11		Análise da regulamentação em vigor.	Ação concluída.		
						Apresentação e aprovação do projecto de alteração.			

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
						Out-11	Elaboração do projecto legislativo.		
		10		Elaboração do Regulamento da Instalação de Luzes	Set-11		Análise da regulamentação em vigor.		
							Apresentação e aprovação do projecto de alteração.	Ação concluída.	
						Out-11	Elaboração do projecto legislativo.		
02 GESTÃO DO SISTEMA DE VEÍCULOS E EQUIPAMENTOS A BORDO									
		01		Elaboração de Conteúdos para a Base de Conhecimentos na Área de Veículos - Segurança	Mar-11		Identificação das áreas relativas à emissão de poluentes a desenvolver.		
							Elaboração de projectos de conteúdos a integrar na base de dados.	Ação concluída.	
						Out-11	Apoio à implementação da inserção dos conteúdos na estrutura existente.		
		02		Criação de Base de Dados de Circulares ITVA Acessível através do Site do IMTT	Jul-11		Definição dos requisitos.		
							Preparação dos conteúdos.	Ação não realizada, devendo ser estabelecida em simultâneo com o novo sistema informático dos CITV.	
						Dez-11	Apoio à implementação.		
		03		Divulgação do Registo Nacional de Material Circulante	Jan-11		Elaboração de acessos para o sector.		
							Elaboração de template para o registo de veículos.	Ação concluída.	
						Jun-11	Divulgação.		
		04		Novas Tecnologias para Controle das Emissões e sua Inspeção	Nov-11	Nov-11	Evento sobre as tendências da evolução tecnológica do automóvel e da inspeção técnica no domínio da	Ação abandonada.	
03 SISTEMAS INFORMÁTICOS DE APOIO									
		01		SIVH - Adaptação ao Registo de Transformações	Jan-11		Análise dos requisitos.		

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)	
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início					Conclusão
							Ação concluída.			
						Jul-11				
		02		Plataforma de Candidaturas a CITV	Jan-11		Ação concluída.			
						Jul-11				
B - ACTIVIDADES CORRENTES COM DESPESAS VARIÁVEIS DE NATUREZA CONTÍNUA										
B1 ACTIVIDADES QUE IMPLICAM DESPESAS CORRENTES										
		51		Transferências Correntes						
			01	Base de Dados de Registo de Material Circulante - ERA	Jan-11	Dez-11		7.130,00	9.833,40	
				CP Cargo					33.903,82	
TOTAL								7.130,00	43.737,22	

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
03 DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE FORMAÇÃO E CERTIFICAÇÃO									
<p><u>Linhas de Orientação:</u> - Promover a consolidação de uma rede de ensino qualificada e o rigor da examinação, com alargamento do seu âmbito à formação de profissionais da condução e visando o reforço da segurança rodoviária, a mobilidade sustentável e a economia das operações de transporte.</p>									
A - PROJECTOS DE ACTIVIDADE									
01 ACTIVIDADE NORMATIVA									
	01	Revisão do Regime Jurídico do Ensino da Condução		Jan-11		Realização de 3 acções de divulgação das alterações legislativas.	Ação não realizada.		
					Dez-11	Elaboração de instrumentos regulamentares IMTT do novo RJEC.	Ação não realizada a elaborar após a futura publicação do RJEC.		
	02	Concessão de Centros de Exame a Entidades Privadas		Jul-09	Abr-10	Elaboração de estudo viabilidade jurídica e económica.			
				Jul-09	Abr-10	Elaboração dos instrumentos legislativos.	Ação concretizada.		
				Jan-11		Lançamento do concurso de concessão.	Ação não realizada, aguardando decisão governamental.		
					Dez-11	Apoio especializado ao júri do concurso.	Ação não realizada.	15.000,00	3.690,00
	03	Regime Jurídico da Habilitação Legal para Conduzir		Out-09	Abr-10	Portaria conjunta MOPTC e M. Saúde sobre a concessão e requisitos dos CAMP.	Ação concretizada, mas prejudicada face à decisão de desistência dos CAMP		
				Out-09	Abr-10	Portaria conjunta MOPTC, M. Agricultura, MAI e M. Saúde sobre provas de exame de condução de veículos agrícolas.	Ação concretizada.		
				Out-09	Abr-10	Deliberação CD sobre provas de ciclomotores e motociclos.	Ação concretizada por transição para o RHLC.		
				Out-09	Abr-10	Despacho Presidente CD IMTT e DG Saúde sobre modelo do certificado do exame médico e psicológico.	Ação concretizada, mas prejudicada face à decisão de desistência dos CAMP		
				Out-09	Abr-10	Despacho Presidente CD IMTT sobre modelos de LA, licença de condução, licença especial de condução e outros.	Ação concretizada por transição para o RHLC.		

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade					Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início	Conclusão				
					Jan-11		Lançamento do concurso de concessão dos CAMP's.	Ação não realizada.		
							Apoio especializado ao júri do concurso dos CAMP's.	Ação não realizada.	15.000,00	0,00
							Realização de acções de divulgação do novo regime.	Ação não realizada dependente da publicação do futuro RHLC.		
						Dez-11	Avaliação do impacte da medida.	Ação não realizada dependente da publicação do futuro RHLC.		
		04		Condução Independente na Prova de Aptidões e do Comportamento	2009	2009	Efectuada auscultação do sector.	Ação concretizada.		
					Mai-10	Mai-10	Integração no novo regulamento das provas de exame.	Ação concretizada incluída no futuro RHLC.		
					Jun-10	Dez-10	Formação específica para examinadores.	Ação suspensa.		
					Jan-11	Dez-11	Avaliação do impacte da medida.	Ação não realizada dependente da publicação do futuro RHLC.		
		06		Certificação de Pessoal Afecto à Segurança Ferroviária	2009	2009	Elaborada bolsa de perguntas para exame.	Ação não realizada.		
					Jul-08	Abr-10	Elaboração de regulamento de certificação.	Ação não realizada.		
					Jan-11		Definição dos procedimentos do exame em sistema multimédia.	Ação não realizada.		
							Elaboração do manual de procedimentos de entidades	Ação não realizada.		
							Criação de sistema informático de registo.	Ação não realizada.		
							Implementação dos exames em sistema multimédia.	Ação não realizada.		
						Dez-11	Avaliação do modelo de exames.	Ação não realizada.		
		07		Enquadramento Jurídico da Certificação Profissional dos Motoristas de Táxi	2009	2009	Elaborado projecto de diplomas legais.	Acção realizada.		
					Jan-11		Divulgação do novo quadro legislativo.	Ação não realizada dependente da publicação do novo quadro legislativo.		
							Elaboração de manual de procedimentos de licenciamento para entidades formadoras.	Ação não realizada dependente da publicação do novo quadro legislativo.		

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
							Elaboração de manual de procedimentos e certificação dos motoristas.		
							Divulgação dos manuais de procedimentos.		
						Dez-11	Avaliação do impacte do novo modelo.		
		09		Certificação de Capacidade Profissional dos Conselheiros de Segurança	2009	2009	Elaborado projecto de alteração do despacho sobre formação e certificação.	Ação elaborada no âmbito da DSRJE.	
							Elaboração de manual de procedimentos de certificação.	Ação não realizada.	
					Jan-11	Dez-11	Avaliação dos resultados.	Ação não realizada.	
		10		Certificação de Capacidade Profissional dos Condutores de Mercadorias Perigosas	2009	2009	Elaborado projecto de alteração do despacho sobre formação e certificação.	Ação elaborada no âmbito da DSRJE.	
					Out-10	Dez-10	Reformulação do sistema informático de registo.	Ação elaborada no âmbito da DSRJE.	
					Out-10	Dez-10	Elaboração de manual de procedimentos de certificação.	Ação não realizada.	
					Jan-11	Dez-11	Avaliação de resultados.	Ação não realizada.	
02 ESTUDOS DE CARACTERIZAÇÃO E DIAGNÓSTICO									
		03		Caracterização de Condutores do Grupo 2 em Situação de Stress Reactivo	Jan-11		Aplicação a estes condutores do teste DTS5 e do teste projectivo de Rorschach.	Ação concluída.	
							Elaboração e análise de grelha comparativa entre os resultados dos dois testes.	Ação concluída.	9.000,00
						Dez-11	Elaboração de documento final.	Ação concluída.	
		08		Caracterização e Harmonização dos Modelos de Certificação Profissional no Sector dos Transportes Rodoviários	Jan-11	Dez-11	Elaboração de proposta de harmonização.		
		09		Avaliação Psicológica de Condutores Idosos	Nov-09	Dez-11	Cooperação no estudo de condutores idosos examinados pelo LAPSI.	Ação concluída.	

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
		10		Perfil do Condutor Idoso	Jan-11		Análise de casos.	Ação concluída.	
							Tratamento estatístico.	Ação não realizada.	9.000,00
						Dez-11	Elaboração de documento final.	Ação não realizada.	
03 GESTÃO DO SISTEMA DE CONDUTORES E DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL									
		01		Bases de Dados das Provas Teóricas dos Profissionais do Ensino e Avaliação da Condução, Face ao Novo RJEC	Abr-08		Aumento e revisão das perguntas da bolsa dos exames.	Ação não realizada, dependente de futura publicação do RJEC.	18.150,00
						Dez-11	Elaboração de relatório de resultados das provas de exame.	Ação realizada.	
		02		Valorização das Competências Pedagógicas dos Instrutores e Directores das Escolas de Condução, Face ao Novo RJEC	Jan-11		Elaboração de manual de formação de instrutores.	Ação não realizada.	27.700,00
							Tratamento gráfico do manual do instrutor para integração na linha gráfica do IMTT.	Ação abandonada.	
		05		Uniformização dos Procedimentos dos Serviços Regionais Relativos ao Ensino da Condução, Condutores e Profissionais	Out-08	Dez-11	Definição/revisão dos procedimentos e circuito documental.	Ação executada parcialmente (ensino da condução).	
		09		Disponibilização On-line de Questionário da Qualidade do Serviço aos Alunos das Escolas de Condução	2009	2009	Concluída a definição do conteúdo.	Ação abandonada.	
					Jun-09	Dez-11	Definição de outputs estatísticos.	Ação abandonada.	
					Jun-09	Dez-11	Construção da ferramenta informática.	Ação abandonada.	50.000,00
		24		Exames de Capacidade Profissional para a Actividade de Prestação de Serviços em Veículos Pronto-Socorro	Jun-10	Out-10	Realização da transição das questões para o sistema multimédia.		
					Jun-10	Out-10	Criação de um sistema de inscrição para exame em aplicação informática para utilização das entidades formadoras.	Ação prejudicada pela proposta de abandono da certificação desta	

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
					Jun-10	Out-10	Definição dos procedimentos dos exames multimédia.		
					Nov-10	Dez-10	Implementação dos exames.		
					Jan-11	Dez-11	Avaliação de resultados.		
		25		Exames de Capacidade Profissional para a Actividade de Transporte Colectivo de Crianças	2009	2009	Elaborada bolsa de questões para exame.	Ação concluída.	
					Jun-10	Out-10	Realização da transição das questões para o sistema multimédia.	Ação prejudicada pela proposta de abandono da certificação desta atividade	
					Jun-10	Out-10	Criação de um sistema de inscrição para exame em aplicação informática para utilização das entidades formadoras.		
					Jun-10	Out-10	Definição dos procedimentos dos exames multimédia.		
					Nov-10	Dez-10	Estabelecimento dos exames.		
					Jan-11	Dez-11	Avaliação de resultados.		
		27		Guia de Boas Práticas em Exames de Condução	Jan-11		Elaboração do guia.	Ação executada internamente.	30.000,00
							Discussão com o sector.	Ação não realizada.	
						Dez-11	Divulgação.	Ação não realizada.	
		28		SMEC - Sistema Multimédia de Exames da Condução / Cabo Verde	Jan-11		Estabelecimento do acordo.	Ação não realizada.	
						Dez-11	Implementação do acordo.	Ação não realizada.	
		31		Formação em Eco-Driving e Condução Independente (Examinadores, Formadores e Instrutores)	Jan-11		Procedimento de aquisição da formação (inclui aluguer de viaturas).	Ação não realizada.	35.250,00
							Realização das acções de formação.	Ação não realizada.	

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
						Dez-11	Sessão final conjunta.	Ação não realizada.	
		32		Desenvolvimento de Sistemas Piloto de Monitorização de Formação e Avaliação de Candidaturas a Condutores	Jan-11		Definição da especificação técnica.	Ação não realizada.	25.000,00
							Deliberação do CD de aprovação da especificação técnica.	Ação não realizada.	
							Convite ao mercado para apresentação de pedidos de homologação de equipamentos.	Ação não realizada.	
						Dez-11	Aprovação de equipamentos e publicitação.	Ação não realizada.	
		33		«Profissional Avisado» - Área dos Transportes	Jan-11		Criação do aviso-tipo a divulgar.	Ação executada.	
							Estabelecimento do sistema de aviso.	Ação abandonada.	390,83
						Dez-11	Avaliação do impacte da medida.	Ação abandonada.	
		34		Manual de Procedimentos em Exames Psicológicos	Jan-11		Recolha de informação.	Ação executada.	
							Elaboração do Manual.	Ação não realizada.	30.000,00
						Dez-11	Divulgação do Manual.	Ação não realizada.	
							Tratamento gráfico do manual para integração na linha gráfica do IMTT.	Ação abandonada.	3.500,00
		35		Manual de Ensino da Condução	Jan-11		Revisão dos conteúdos existentes.	Ação executada.	
						Dez-11	Incremento de fichas e artigos.	Ação executada.	20.000,00
		36		Controlo de Qualidade da Produção de Cartas de Condução	Jan-11	Dez-11	Realização de acções de controlo	Ação contínua.	37.752,00
04 SISTEMA INFORMÁTICO DE APOIO									
		02		Sistema Informático de Entidades Formadoras	2009	Dez-11	Desenvolvimento aplicacional e estabelecimento de novo sistema.	Ação executada para motoristas de veículos pesados.	
									4.305,00

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)	
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início					Conclusão
		03		PSICASTAT - Sistema Informático de Apoio de Psicologia	2009	Dez-10	Conclusão da inserção de processos clínicos de condutores.	Ação executada.		
					Jan-11	Dez-11	3.ª fase do projecto.	Ação abandonada.		
						Dez-11	Elaboração de projecto-piloto.	Ação abandonada.		
		05		Exames de Motoristas de Táxi pelo Sistema Multimédia	Jan-11	Dez-11		Projecto dependente da publicação da revisão da legislação em vigor.		
B - ACTIVIDADES CORRENTES COM DESPESAS VARIÁVEIS DE NATUREZA CONTÍNUA										
B1 ACTIVIDADES QUE IMPLICAM DESPESAS CORRENTES										
		51		Aquisição de Serviços de Comunicações						
			01	Condutor Avisado				Ação suspensa.	104.834,00	80.000,00
			02	Troca de Cartas de Condução.				Ação contínua.	791.968,00	735.024,74
		52		Aquisição de Estudos, Pareceres, Projectos e Consultadoria						
			01	Análise Financeira à Tramitação de Pedidos de Licenciamento de escolas de condução				Ação realizada internamente.	4.800,00	922,50
		53		Aquisição de Trabalhos Especializados						
			01	Avisos Personalizados para Troca de Cartas de Condução				Ação contínua.		
			02	Examinadores				Ação abandonada.		
			03	Contratação de Serviços para a Realização de Exames Psicológicos	Jan-11	Dez-11		Ação não realizada.	33.880,00	0,00
			04	Tratamento Gráfico do Manual de Motorista de Veículos Pesados de Passageiros e Mercadorias para Integração na Linha Gráfica do IMTT - 13 Manuais				Ação abandonada.	15.000,00	0,00

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
			05	Tratamento Gráfico do Guia de Formador de Motoristas para Integração na Linha Gráfica do IMTT - 3 Manuais			Ação abandonada.	3.500,00	0,00
		54		Licenças de utilização					
			01	Revalidação da Licença de Utilização do Sistema de Testes de Viena			Ação executada.	5.553,00	5.354,99
T O T A L								1.285.277,83	870.395,73

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
04 DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE INSPECÇÃO, FISCALIZAÇÃO E CONTRA-ORDENAÇÕES									
<p><u>Linhas de Orientação:</u> - Estruturar os sistemas de inspecção, fiscalização e contra-ordenações, com recurso aos meios próprios e das várias subunidades, regionais ou distritais, e à contratação de serviços externos, no âmbito das actividades de transportes, de formação/certificação e das atinentes a veículos rodoviários e meios ferroviários.</p>									
A - PROJECTOS DE ACTIVIDADE									
01 GESTÃO DO SISTEMA CONTRA-ORDENACIONAL E DE FISCALIZAÇÃO									
	01	Estudo sobre sistemas sistemas de inspecção de centros de exames de condução e centros de inspecção técnica de veículos na EU					Ação iniciada.	10.000,00	0,00
	02	Manual de Orientações Técnicas para Contra-Ordenações					Ação concluída, encontrando-se em fase de de análise interna.		
	03	Auditorias técnica aos NFCO					Ação não realizada.		
	04	Reuniões Técnicas com NFCO					Ação não realizada.		
	05	Formação técnica aos NFCO					Ação realizada.		
T O T A L								10.000,00	0,00

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)		
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início					Conclusão	
05 DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO											
<p><u>Linhas de Orientação:</u> - Suportar a informatização dos procedimentos inerentes às actividades do IMTT, privilegiando a desmaterialização de documentos, a utilização de comunicações electrónicas e níveis elevados de interacção com ambientes Internet e Intranet, que permitam garantir a disponibilidade, coerência e qualidade dos dados necessários aos sistemas de informação e melhorar globalmente a performance operacional e económica.</p>											
01 GESTÃO DO SISTEMA APLICACIONAL DO IMTT											
01	SPTD - Sistema Português do Tacógrafo Digital										
	01	Implementação da conexão à TACHONet					Conexão à rede TESTA II com a consequente ligação à TACHONet para validação da emissão de cartões de tacógrafo para os motoristas	Desenvolvido procedimento com vista ao desenvolvimento de nova aplicação Não estabelecida a ligação à Tachonet.	270.333,00	402.296,10	
	02	Implementação das conexões ao SCTT, SICC, SGE, Estatísticas					NetChange - Alterações à aplicação CIA (emissão de cartões)				
	06	Avaliação das opções de evolução do SPTD					Avaliação interna das alternativas para a evolução do SPTD.				
	07	Aquisição de scanners portáteis para DSIFCO					Aquisição de 8 unidades de scanner portáteis IRIS				Ação não desenvolvida.
	51	Serviços de gestão o operação da plataforma CIA					NetChange - Contratação de serviços para a anuidade de assistência técnica e operação da plataforma CIA.				Ação concluída
	52	Manutenção, Operação e Alojamento MSCA					ISQ - proposta				Ação concluída
	53	Manutenção do equipamento para CISCO - HP.					Manutenção do equipamento que constitui a solução do tacógrafo digital (CIA, MSCA).				Ação não desenvolvida.
02	SGFE - Sistema de Gestão de Filas de Espera										
	51	Manutenção Q-CONTROL.					Assistência técnica e manutenção ao software de filas de espera Q-CONTROL	Ação não desenvolvida.	48.258,00	42.941,99	
	52	Manutenção do sistema Q-MATIC.					Assistência técnica e manutenção ao software de filas de espera Q-MATIC				
03	SICC - Sistema de Informação de Cartas de Condução										

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
			01	CAMP - implementação do novo sistema de avaliação médica e psicológica			Ação não desenvolvida.	648.827,00	663.191,40
			02	RHLC - novas funcionalidades			Atividades realizadas: Concluída a integração com o SGE, realizada a revalidação por caducidade, alteração do momento de validação do atestado médico, modelo 1 como output do sistema		
			03	Integração com novo Sistema de digitalização			Ação concluída.		
			04	Integração com SGDE			Ação não iniciada.		
			05	Integração com Plataforma de Exames (PLC/PME)			Ação não iniciada.		
			06	Novas funcionalidades decorrentes do projecto de reengenharia			Ação concluída, em fase de entrada em produção.		
			51	Manutenção correctiva e suporte à produção			Ação contínua.		
			53	Sistema Multimédia de Exames de Condução - SMEC.			Ação concretizada.		
			04	SIVH - Sistema de Informação de Veículos e Homologações					
			01	Novas funcionalidades decorrentes do projecto de reengenharia, incluindo a integração com os Centros de Abate de Veículos			Ação não desenvolvida.	329.769,00	283.622,85
			02	Melhoria dos processos implementados e integração com aplicações de transportes			Atividades realizadas: integração com o SGE concluída, convenção de Schengen implementada.		
			51	Manutenção correctiva e suporte à produção			Ação contínua.		
			52	Serviços de suporte técnico informático à produção e apoio na DSRTS			Ação contínua.		
			05	SCCT - Sistema Central de Cobrança de Taxas					

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
			01	Novas funcionalidades e melhoria dos processos implementados			Atividades realizadas: integração com SITV, integração com SGE, integração com GERFIP, novo meio de pagamento (transferência bancária)	156.816,00	73.780,32
			51	Manutenção correctiva e suporte à produção			Ação contínua.		
			06	SITV - Sistema de Inspeção Técnica de Veículos					
			01	Desenvolvimento e implementação do Sistema	Set-10	Mar-11	Concluídas as atividades de desenvolvimento, em curso a realização de testes de integração internos e com os CITV	128.357,00	184.254,00
			51	Manutenção correctiva e suporte à produção	Jul-11	Dez-11	Ação contínua.		
			07	SGE - Sistema de Gestão de Entidades					
			04	Manutenção evolutiva SGE			Ação concluída.	107.811,00	151.197,75
			51	Manutenção correctiva e suporte à produção	Jan-11	Dez-11	Ação contínua.		
			08	SGDE - Sistema de Gestão de Documentos Electrónicos					
			02	Integração com outros sistemas aplicativos			Aquisição de serviços de desenvolvimento	104.272,00	63.062,97
			52	Manutenção licenciamento Laserfiche			Ação concretizada.		
			09	SIPOL - Condutores					
			01	Versão 2 SIPOL-Condutores			Ação não realizada.	147.015,00	14.760,00
			51	Manutenção correctiva e suporte à produção			Ação contínua.		

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
		11	PLC - Portal de Licenciamento e Certificação						
		01	Certificações de Inspectores Técnicos de Veículos					233.264,00	32.472,00
		02	Licenciamento de CITV				Realizadas as seguintes atividades: disponibilização na web das componentes relacionadas com a certificação de motoristas de pesados, a integração com o SGE e as candidaturas de CITV Em curso a certificação de inspetores		
		51	Manutenção correctiva e suporte à produção				Ação contínua		
		12	ERP (SIGI)						
		01	Novas funcionalidades RH Integração SIGI/GERFIP					391.545,00	460.961,12
		51	Aquisição de serviços de gestão de projecto				Ação não concretizada.		
		52	Manutenção correctiva e suporte à produção				Ação contínua.		
		53	Manutenção Licenciamento SAP / RH				Ação contínua.		
		13	Business Intelligence						
		01	Licenciamento Ferramenta BI				Aquisição de software.	110.884,00	0,00
		02	Formação				Ação não desenvolvida.		
		03	Aquisição de serviços de parametrização						
		51	Manutenção SPPS			PSE - Programa de calculos estatísticos para Windows.	Ação realizada.		
		14	SISCO e SISCO/PST						
		51	Manutenção correctiva e suporte à produção					111.002,00	177.299,48
		52	Serviços de consultoria e apoio técnico no âmbito dos sistemas SISCO e SISCO/PST				Realizadas as seguintes atividades: entrada em produção da componente de geração automática de		

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)	
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início					Conclusão
			53	Manutenção e exploração do sistema de contra-ordenações.			documentos nas DRMTN e DRMTLVT, entrada em produção do novo conversor de PDF.			
		15	ERRU - European Registry Road Undertaking							
		01	Definição e desenvolvimento da solução				Aquisição de serviços de desenvolvimento, teste e implementação da solução	Ação adiada, pela EU, para 2012.	161.716,00	0,00
		16	SPIPTC - Sistema de Processamento de imagens para a Produção de Títulos de Condução							
		01	Manutenção Evolutiva					Realizadas as seguintes atividades: desenvolvimento e implementação de novo sistema de captura de imagem, integração com o SGE código de barras para reconhecimento automático de documentos	54.972,72	61.826,40
		51	Manutenção correctiva e suporte à produção					Ação contínua.		
02 SEGURANÇA DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO										
		02	Construção da arquitectura de serviços externos do IMTT							
		01	Definição e construção da arquitectura da Extranet					Ação abandonada.	59.895,00	0,00
		02	Definição e construção da Extranet				Aquisição de hardware comunicações			
							Aquisição hardware outros			
							Aquisição de software comunicações			
		03	Definição e construção da arquitectura de ligação a EE					Ação concluída.		
04 GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DAS COMUNICAÇÕES										
		01	Actualização Tecnológica das Infra-Estruturas e dos Serviços de Comunicações							
		01	Preparação de CE para concurso		Set-10	Out-10		Ações concluídas, com exceção do lançamento do procedimento que aguarda a publicação da portaria de extensão de encargos.		
		02	Adjudicação de contrato		Out-10	Mar-11				

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)	
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início					Conclusão
			03	Instalação da solução	Mar-11	Set-11				
		02	Actualização Tecnológica das Infra-Estruturas de redes locais (LAN)							
		02	Modernização da cablagem da DRMT Alentejo		Fev-11	Abr-11		Ação não realizada.	27.225,00	0,00
		04	Consolidação das infra-estruturas de comunicações							
		01	Consolidação Entidades Externas		Set-10	Dez-10	Aquisição de hardware comunicações	Concluída a definição do modelo.		
							Aquisição de software comunicações			
							Aquisição de software outros (licenciamento ISA)			
		02	Consolidação DMZ		Ou-10	Jan-11		Ação não realizada.	60.692,00	62.356,60
							Aquisição de hardware comunicações			
							Aquisição de software comunicações			
							Aquisição de hardware outros (2 servidores - DC e autenticação)			
							Aquisição de 4 licenças Windows Server 2008 destinadas aos servidores físicos para consolidação da DMZ e do correio electrónico do IMTT.			
		03	Consolidação Internet		Nov-10	Fev-11		Ação realizada.		
		05	Aquisição de Serviços de Comunicações							
		51	Serviços de banda larga.				Placas de banda larga portáteis fidelização por 24 meses			
		52	Telecomunicações do Sistema Nacional do Tacógrafo Digital (SNTD).				Circuitos do contrato do tacógrafo digital que inclui circuito internet			
		53	Circuito de comunicações Lógica - Acesso SIGA e SRIC (Lojas do Cidadão).				acesso ao SIGA e SRIC pelas LC			

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)	
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início					Conclusão
			54	Serviços de comunicações electrónicas SOIS-VPN-IP-MPLS.			Acesso à SIBS para recepção da informação dos pagamentos MB	Ações concluídas.	589.695,48	957.189,08
			55	Comunicações ONI - Interligação de várias delegações de transporte da ex-DGTTF com a Sede.			Ligação à DRMT Alentejo (Tulio Espanca), Conplan, circuito internet e colectora central			
			56	SMEC			Conjunto de circuitos de suporte ao SMEC			
			57	EDIPAC - SIIV da PT Prime.			Conjunto de circuitos e serviços de suporte ao SIIV - GENTRAN a substituir pela nova solução			
			58	Serviços de comunicações VPN - IP/ Contrato/ X25/Webside			Conjunto de circuitos de ligação aos serviços desconcentrados, trafego X25 (SIIV), ligações às Entidades Externas e contas de dial-ip para SMEC			
			59	Serviços de Comunicações - serviços de banda larga entre sede e DRMTLVT			Ligação à Elias Garcia			
			60	Serviços de suporte à comunicação de dados entre a sede e a DRMTN			Ligação à DRMTN (Fontes Pereira de Melo)			
			61	Interligação PPCA sede Elias Garcia			Circuito de interligação das Centrais Telefónicas da Sede e Elias Garcia.			
			62	Circuito AMA interligação LC			Protocolo assinado com a AMA para a instalação de 1 circuito para acesso às aplicações SICC e SIVH nos balcões das LC			
		06	Operação e manutenção da rede de comunicações							
			51	Manutenção dos equipamentos nucleares de comunicações.			Manutenção dos equipamentos principais de comunicações, que constituem o core da infra-estrutura do IMTT, alojados no seu CPD.	Ação concluída.	268.077,00	135.069,52
			52	Consultoria técnica em sistemas e comunicações.				Ação realizada.		
			53	Serviços de Assistência Técnica à Monitorização e Operação da rede WAN				Ação não realizada.		
			54	Aquisição de equipamentos de comunicações para substituição em caso de avarias			Aquisição de 8 routers para manter de reserva para substituir em caso de avaria	Ação em curso.		

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
05 GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS									
	01	Implementação de sistema de gestão de Parque informático							
	01	Definição do procedimentos e escolha de ferramentas			Set-10	Out-10			
	02	Elaboração de documentação apoio			Out-10	Nov-10			
	03	Implementação dos procedimentos e instalação ferramentas			Dez-10	Fev-11	Aquisição de serviços	Ação não realizada.	84.507,24
	04	Aquisição de licenciamento SysCtr para servidores							
	03	Consolidação da documentação da arquitectura e infra-estrutura do IMTT							
	01	Documentação da Arquitectura tecnologica do IMTT							
	02	Documentação dos servidores Unix						Ação iniciada.	
	03	Documentação dos servidores Windows							
	04	Documentação do DC							
	04	Elaboração e aprovação de politicas							
	01	Políticas de Segurança			Jan-11	Jun-11			
	02	Politica de Correio Electrónico			Fev-11	Mar-11		Ação não iniciada.	
	03	Politica de administração de sistemas			Abr-11	Jun-11			
	06	Upgrade da plataforma de backup							
	01	Aquisição de 2 drives para robot MSL 6060					Aquisição de hardware outros (2 drives)		
	02	Aquisição de licenciamento Networker para 2 drives de MSL6060 e para robot MSL 6030 (tacógrafo)					Aquisição de software outros (Networker)	Ação não iniciada.	81.675,00
									71.520,20

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
			03	Instalação do equipamento e configuração da solução					
		07	Virtualização de servidores						
		01	Aquisição de 3 servidores para virtualização				Ação não desenvolvida.	206.979,00	37.970,10
			Aquisição de 2 servidores						
		02	Aquisição de licenciamento base Microsoft						
		03	Aquisição de VMWARE						
		08	Upgrade de plataforma negócio HP						
		01	Aquisição de licenciamento Oracle Weblogic para 2 x 4 processadores				Ações concluídas.	302.495,00	245.385,10
		02	Aquisição de licenciamento Oracle OSB para 4 processadores						
		03	Aquisição de discos para storage HP Eva 6500						
		04	Instalação das plataformas				Ação em fase de conclusão.		
		09	Operação e manutenção dos sistemas do IMTT						
		51	Manutenção da plataforma de suporte ao SIGI/SCCT/PLC.				Ação não realizada.		
		53	Assistência técnica - HP - ATM.				Ação em curso.		
		54	Manutenção das UPS Silcon do Centro de Informática.				Ação não desenvolvida.		

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
			56	Assistência técnica ao servidor DELL POWER EDGE 2400.			Ação concretizada.		
			57	Manutenção do equipamento HP da plataforma de suporte ao negócio			Ação não desenvolvida.		
			58	Manutenção Servidor SUN Enterprise 450			Ação concluída.		
			59	Manutenção dos servidores SUN Fire 440			Ação adjudicada.		
			60	Manutenção e assistência técnica ao gerador do CPD			Ação concluída.		
			61	Serviços de gestão, administração e apoio técnico dos sistemas Windows do IMTT			Ação concluída.		
			62	Serviços de gestão e administração de sistemas e infra-estruturas			Ação concluída.		
			63	Serviços de instalação , configuração, apoio técnico, manutenção e gestão de parque informático			Ação concluída.		
			64	Serviços de Gestão e Administração de Bases de Dados			Ação concluída.		
			65	Gestão e Administração de bases de Dados			Ação concluída.		
			66	Aquisição de material informático avulso			Aquisição avulsa de teclados, ratos, discos, memórias, artigos indiferenciados de uso corrente.	Ação concluída.	
			67	Aquisição de Certificados digitais				Ação concluída.	1.610.952,02
			68	Manutenção do licenciamento e ferramentas de software					
				√ Manutenção do DocBase.				Ação realizada.	
				√ Manutenção Infogest - Arqgest.				Ação realizada.	
				√ Manutenção TOAD Suite				Ação realizada.	

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
				✓ Manutenção TOAD Spotligh			Manutenção e evolução do software de monitorização TOAD para bases de dados de sistemas de produção.	Ação realizada.	
				✓ Protocolo de Real Time - PRT - SIBS.			SIBS - componente de transmissão de pagamentos via MB.	Ação realizada.	
				✓ Programa de transferência de ficheiros - MFT.			SIBS - componente de transmissão de pagamentos via MB.	Ação realizada.	
				✓ Licenças anti-vírus McAfee.			Licenciamento da componente de appliances McAfee 3200 e 3300 (3 unidades)	Ação não realizada.	
				✓ Licenças Legato Networker.			Manutenção, apoio técnico e evolução para novas versões do software de backup centralizado de toda a plataforma do IMTT (servidores,	Em curso o procedimento de contratação de serviços.	
				✓ Certificado digital para servidor de webmail - DigitalSign.			Renovação do certificado de webmail.	Ação realizada.	
				✓ Manutenção licenciamento Oracle				Ação realizada.	
				✓ Manutenção licenciamento Microsoft (EA)				Ação realizada.	
				✓ Manutenção software ESRI			Manutenção e evolução do software de georeferenciação ESRI.	Ação não realizada.	
			69	Reparações de bens e aquisições de serviços técnicos				Ação contínua.	
T O T A L								6.297.034,46	5.728.907,78

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
06 GABINETE JURÍDICO E DE CONTENCIOSO									
<p>Linhas de Orientação:</p> <p>- Apoiar e coordenar o desenvolvimento do enquadramento legal e da regulamentação dos transportes terrestres e actividades complementares;</p> <p>- Coordenar a participação do IMTT em organizações e reuniões internacionais, designadamente as que tenham lugar no quadro das instituições europeias e as decorrentes de relações bilaterais.</p>									
A - PROJECTOS DE ACTIVIDADE									
02 ACTIVIDADE NORMATIVA NA ÁREA DOS TRANSPORTES									
	01	Lei de Bases do Sistema de Mobilidade e de Transportes Terrestres		Jan-11	Dez-11		Ação não iniciada.		
	04	Colaboração na Elaboração de Projectos de Diplomas Legais e Regulamentares, Incluindo Transposição de Directivas Comunitárias		2009	Dez-11		Decreto-lei sobre transferência de competências para os municípios em matéria de transportes urbanos e locais; Decreto-lei sobre regime jurídico de sistemas de "transportes flexíveis"; Alteração dos regimes jurídicos do transporte de passageiros e de mercadorias Alteração ao regime jurídico de acesso e permanência na atividade de inspeção técnica de veículos; Alteração da Portaria sobre requisitos técnicos dos CITV; Alteração do regime jurídico das inspeções periódicas de veículos; Alteração do DL n.º 128/2006 - atribuição, cancelamento e reposição de matrículas de veículos; Regime jurídico da habilitação legal para conduzir; Regime jurídico do examinador de condução; Regime jurídico da certificação profissional de motoristas de táxi; Alteração do DL n.º 354/86; Alteração dos estatutos da CP - DL n.º 137-A/2009; Alteração do Registo nacional do Condutor - DL n.º 262/2009; Portaria instituindo um sistema de classificação de riscos das empresas abrangidas pela regulamentação social dos transportes (em colaboração com a ACT); Transposição de Directivas Comunitárias: <input type="checkbox"/> Directiva 2010/40/UE - Sistemas Inteligentes de Transportes (ITS); <input type="checkbox"/> Directiva 2011/18/UE - Interoperabilidade e segurança no sistema ferroviário comunitário. <input type="checkbox"/> Directiva 2010/47/UE - Inspeção técnica de veículos na estrada; Tratores;		
		Regime de Atribuição de Serviços de Transporte Rodoviário de Passageiros (Contratualização/ Revogação do RTA)		Out-10	Set-11		Ação em curso, prevendo-se a sua conclusão no final do 1.º trimestre de 2012.		
03 RELAÇÕES INTERNACIONAIS									

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
		02		Acordo Bilateral com o Montenegro	2009	2011	Ação em curso.		
		04		Comissão Mista Luso-Marroquina		2011	Ação concluída, tendo-se obtido o aumento do contingente de autorizações bilaterais.		
		06		Acordo Bilateral com a Macedónia	2009	2011	Ação em curso: fase de troca de propostas e respetiva análise.		
		07		Comissão Mista Luso-Argelina		2011	Ação não realizada, em virtude do atraso na entrada em vigor do acordo bilateral.		
		08		Acordo Bilateral com a Bielorrússia	2011	2011	Realizada a 2.ª ronda negocial, sem que se tenha chegado a acordo quanto o texto final.		
		09		Acordos Bilaterais com Casaquistão e Geórgia	2011	2011	Em curso a negociação com a Geórgia, sendo que no caso da Cazaquistão os trabalhos não tiveram continuidade por ausência de resposta às diligências da PT.		
		10		Cooperação Bilateral com PALOP e Outros Países Africanos	2011	2011	Realizada a organização e o acompanhamento de duas ações de cooperação: em maio, uma ação que envolveu a presença em formação de 3 técnicos moçambicanos do INAV e, em outubro, foram acolhidos 2 dirigentes superiores do mesmo organismo.		
B - ACTIVIDADES CORRENTES COM DESPESAS VARIÁVEIS DE NATUREZA CONTÍNUA									
B1 ACTIVIDADES QUE IMPLICAM DESPESAS CORRENTES									
		01		Aquisição de Trabalhos Especializados					
		51	01	Aquisição de Serviços Especializados, em Acções Judiciais em que a Constituição de Advogado é Obrigatória			Ação contínua.	20.000,00	0,00
T O T A L								20.000,00	0,00

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)	
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início					Conclusão
07 DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS										
<p>Linhas de Orientação: - Executar a gestão administrativa dos procedimentos de gestão de recursos humanos, financeiros e patrimoniais, bem como de aquisição de bens e serviços, no respeito pelas regras da administração pública, designadamente as de natureza orçamental e contabilística, suportada pelo sistema SAP/SIGI.</p>										
A - PROJETOS DE ACTIVIDADE										
03 SISTEMAS INFORMÁTICOS DE APOIO										
	04	Sistema SAP/ SIGI			Nov-09	Mar-10	Conclusão da atualização do sistema à nova legislação na área de RH.			
					Abr-10	Mar-11	Serviços de Apoio à Migração do SIGI para a Plataforma GERFIP.			
04 INSTALAÇÕES										
	01	Obras de Adaptação, Reparação e ou Beneficiação nas DDVs de Setúbal, Braga e Leiria e na DRMTAlgarve			Jan-11	Dez-11	Execução da obra.	Ação não executada.	600.000,00	199.735,49
	02	Projectos de Execução			Jan-11	Dez-11	Elaboração de projectos diversos para execução de obras em edifícios.	Elaborada internamente a alteração ao projeto de execução de remodelação das instalações da DDV Setúbal.	25.000,00	3.751,50
	03	Obras de Reparação Diversas em Edifícios			Jan-11	Dez-11	Execução.	Realizadas obras de reparação em diversas instalações: DRMTNorte, Centro de Exames de São Bras de Alportel, DRMTLVT, Sede e Arquivo de Camarate.	100.000,00	232.161,43
	04	Equipamento Básico			Jan-11	Dez-11	Aquisição e instalação.	Ação não realizada.	50.000,00	6.148,77
	05	Mobiliário Diverso			Jan-11	Dez-11	Aquisição.	Ação não realizada.	150.000,00	4.494,42
B - ACTIVIDADES CORRENTES COM DESPESAS VARIÁVEIS DE NATUREZA CONTÍNUA										
B1 ACTIVIDADES QUE IMPLICAM DESPESAS CORRENTES										
	01	Aquisição de Bens								
		51	Aquisição de Jornais Diários		Jan-11	Dez-11	Aquisição.	Acção contínua.	1 328,00	852,24

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)	
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início					Conclusão
			52	Aquisição de Jornais para o Conselho Directivo	Jan-11	Dez-11				
		02		Atendimento Telefónico						
			51	Serviços de Atendimento Telefónico	Jan-11	Mar-11	Sede e Setúbal.	Acção realizada.	13.677,84	116.158,84
		03		Aluguer de viaturas						
			51	Aluguer Operacional de Viaturas	Abr-11	Dez-11	Sede e Setúbal. Aquisição de 16 viaturas para serviços gerais (15 gerais + 1 furgão).	Não realizada a aquisição de novas viaturas por decisão superior, em curso o pagamento do AOV de viaturas adquiridas em 2010.	77.033,52	49.121,28
TOTAL								1.017.039,36	612.423,97	

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)	
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início					Conclusão
08 DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO										
<p><u>Linhas de Orientação:</u> - Promover a melhoria dos procedimentos de gestão do IMTT e de direcção das suas subunidades; - Promover a valorização dos dirigentes intermédios e a melhoria das qualificações profissionais dos colaboradores do IMTT.</p>										
A - PROJETOS DE ACTIVIDADE										
01 APOIO NA ÁREA DOS RECURSOS HUMANOS										
08				Sistema Automático de Suporte ao SIADAP 1, 2, 3	Mar-11	Abr-11	Contratação de serviços.	Ação não realizada.	29.197,30	0,00
					Abr-11	Jun-11	Instalação e adaptação da ferramenta ao IMTT.			
09				Desenvolvimento de Competências de Dirigentes a Nível de Gestão e Liderança	Jan-11	Jan-11	Contratação de serviços.	Ação suspensa para conclusão após a reestruturação do organismo	32.000,00	44.922,35
					Fev-11	Jun-11	Execução do projecto.			
10				Manual de Acolhimento Interactivo	Fev-11	Fev-11	Estudo preliminar.	Ação não realizada.	11.204,60	0,00
					Mar-11	Mai-11	Contratação de serviços.			
					Jun-11	Ago-11	Execução do projecto.			
11				Plano de Comunicação Interna: Swap Activity	Abr-11	Abr-11	Divulgação do projecto.			
					Abr-11	Jul-11	Desenvolvimento do projecto.			
					Jul-11	Jul-11	Apresentação dos resultados da actividade.			
03 GESTÃO DOCUMENTAL										
04				Sistema de Gestão Documental - Suporte às Áreas de Expediente	2009	2009	Concluída a definição do âmbito, objectivos e fases do projecto. Efectuada contratação externa de serviços de consultoria.			
					Jan-10	Jun-10	Gestão electrónica de expediente nos serviços centrais (entradas e saídas). Desenvolvimento dos trabalhos.			

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
					Mai-10	Jun-10	Formação dos colaboradores dos Serviços Centrais envolvidos.		
					Jan-10	Abr-10	Piloto Web Access. Desenvolvimento dos trabalhos.		
					Jul-10	Out-10	Alargamento do sistema electrónico de expediente a uma delegação piloto. Desenvolvimento dos trabalhos.		
					Nov-10	Nov-10	Formação dos colaboradores envolvidos no sistema (delegação piloto).		
					Out-10	Dez-10	Implementação de automatização do fluxo de trabalho (workflow) para o processo de Reclamações. Desenvolvimento dos trabalhos.		
					Jan-11	Jan-11	Formação no workflow.		
					Dez-10	Dez-10	Apresentação dos manuais de procedimentos e formação dos colaboradores.		
04 CONTROLO DE QUALIDADE									
		08		Simplificação e Normalização de Procedimentos de Veículos	2009	2010	Estudo preliminar.		
					Mar-10	Ago-10	Contratação de serviços de consultoria.		
					Dez-10	Mar-11	Desenvolvimento dos trabalhos de reengenharia de processos e procedimentos.	72.480,00	73.677,00
						Mar-11	Elaboração de manual de procedimentos.		
						Mar-11	Elaboração do plano de implementação.		
		09		Plano de Acção de Responsabilidade Social (RS)	Ago-10	Dez-10	Concepção plano de acção de RS.		
					Jan-11	Jan-11	Apresentação do plano de acção de RS.		
		10		Plano de emergência Interno (PEI) - Sede do IMTT, IP Lisboa	Jan-11	Mai-11	Concepção do PEI (Projecto).		

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
					Mai-11	Jun-11	Apresentação do PEI (Projecto).		
B - ACTIVIDADES CORRENTES COM DESPESAS VARIÁVEIS DE NATUREZA CONTÍNUA									
B1 ACTIVIDADES QUE IMPLICAM DESPESAS CORRENTES									
01				Serviços de Formação					
		51		Frequência de Acções de Formação Externa (inter-organizações)	Jan-11		Formação em TIC.	151.000,00	47.647,70
							ECDL - Carta Europeia de Condução em Informática.		
							Formação para dirigentes.		
							Formação para atendimento ao público.		
					Dez-11		Outras acções de formação.		
		52		Formação Interna à Medida com Formadores Internos	Jan-11		Formação em TIC.	Ação contínua, tendo sido ministrada formação a 521 trabalhadores.	
							Formação para dirigentes.		
							Formação para atendimento ao público.		
					Dez-11		Outras acções de formação.		
		53		Formação Interna à Medida com Serviços Contratados	Jan-11		Formação em TIC.	18.000,00	0,00
							Formação para dirigentes.		
							Formação para atendimento ao público.		
					Dez-11		Outras acções de formação.		
02				Aquisição de Trabalhos Especializados					
		51		Digitação de Dados (Área da Gestão Documental - Expediente)	Jan-11	Dez-11	Ação não concretizada.	35.454,55	0,00

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Início	Conclusão				
T O T A L								349.336,45	166.247,05

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
09 GABINETE DE PLANEAMENTO, INOVAÇÃO E AVALIAÇÃO									
<p><u>Linhas de Orientação:</u> - Desenvolver as actividades de observação, planeamento e suporte à inovação no sector dos transportes terrestres, gerindo os incentivos financeiros disponíveis para a concretização de projectos.</p>									
PROJECTOS DE ACTIVIDADE									
01 PLANEAMENTO E PROSPECTIVA									
	02	Plano da Intermodalidade nos Transportes Terrestres de Passageiros					Desenvolvimento de procedimento de aquisição de serviços e adjudicação.	Ação não desenvolvida.	29.058,75
							Constituição de comissão de acompanhamento.		
							Acompanhamento do Plano.		
							Preparação da avaliação ambiental estratégica.		
							Apresentação pública.		
		Guião para os PMOT						Concluída a execução material.	OE
	04	Quadro de Referência de Instrumentos de Planeamento de Acessibilidade, Mobilidade e Transportes					Aquisição de serviços para apoio de peritos nas áreas da mobilidade e transportes e desenvolvimento dos trabalhos.	Concluída a execução material.	178.984,75
							Desenvolvimento dos estudos.		
							Aquisição de serviços para elaboração de fichas temáticas sobre soluções de mobilidade sustentável e fichas técnicas informativas de suporte à análise, caracterização e diagnóstico da acessibilidade e mobilidade e à escolha de soluções de transportes e desenvolvimento dos trabalhos.		
							Conferência sobre Território, Acessibilidade e Gestão de Mobilidade.		
							Aquisição de serviços para coordenação dos estudos e preparação da Conferência.		

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
							Apresentação do estudo ao MOPTC.		
							Edição dos documentos resultantes do "Pacote da Mobilidade" (papel e digital).	60.500,00	
						Jun-11	Realização de acções de divulgação (workshop).	20.000,00	
				Guia para a Elaboração de Planos de Empresa e de Polos			Ação concluída.		
02 PROMOÇÃO E APOIO AO ESTABELECIMENTO DE POLITICAS DE MOBILIDADE SUSTENTÁVEL									
		07		Prémio de Acessibilidade - Atribuição Periódica a Projectos Inovadores			Análise e selecção de candidaturas.		
						Dez-11	Cerimónia pública de entrega de prémios.		
		08		Melhoria do Ambiente Rodoviário em Meio Urbano_Manual Técnico e de Boas Práticas (ENSR)	Out-09		Elaboração dos termos de referência.		
							Seleccção de consultor e adjudicação.	Ação a desenvolver em 2012.	
							Desenvolvimento dos trabalhos; realização do manual e aprovação.		
						Dez-11	Apresentação do estudo.		
		09		Implementação da Resolução da Assembleia da República 3/2009 de 5/2: Realização de um Plano Nacional de Promoção da Bicicleta e Outros Modos de Transporte Suave			Elaboração dos termos de referência.	Ação em curso: concluídas as partes 1 e 2 do Plano, estando em curso a elaboração da parte 3. em fase de conclusão a execução do logotipo e do site.	
							Seleccção de consultor e adjudicação.		24.600,00
							Desenvolvimento dos trabalhos; realização do manual e aprovação.		
						Dez-11	Apresentação do estudo.		
		10		Gestão da Mobilidade_ Cursos de formação (Norte e Centro-Sul) em gestão da mobilidade (em colaboração com a EPOMM)	Jan-11		Consultor e formadores.	30.250,00	

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
							Ação abandonada.		0,00
						Deslocações.		8.000,00	
						Dez-11	Materiais: promoção e didáctico.	3.000,00	
03 INSTRUMENTOS DE PLANEAMENTO E GESTÃO DOS TRANSPORTES E DE INFORMAÇÃO AO PÚBLICO									
		01		EMME 2 - Planeamento Estratégico dos Transportes			Recolha e carregamento da informação.		
							Realização de testes.		
							Construção de cenários de desenvolvimento do sistema de		
							Nova apresentação interna e externa do modelo e de casos de estudo.		
						Dez-11	Realização de novo contrato com a FEUP para consolidar o Modelo Nacional e, simultaneamente, adaptar e aplicar o modelo a casos concretos a nível regional e sub-regional.		
		02		SIGGESC - Sistema de Informação Geográfica de Gestão de Carreiras	2008		Renovação do contrato de assistência técnica com o ISEGI: Manutenção preventiva, correctiva e evolutiva das componentes do SIGGESC.	142.000,00	
							Carregamento das carreiras com origem e destino na AML e na AMP, pelos operadores.		
							Carregamento das carreiras pelos operadores, fora das Áreas Metropolitanas.		
							Realização de acções de formação internas e externas.		
							Evolução do SAICO para a nova plataforma do DIGGESC.		
							Definição de regras e procedimentos para as empresas no âmbito da revisão do RTA.		
						Pós 2011	Serviços de apoio técnico ao software ArcGis Server_ESRI.	48.400,00	142.259,70

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)	
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início					Conclusão
		04		Revisão do Plano Rodoviário Nacional	Jan-11	Dez-11	Aplicação do modelo EMME à revisão do PRN_Acordo de colaboração técnico-financeiro com o INIR.	Ação em avaliação.		
04 OBSERVATÓRIO DOS TRANSPORTES TERRESTRES										
		01		Base de Dados de Apoio ao Planeamento	Jun-08	Pós 2011	Levantamento, tratamento e disponibilização da informação no site do IMTT.	Ação em avaliação.		
		02		Mobilidade Urbana - Barómetro e Escolha Modal			Continuação de recolha de informação.	Concluídos os relatórios «Mobilidade em cidades médias» e «Metodologia para a Delimitação de Áreas de Influência». Ênfase de apreciação o relatório «Barómetro da Mobilidade»		18.150,00
						Dez-11	Apresentação e divulgação pública.			
		04		Actividade Económico-Financeira das Emp. Transporte Rodoviário por Conta de Outrem - Passageiros Interurbano e	Mai-08		Escolha de amostras.	Terminados os relatórios de passageiros e de mercadorias (dados de 2009)		
							Lançamento e recolha de questionários.			
							Introdução de dados e selecção de respostas válidas.			
							Apuramento de resultados e cálculo de erros.			
						Pós 2011	Divulgação no site do IMTT.			
		05		Sistema de Indicadores para o Observatório Nacional dos Transportes Terrestres	2009		Seriação de indicadores em função dos objectivos.	Ação abandonada.		12.300,00
							Pesquisa em glossários e harmonização de conceitos.			
						Dez-11	Construção de tabelas de indicadores alfanuméricos e georeferenciáveis e avaliação da viabilidade da recolha e manutenção.			
		09		Transportes Urbanos em Portugal_Monitorização e Benchmarking	Jan-11		Aquisição de serviços para definição de metodologia de monitorização e benchmarking de serviços de transportes urbanos/suburbanos.	Ação abandonada.	50.750,00	0,00
						Jul-11	Trabalho de campo; deslocações.		10.000,00	0,00

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)	
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início					Conclusão
05 EFICIÊNCIA ENERGÉTICA NO SECTOR										
	07			Introdução do Veículo Eléctrico em Portugal - Condições de Viabilidade	2008	Pós 2011	Elaboração de estudos e propostas no âmbito do grupo de trabalho da PCM (rede de postos de abastecimento rápido nacional, homologação, medidas de discriminação positiva).	Ação em curso.		
06 INTRODUÇÃO DE SERVIÇOS E SISTEMAS INTELIGENTES DE TRANSPORTES										
	01			Plano de Acção ITS nos Transportes Colectivos	2010		Elaboração dos termos de referência para realização do estudo e definição de metodologia para aquisição de serviços.	Proposta a candidatura de estudo exploratório sobre ITS em Portugal.		
							Preparação do Caderno de Encargos.			
							Lançamento do concurso.			
							Análise das propostas e adjudicação.			
							Desenvolvimento do estudo.			
							Discussão pública.			
	03			Interoperabilidade entre os sistemas de bilhética	2010	Jul-11	Aquisição de serviços e adjudicação. Desenvolvimento do estudo	Ação abandonada.		
07 APOIOS TÉCNICOS E FINANCEIROS										
	03			Avaliação Relativa ao Planeamento, Financiamento, Construção e Exploração de Centros de Coordenação de Transportes Visando a Revisão do Quadro Legal_2ª Fase: Estudo definidor dos princípios e soluções a adoptar no novo quadro legal dos Centros de Coordenação de Transportes	Nov-08		Avaliação das estações centrais de camionagem e de outras instalações existentes, incluindo a realização de inquéritos e de visitas ao local.	Ação não iniciada.		
							Preparação dos termos de referência para elaboração de estudo definidor dos princípios e de soluções a adoptar no novo quadro legal.			
							Realização de procedimentos de aquisição de serviços e adjudicação.			

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
							Elaboração de estudo.		
						Dez-11	Apresentação de resultados, discussão e reformulação.		
		07		Apoio Técnico e Financeiro aos Operadores de Transportes e aos Municípios			Realização de acções de apoio técnico e financeiro:		
							Estudos de Enquadramento e Desenvolvimento do Sistema de Transportes - apoio à realização de planos de mobilidade e estudos de mobilidade e de reestruturação de redes de transportes.		
							Melhoria da Qualidade e Segurança dos Sistemas e Serviços de Transportes Públicos - apoio à montagem de projectos de transportes, à construção de infra-estruturas de transportes de iniciativa municipal e à requalificação de Escolas de Condução.	Terminados 30 acordos: 1 no Projeto Estudos, 7 no Projeto Melhoria e 22 no Projeto Modernização. Concluídos os processos decorrentes dos Despachos relativos ao financiamento das frotas de pesados de passageiros e aos abates de pesados de mercadorias.	
							Modernização Tecnológica e Melhoria da Eficiência Energética dos Transportes Públicos - apoio a projectos de bilhética sem contacto e outros ITS; eficiência energética e energias alternativas; renovação das frotas de autocarros de operadores privados e operadores públicos municipalizados; redução do impacto ambiental do TP de mercadorias (incentivos ao abate e à instalação de filtros de partículas); renovação da frota de ensino da condução em veículos pesados de mercadorias.		
B - ACTIVIDADES CORRENTES COM DESPESAS VARIÁVEIS DE NATUREZA CONTÍNUA									
B1 ACTIVIDADES QUE IMPLICAM DESPESAS CORRENTES									
		51		Aquisição de Serviços de Assistência Técnica					
			01	Manutenção do Software EMME/ 2.				Ação concretizada.	8.175,30
		52		Quotas de Associações e Organizações					

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
			01	ERTICO.		Dez-11	Ação concretizada.	15.000,00	68.003,63
				EPOMM.		Dez-11	Ação não concretizada.	15.000,00	
TOTAL								411.075,30	481.532,13

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)	
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início					Conclusão
10 DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE PROCESSAMENTO E ATENDIMENTO										
<p>Linhas de Orientação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promover o desenvolvimento dos procedimentos de atendimento público multicanal, privilegiando a componente on-line e, onde adequado, o recurso a meios externos de suporte para actividades de processamento; - Promover a utilização das bases de dados já constituídas como fontes de informação e instrumentos para a automatização e reforço da fiabilidade e coerência das actividades de processamento e atendimento. 										
A - PROJECTOS DE ACTIVIDADE										
01 PORTAL DE SERVIÇOS ONLINE DO IMTT (SOIS)										
10				Implementação da Directiva Serviços (Balcão Único)	Fev-11		Identificação de requisitos e elaboração de termos de referência.	Ação em curso, encontrando-se em elaboração a lista de serviços IMTT no Portal do Cidadão e da Empresa (PCE) e no Balcão do Empreendedor. Foram já criadas cerca de 50 fichas de serviços (formalidades), no PCE e no BdE.		
							Procedimento de contratação dos serviços de desenvolvimento.			
							Desenvolvimento dos trabalhos e testes de integração.		75.000,00	0,00
							Testes de articulação com Balcão Único (AMA).			
						Nov-11	Entrada em exploração.			
11				Sistema de Informação do Passe Escolar	Jan-11		Identificação de requisitos funcionais e tecnológicos e elaboração de termos de referência.	Ação abandonada.		
							Procedimento de contratação dos serviços de desenvolvimento.			
							Desenvolvimento dos trabalhos e testes de integração.		100.000,00	0,00
							Testes de articulação com parceiros do projecto.			
						Jun-11	Entrada em exploração.			
12				Novos Serviços a Implementar no Portal SOIS	Abr-11		Identificação de requisitos e elaboração de termos de referência.	Integrados no SOIS os seguintes serviços: aprensão do veículo, cartão de estacionamento para pessoas com mobilidade reduzida, autorizações especiais de trânsito.		
							Procedimento de contratação dos serviços de desenvolvimento.			

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
						Desenvolvimento dos trabalhos e testes de integração.	Em fase de contratação a introdução da funcionalidade de substituição por alteração de nome ou de morada por alteração de toponímia.	50.000,00	124.674,55
						Jun-11			
02 INTERNET, EXTRANET E INTRANET									
		05	Desenvolvimento da Intranet IMTT - 2.ª Fase	Mai-11		Identificação de requisitos funcionais e tecnológicos e elaboração de termos de referência.	Ação não iniciada.	40.000,00	3.616,20
						Procedimento de aquisição de serviços e adjudicação.			
						Desenvolvimento dos trabalhos e testes de integração.			
					Dez-11	Entrada em exploração.			
03 GESTÃO DA RELAÇÃO COM O CLIENTE / ATENDIMENTO AO PÚBLICO									
		05	Elaboração do Manual de Atendimento do IMTT	Jan-11		Procedimento de contratação dos serviços de consultoria necessários.	Ação concluída: o manual do atendimento encontra-se disponível na Intranet.	5.000,00	0,00
						Desenvolvimento dos trabalhos.			
					Abr-11	Apresentação do Manual de Atendimento.			
		08	Sistematização e Modelo de Oferta de Produtos e Serviços do IMTT	Jan-11		Identificação de requisitos e elaboração de termos de referência.	Foi concluída a 1.ª fase do projeto: efetuado um levantamento exaustivo e uma caracterização da situação atual; foi realizada uma sistematização da matriz de serviços e foi elaborado um layout do catálogo, foi concluída uma primeira versão do catálogo de serviços do IMTT que se encontra em discussão interna.	60.000,00	0,00
						Procedimento de aquisição de serviços e adjudicação.			
						Desenvolvimento dos trabalhos e definição do modelo de oferta de produtos e serviços.			
					Abr-11	Finalização do projecto e apresentação.			
		09	Política de Gestão do Relacionamento do IMTT com os seus Utilizadores	Jun-11		Identificação de requisitos e elaboração de termos de referência.	Ação não iniciada, prevendo-se o seu		
						Procedimento de aquisição de serviços e adjudicação.			

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)	
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início					Conclusão
					2012	2012	Desenvolvimento dos trabalhos e definição da Política de Gestão de Relacionamento.			
					2012	2012	Finalização do projecto e apresentação.			
		10		Desenvolvimento de Solução de Service Desk para o IMTT	Jan-11	Dez-11	Projecto a desenvolver em articulação com a DSSI.	Desenvolvido o estudo do serviço de suporte ao utilizador.		
B - ACTIVIDADES CORRENTES COM DESPESAS VARIÁVEIS DE NATUREZA CONTÍNUA										
B1 ACTIVIDADES QUE IMPLICAM DESPESAS CORRENTES										
		51		Aquisição de Estudos, Pareceres, Projectos e Consultadoria	Jan-11	Dez-11	Apoio à gestão do projecto PISO (QREN).	Ação em curso.	20.000,00	22.107,20
		52		Aquisição de Trabalhos Especializados						
		01		Balcão Multiserviços na Loja do Cidadão de Odivelas	Jan-11	Dez-11	Contrato de prestação de serviços nas Lojas do Cidadão de 1ª Geração.		295.000,00	0,00
					Jan-11	Dez-11	Contrato de prestação de serviços na Loja do Cidadão de Odivelas.	Abandonada a prestação de serviços IMTT neste local.	130.000,00	0,00
		02		Contratação de Serviços de Call Center	Jan-11	Dez-11		Ação contínua, com atendimento de cerca de 500 chamadas por dia.	190.000,00	323.455,44
		03		Plano de Acção do Atendimento - Realização de Inquéritos aos Utilizadores Externos e Colaboradores Internos (2010)	Jan-11	Abr-11		Concluído o relatório final do inquérito aos utilizadores	50.000,00	0,00
		04		Plano de Acção do Atendimento - Realização de Inquéritos aos Utilizadores Externos e Colaboradores Internos (2011)	Nov-11	Dez-11		Realizado um inquérito aos trabalhadores do IMTT com utilização exclusiva da plataforma Intranet cujos resultados foram publicados. Realizado um inquérito aos utilizadores do IMTT cujos resultados preliminares se encontram igualmente publicados na Intranet.	5.000,00	0,00
		05		Portal de Serviços Online (SOIS) - Manutenção (pacote de horas)	Jan-11	Dez-11		Ação concretizada.	10.000,00	676,50
		06		Intranet IMTT - Manutenção (pacote de horas)	Jan-11	Dez-11		Ação concretizada.	5.000,00	0,00
TOTAL								1.035.000,00	474.529,89	

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
11 DEPARTAMENTO DE DIFUSÃO E INFORMAÇÃO PÚBLICA									
Linhas de Orientação:									
- Promover e coordenar a divulgação de informação sobre os transportes terrestres e a actividade do IMTT, definido e estabilizando a sua imagem e os seus procedimentos de comunicação externa e interna.									
PROJECTOS DE ACTIVIDADE									
ACTIVIDADES CORRENTES COM DESPESAS VARIÁVEIS DE NATUREZA CONTÍNUA									
01 ACTIVIDADES QUE IMPLICAM DESPESAS CORRENTES									
	01	Aquisição de Estudos, Pareceres, Projectos e Consultadoria							
		01	Serviços de Consultoria de Comunicação e Media	Jan-11	Dez-11		Ação concretizada.	45.780,00	40.590,00
	02	Aquisição de Trabalhos Especializados							
		01	Serviços de Gestão Noticiosa	Jan-11	Dez-11		Ação suspensa devido à disponibilização de serviços pelo MOPTC.	13.680,00	0,00
							Atribuído um patrocínio à Federação Portuguesa de Ciclismo e Utilizadores de Bicicleta		2.610,00
							Apoio à realização de um Workshop de apresentação do Pacote da Mobilidade, de apresentação do SIGGESC e à apresentação do COUNTERACT.		
							Execução de cartazes sobre o Pacote da Mobilidade para Forum Civitas		
T O T A L								59.460,00	43.200,00

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)		
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início					Conclusão	
12 DEPARTAMENTO DE INFORMAÇÃO DOCUMENTAL E PUBLICAÇÕES											
<p><u>Linhas de Orientação:</u> - Oferecer acessos à informação sectorial relevante, privilegiando metodologias on-line, com identificação de alvos (associações empresariais, grandes empresas, escolas superiores, institutos de investigação, associações de municípios e serviços municipais) e emissão de avisos de disponibilidade; - Garantir o acesso do corpo técnico do IMTT a fontes de informação sectorial relevantes, privilegiando a utilização da Internet.</p>											
PROJECTOS DE ACTIVIDADE											
01 BIBLIOTECA E CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO											
	01	Digitalização do Repertório IMTT			2011	2011	Digitalização de documentos pertencentes ao repertório IMTT, existentes em papel (ca. de 130 doc's) e integração na Biblioteca Digital.	Ação não realizada.	30.250,00		
02 GESTÃO DOCUMENTAL											
	01	Gestão do Arquivo de Camarate			2011	2011	Definição dos requisitos e implementação de aplicação informática de gestão de arquivos intermédios	Realizadas ações de requalificação: mapeamento e instalação de sinalética.	48.400,00		
	02	Fundo GEPT			2011	2011	Tratamento e descrição do Fundo GEPT (50 m lineares).	Ação em curso.	6.050,00		
04 ACTIVIDADE EDITORIAL											
	01	Alinhamento dos Manuais com a Linha Gráfica do IMTT			2010	2011	Tratamento gráfico de manuais para integração na linha gráfica do IMTT.	Ação não desenvolvida.			
	02	Edição "Pacote da Mobilidade"			2011	2011		Ação não desenvolvida.			
ACTIVIDADES CORRENTES COM DESPESAS VARIÁVEIS DE NATUREZA CONTÍNUA											
01 ACTIVIDADES QUE IMPLICAM DESPESAS CORRENTES											
	01	Aquisição de Publicações									
		01	Aquisição de Livros, em Papel e em Formato Digital					Ação contínua.	6.050,00	7.024,13	
	02	Aquisição de Estudos, Pareceres, Projectos e Consultadoria									
		01	Apoio Informático aos Projectos da Biblioteca Digital e do Sistema de Arquivos Intermédios			2011	2011		Ação não realizada.	18.150,00	2.250,00

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
			02	Consultoria Arquivística	2011	2011	Ação realizada.		52.160,16
			03	Consultoria em História dos Transportes	2011	2011	Ação realizada.		
			03	Aquisição de Trabalhos Especializados					
			01	Traduções.			Ação contínua.	12.100,00	0,00
			04	Licenciamento de software					
			01	Renovação do Acesso Legix			Ação abandonada.	3.630,00	0,00
			02	Renovação do Acesso Infopedia			Ação abandonada.	363,00	0,00
				Exposição «Uma Rede que nos Une»			Ultimação de pagamentos.		2.787,50
				Software Arquivo Histórico			Manutenção.		4.059,00
T O T A L								124.993,00	68.280,79

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)	
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início					Conclusão
13 DIRECÇÃO REGIONAL DE MOBILIDADE E TRANSPORTES DO NORTE										
<u>Linhas de Orientação:</u>										
- Gerir o funcionamento dos serviços desconcentrados, revendo e racionalizando os seus procedimentos-chave, incluindo a utilização de sistemas informáticos e identificando ajustamentos a introduzir nestes;										
PROJECTOS DE ACTIVIDADE										
01 REORGANIZAÇÃO DE SERVIÇOS										
				Reformulação do Sistema de Ar Condicionado na DRMT Norte e suas Delegações	Jan-11	Jun-11		Ação não executada.		
				Colocação de 2 Aparelhos AVAC (tipo cassette) para Área do Atendimento ao Público	Jan-11	Jun-11		Ação não executada.		
				Reformulação e Colocação de Novo Piso no Parque da DRMT Norte e Respectiva Marcação de Estacionamento no Piso	Jan-11	Abr-11		Ação não executada.		
				Reabilitação com Obras de Fundo nos Parques de Manobras de Viana do Castelo, Vila Real, Bragança e Braga.	Jan-11	Dez-11		Ação não executada.		
				Reformulação e Modernização dos WC's do Edifício A	Jan-11	Jun-11		Ação não executada.		
				Renovação de Mobiliário Degradado e Incompatível com as Novas Tecnologias de Informática	Jan-11	Abr-11		Ação não executada.		
ACTIVIDADES CORRENTES COM DESPESAS VARIÁVEIS DE NATUREZA CONTÍNUA										
01 ACTIVIDADES QUE IMPLICAM DESPESAS CORRENTES										
	01			Aquisição de Trabalhos Especializados						
		01		Serviços de Outsourcing	Jan-11	Dez-11	Digitação de dados - Porto.	Ação não desenvolvida	108.333,72	68.427,06
					Jan-11	Dez-11	Digitação de dados - Braga.	Ação não desenvolvida	60.621,00	inc. Proj. 13_51_01
		02		Programas Ocupacionais	Jan-11	Dez-11	Contrato com elementos IEFP - 10 para o Porto, 6 para Braga, 3 para Viana do Castelo e Vila Real e 2 para Bragança.	Ação realizada, exceto para Braga e Bragança.	0,00	0,00
T O T A L								168.954,72	68.427,06	

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)	
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início					Conclusão
14 DIRECÇÃO REGIONAL DE MOBILIDADE E TRANSPORTES DO CENTRO										
<p><u>Linhas de Orientação:</u> - Gerir o funcionamento dos serviços desconcentrados, revendo e racionalizando os seus procedimentos-chave, incluindo a utilização de sistemas informáticos e identificando ajustamentos a introduzir nestes; - Garantir qualidade e eficiência no atendimento presencial e no processamento.</p>										
ACTIVIDADES CORRENTES COM DESPESAS VARIÁVEIS DE NATUREZA CONTÍNUA										
01 ACTIVIDADES QUE IMPLICAM DESPESAS CORRENTES										
	01	Aquisição de Trabalhos Especializados								
		01	Serviços de Outsourcing		Jan-11	Dez-11	Digitação de dados - Coimbra.	Ação não concretizada.	245.484,00	0,00
					Jan-11	Dez-11	Digitação de dados - Aveiro e Leiria.	Ação não concretizada.	358.788,00	0,00
T O T A L								604.272,00	0,00	

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
15 DIRECÇÃO REGIONAL DE MOBILIDADE E TRANSPORTES DE LISBOA E VALE DO TEJO									
<p>Linhas de Orientação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gerir o funcionamento dos serviços desconcentrados, revendo e racionalizando os seus procedimentos-chave, incluindo a utilização de sistemas informáticos e identificando ajustamentos a introduzir nestes; - Garantir qualidade e eficiência no atendimento presencial e no processamento. 									
PROJECTOS DE ACTIVIDADE									
01 REORGANIZAÇÃO DE SERVIÇOS									
	01	Reorganização/ Saneamento do Arquivo de Condutores da DRMTLVT		Out-08		Realização de acções de reorganização do arquivo.			
						Levantamento e análise dos processos pendentes há mais de 6 meses.			
					Dez-11	Notificação da deserção aos particulares.			
	02	Reorganização dos Arquivos de Condutores e Veículos da DDV Santarém e da DDV Setúbal		2009		Definição da metodologia a utilizar.			
						Realização de acções de reorganização do arquivo.			
					Dez-11	Análise da qualidade dos dados.			
	03	Reorganização/ Saneamento do Arquivo de Veículos		Jan-11		Realização de acções de reorganização do arquivo.			
						Levantamento e análise dos processos pendentes há mais de 6 meses.			
					Dez-11	Notificação da deserção aos particulares.			
	04	Reorganização/ Saneamento do Arquivo de Transportes (TST, SA)		Jan-11		Levantamento das carreiras e identificação das condições de exploração e das distorções.			
						Notificação do operador para regularização das não conformidades detectadas.			
						Análise dos pedidos de regularização e proposta de decisão.			

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
						Dez-12	Numeração e rubrica de todos os documentos em suporte de papel.		
		05		Acompanhamento das Obras de Adaptação e Reparação na DDV de Setúbal	Set-10	Dez-10	Lançamento do concurso público para execução da empreitada.	Ação não realizada.	
					Jan-11	Abr-11	Execução da obra.		
		06		Acompanhamento das Obras de Adaptação e Reparação na DDV de Santarém (1.ª Fase - Piso 0)	Jan-11	Mar-11	Lançamento de procedimento para execução do projecto.	Ação não realizada.	
					Abr-11	Jun-11	Lançamento do concurso público para execução da empreitada.		
					Jul-11	Out-11	Execução da obra.		
ACTIVIDADES CORRENTES COM DESPESAS VARIÁVEIS DE NATUREZA CONTÍNUA									
01 ACTIVIDADES QUE IMPLICAM DESPESAS CORRENTES									
		01		Aquisição de Trabalhos Especializados					
			01	Serviços de Outsourcing	Jan-11	Dez-11	Digitação de dados - Setúbal.		
					Jan-11	Dez-11	Digitação de dados - LVT.	141.352,20	0,00
T O T A L								141.352,20	0,00

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)	
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início					Conclusão
16 DIRECÇÃO REGIONAL DE MOBILIDADE E TRANSPORTES DO ALENTEJO										
<p>Linhas de Orientação: - Gerir o funcionamento dos serviços desconcentrados, revendo e racionalizando os seus procedimentos-chave, incluindo a utilização de sistemas informáticos e identificando ajustamentos a introduzir nestes; - Garantir qualidade e eficiência no atendimento presencial e no processamento.</p>										
PROJECTOS DE ACTIVIDADE										
01 REORGANIZAÇÃO DE SERVIÇOS										
		Acompanhamento das Obras de Adaptação e Reparação no Arquivo Central					Execução das obras de remodelação.	Ação não concretizada.		
		Acompanhamento das Obras de Reparação na Cobertura do Edifício da DRMT Alentejo					Realização de procedimento administrativo para execução das obras.	Ação não concretizada.		
							Execução das obras.	Ação não concretizada.		
ACTIVIDADES CORRENTES COM DESPESAS VARIÁVEIS DE NATUREZA CONTÍNUA										
01 ACTIVIDADES QUE IMPLICAM DESPESAS CORRENTES										
	01	Aquisição de Estudos, Pareceres, Projectos e Consultadoria								
		01	Serviços de Consultoria Arquivística - DRMT Alentejo					Ação concretizada.		
	02	Aquisição de Trabalhos Especializados								
		01	Serviços de Outsourcing		Jan-11	Dez-11	Arquivo histórico e central de Évora.	Ação concretizada.	88.209,00	38.094,60
T O T A L								88.209,00	38.094,60	

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
17 DIRECÇÃO REGIONAL DE MOBILIDADE E TRANSPORTES DO ALGARVE									
<p>Linhas de Orientação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gerir o funcionamento dos serviços desconcentrados, revendo e racionalizando os seus procedimentos-chave, incluindo a utilização de sistemas informáticos e identificando ajustamentos a introduzir nestes; - Garantir qualidade e eficiência no atendimento presencial e no processamento. 									
PROJECTOS DE ACTIVIDADE									
01 REORGANIZAÇÃO DE SERVIÇOS									
02		Acompanhamento das Obras de Beneficiação na Zona de Atendimento ao Público.		Abr-09	Mai-09	Realizado procedimento administrativo para aquisição de serviços de elaboração de projecto de obras de reformulação da zona de atendimento ao público na DRMT Algarve.	Acção não iniciada.		
				Set-09		Definição das especificações técnicas para conclusão do projecto de execução.	Acção não iniciada.		
						Conclusão do projecto de execução.	Acção não iniciada.		
						Realização de procedimento administrativo para execução da obra.	Acção não iniciada.		
					Dez-11	Execução da obra.	Acção não iniciada.		
03		Reorganização de Processos Pendentes		Jan-08	Dez-11	Levantamento dos processos pendentes há mais de 6 meses.	Acção concluída, a ser objeto de continuidade.		
				2009	Dez-11	Notificação de deserção dos processos nos termos do C.P.A..			
04		Procedimento Contra-Ordenacional		Nov-08	Dez-11	Incremento relativamente aos processos de contra-ordenação, a nível das primeiras notificações, tratamento de contestações e outros.	Acção contínua.		
						Organização do arquivo.			
05		Reorganização do Arquivo		Abr-08	Dez-11	Organização sectorial dos processos respeitantes ao arquivo interno.	Acção concluída em meados de Dezembro.		
				Jul-09	Dez-11	Acções de organização do arquivo de condutores.			
				Set-08	Dez-11	Seleccção dos processos a enviar para o Arquivo Central.			

R E L A T Ó R I O D E A C T I V I D A D E S 2 0 1 1

Identificação do Projecto/ Actividade				Prazos		Previsão	Execução	Despesa prevista para 2011 (euros)	Despesa cabimentada em 2011 (euros)
UO	Ár	Pj/ Act	SPj/ SAct	Designação	Início				
		06		Desconcentração da Actividade de Transportes	Mai-09	Dez-11	Desenvolvimento da actuação de desconcentração de serviços.	Ação contínua.	
ACTIVIDADES CORRENTES COM DESPESAS VARIÁVEIS DE NATUREZA CONTÍNUA									
01 ACTIVIDADES QUE IMPLICAM DESPESAS CORRENTES									
		01		Aquisição de Trabalhos Especializados					
			01	Serviços de Outsourcing	Jan-11	Dez-11	Digitação de dados - Algarve.	Ação realizada com 2 elementos.	
			02	Programas Ocupacionais	Jan-11	Dez-11	Contrato com elementos IEFP.	Ação realizada.	
T O T A L								0,00	0,00
T O T A L								11.644.134,32	8.632.577,82

PLANO DE ACTIVIDADES 2011 - EXECUÇÃO FINANCEIRA
SITUAÇÃO A 31 DE DEZEMBRO

UNIDADES ORGÂNICAS RESPONSÁVEIS PELA CONCRETIZAÇÃO DE PROJECTOS DO PLANO DE ACTIVIDADES	Realização Financeira		
	Previsão P.A. Inicial	Cabimento	Desvio de execução (taxa)
DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE REGULAÇÃO JURÍDICO-ECONÓMICO	25.000	36.802	47,21
DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE REGULAÇÃO TÉCNICA E DE SEGURANÇA	7.130	43.737	513,43
DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE FORMAÇÃO E CERTIFICAÇÃO	1.285.278	870.396	-32,28
DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE INSPECÇÃO, FISCALIZAÇÃO E CONTRA-ORDENAÇÕES	10.000	0	-100,00
DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	6.297.034	5.728.908	-9,02
GABINETE JURÍDICO E DE CONTENCIOSO	20.000	0	-100,00
DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS	1.017.039	612.424	-39,78
DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO	349.336	166.247	-52,41
GABINETE DE PLANEAMENTO, INOVAÇÃO E AVALIAÇÃO	411.075	481.532	17,14
DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE PROCESSAMENTO E ATENDIMENTO	1.035.000	474.530	-54,15
DEPARTAMENTO DE DIFUSÃO DA INFORMAÇÃO PÚBLICA	59.460	43.200	-27,35
DEPARTAMENTO DE INFORMAÇÃO DOCUMENTAL E PUBLICAÇÕES	124.993	68.281	-45,37
DIRECÇÃO REGIONAL DE MOBILIDADE E TRANSPORTES DO NORTE	168.955	68.427	-59,50
DIRECÇÃO REGIONAL DE MOBILIDADE E TRANSPORTES DO CENTRO	604.272	0	-100,00
DIRECÇÃO REGIONAL DE MOBILIDADE E TRANSPORTES DE LISBOA E VALE DO TEJC	141.352	0	-100,00
DIRECÇÃO REGIONAL DE MOBILIDADE E TRANSPORTES DO ALENTEJO	88.209	38.095	-56,81
DIRECÇÃO REGIONAL DE MOBILIDADE E TRANSPORTES DO ALGARVE	0	0	
TOTAL	11.644.134	8.632.578	-25,86



Instituto da Mobilidade
e dos Transportes Terrestres, I.P.

ANEXO II

INQUÉRITO A UTILIZADORES EXTERNOS – RELATÓRIO FINAL - 2011



Instituto da Mobilidade
e dos Transportes Terrestres, I.P.



**RELATÓRIO DE ANÁLISE AOS
RESULTADOS DO INQUÉRITO DE
AVALIAÇÃO DO GRAU DE
SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DO
IMTT,IP, NO ANO DE 2011**

DSPA, 12 de Janeiro de 2012



I - INTRODUÇÃO

Considerando a importância que o conhecimento da realidade dos serviços de atendimento presencial assume para a gestão e procura de melhoria contínua, os resultados do Inquérito de Satisfação dos Utilizadores, são apresentados de forma a permitir uma análise comparativa, quer entre cada uma das DDV quer entre as Lojas do Cidadão

Sem prejuízo de uma análise mais detalhada dos resultados, com as respectivas conclusões, neste relatório irão constar os dados técnicos que regularam a aplicação do inquérito, a leitura estatística da avaliação recebida nas respostas, bem como uma análise comparativa das respostas homólogas ao inquérito aplicado no ano de 2009.

Agradecemos a todos os que coadjuvaram neste desafio, nomeadamente os colegas que se aplicaram no sucesso do respectivo inquérito, nos vários serviços desconcentrados do IMTT, agradecendo ainda a participação fundamental dos Utilizadores dos serviços do IMTT, parte crítica da elaboração deste Inquérito.

De um modo geral, e não obstante os obstáculos que tiveram que se ultrapassar, os resultados obtidos são claramente incentivadores para o prosseguimento do esforço para bem servir os cidadãos que nos procuram.

II -DADOS TÉCNICOS

O **Inquérito anual à Satisfação dos Utilizadores dos Serviços de Atendimento Presencial** do IMTT é um elemento indispensável para a obtenção dos Indicadores de avaliação do Instituto (no âmbito do QUAR) e dos próprios serviços desconcentrados.

Este trabalho foi realizado por uma **equipa interna do IMTT**, com a participação e o envolvimento dos serviços regionais e com o apoio e coordenação da DSPA e da DSAG para todas as questões de ordem organizativa e procedimento estatístico.

Assim, o Inquérito deste ano decorreu nos seguintes moldes:

População: Utilizadores presenciais dos balcões de atendimento do IMTT, nas áreas de actividade de condutores, veículos e transportes;

Base de amostragem: O inquérito “Avaliação da satisfação dos utilizadores dos Serviços do IMTT” utiliza a amostra aleatória que tem por referência 10% do número de utilizadores/dia dos Serviços a inquirir, por actividade¹, num total de 370 Inquéritos, conforme consta da **tabela** abaixo indicada;;

Critério de sistematização da amostra aleatória: Definição de intervalo do dispensador de senhas por postos de atendimento;

Âmbito geográfico de aplicação do questionário: Serviços Regionais e Lojas do Cidadão de Coimbra e dos Restauradores;

Data de recolha de informação: 14/15 de Dezembro de 2011

Desenho do questionário: Adaptação e transposição para o ano de 2011;

Tempo médio para preenchimento do questionário: cerca de 9 minutos por indivíduo;

¹ Os Inquéritos abarcaram 3 actividades: Condutores, Veículos e Transportes (incluindo Certificação e Cartão Tacográfico) – ver **Tabela I**

Método de recolha: Entrevista directa realizada por trabalhadores designados pelos dirigentes dos serviços a inquirir;

Número de entrevistadores a afectar: 3 efectivos + 2 suplentes nas Direcções maiores e 2 efectivos + 1 suplente nas Delegações mais pequenas;

Critério utilizado para fecho do inquérito: Após obtido o número de inquéritos considerado na amostra;

Tratamento de dados:

A informação é recolhida através de questionário em suporte de papel e enviada à DSPA;

- Codificação/verificação dos questionários
- Compilação da informação recolhida
- Constituição da base de dados
- Apresentação de resultados

Distribuição horária do Inquérito: Foram abarcados 3 períodos: manhã (8H00-12H00), hora de almoço (13H00-14H00) e tarde (15H00 – 17H00);

Tabela I - Actividades por Localidade					
		Motivo			Total
		Condutores	Veículos	Transportes	
Localidade	DRMTN	23	21	15	59
	DDV Braga	9	9	0	18
	DDV Bragança	4	1	0	5
	DDV Viana Castelo	11	5	0	16
	DDV Vila Real	5	3	0	8
	LC Coimbra	8	6	0	14
	DDV Aveiro	6	6	0	12
	DDV Leiria	20	8	0	28

DDV Castelo Branco	4	2	0	6
DDV Guarda	3	3	1	7
DDV Viseu	5	3	1	9
DRMTLVT	28	18	11	57
DDV Santarém	11	9	0	20
DDV Setúbal	8	8	0	16
LC Restauradores	36	2	0	38
DRMTAlentejo	5	2	0	7
DDV Beja	3	3	0	6
DRMTAlgarve	9	6	8	23
DRMTC	6	7	3	16
DDV Portalegre	4	1	0	5
Total	208	123	39	370
%	56%	33%	11%	

METODOLOGIA

No que concerne aos Utilizadores, procedemos à recolha de informação através de um Inquérito verbal aplicado à saída dos Serviços do IMTT.

Tendo como objectivo a realização de cerca de 10% do total de Utilizadores/dia, procurou-se que a amostra fosse a mais representativa possível, atendendo aos factores hora e serviço.

O Inquérito, cujo modelo apresentamos no **Anexo I**, está organizado da seguinte forma:

1. Enquadramento do entrevistado (relativamente a data, hora, nome do entrevistador, motivo da deslocação, tipologia do Utilizador);
2. Itens estruturados nos seguintes Eixos - Tempo dispendido e Sistema de Filas de Espera, Recursos Humanos, Procedimentos e Instalações (a responder

- seleccionando uma das opções na escala entre 1 – “Discordo Totalmente” a 4 – “Concordo Totalmente”);
3. Avaliação global do atendimento realizado (podendo as respostas variar entre “Muito Mau” e “Muito Bom”);
 4. Grau de confiança depositado nos serviços prestados (oscilando desde “Nenhuma” até “Muita”);
 5. Sugestões de melhoria;
 6. Novos itens (PAC/BMS / Serviços On line / Linha de Atendimento Telefónico / Correio Electrónico);
 7. Avaliação da utilidade do Inquérito.

Nas escalas utilizadas não existe um valor intermédio neutro, para evitar o erro de tendência central nas respostas obtidas. Os itens foram elaborados para que os valores variem entre 1 (Muito negativo) e 4 (Muito positivo).

Na **Tabela II**, abaixo apresentada, podemos verificar a relação entre o tipo de utilizadores inquiridos em cada serviço de atendimento desconcentrado.

Tabela II - Tipo de Utilizador por Localidade

Count

		Tipo					NS/NR	Total
		Pessoa Singular	Associação	Empresa	Agência	Escola Condução		
Localidade	DRMTN	35	3	11	3	7	0	59
	DDV Braga	11	0	3	0	4	0	18
	DDV Bragança	3	0	0	0	0	2	5
	DDV Viana Castelo	10	0	1	1	4	0	16
	DDV Vila Real	6	0	0	0	2	0	8
	LC Coimbra	14	0	0	0	0	0	14
	DDV Aveiro	8	0	0	1	3	0	12
	DDV Leiria	20	0	2	2	4	0	28
	DDV Castelo Branco	6	0	0	0	0	0	6
	DDV Guarda	3	0	2	1	1	0	7
	DDV Viseu	5	1	0	0	3	0	9
	DRMTLVT	54	0	3	0	0	0	57
	DDV Santarém	15	0	4	0	1	0	20
	DDV Setúbal	10	0	2	0	4	0	16
	LC Restauradores	38	0	0	0	0	0	38
	DRMTAlentejo	4	0	0	0	3	0	7
	DDV Beja	3	0	0	0	3	0	6
	DRMTAlgarve	15	2	4	0	2	0	23
	DRMTC	12	1	1	1	1	0	16
	DDV Portalegre	3	0	0	0	2	0	5
Total		275	7	33	9	44	2	370

III - SÍNTESE EXECUTIVA

EIXO 1 – TEMPO DISPENDIDO E SISTEMAS DE FILA DE ESPERA

1. O TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO É ADEQUADO

A percepção global sobre este item demonstra que o tempo de espera de atendimento **deve ser um ponto a melhorar**, obtendo uma **média de 3,26**, **muito inferior à média geral das avaliações de 2011 – 3,59**, e que equivale a uma taxa de satisfação de **81,5%**; registou-se, relativamente ao ano de 2009, um decréscimo na satisfação dos utilizadores de 1,00 que representa uma descida no nível de satisfação de 2,5%. Os balcões de atendimento dos serviços do IMTT que apresentam uma média inferior à geral, no que respeita ao tempo de espera, são em maior número do que em 2009: DDV de Braga (1,89-**47,25%**), DRMT Norte (2,41-**60,25%**), DDV Bragança (2,60-**65%**), DDV de Aveiro (2,92-**73%**), DRMT Centro (2,88-**72%**); No entanto, também se podem apontar subidas percentuais: DRMT LVT (de 70% para **97%**), DDV Leiria (62,5% para **76,75%**), LC Restauradores (82,5% para **96,75%**).

2. O TEMPO DE DEMORA NO TRATAMENTO DO ASSUNTO

A opinião sobre o tempo de espera no tratamento dos assuntos apresentados ao balcão apresenta uma boa avaliação registando uma **média geral de 3,50**. Verifica-se um ligeiro aumento na satisfação dos utilizadores relativamente ao ano de 2009 de 0,23%. Os serviços que apresentaram valores abaixo da média foram DDV de Braga (2,94) e DDV de Santarém (2,85).

3. O SISTEMA DE FILAS DE ESPERA DE FÁCIL COMPREENSÃO

O sistema de filas de espera nos balcões de atendimento do IMTT foi considerado de fácil compreensão, situando-se a avaliação na **média geral de 3,56**. Relativamente ao ano de 2009, uma subida de 0,20. Os serviços que apresentaram valores abaixo da média geral foram DDV de Braga (2,94), DDV de Santarém (2,85) e DRMT Centro (3,19).

EIXO 2 – RECURSOS HUMANOS

4. O ATENDIMENTO FOI AGRADÁVEL

A questão do atendimento ser agradável apresenta uma boa avaliação, registando uma **média geral de satisfação de 3,82** correspondendo a uma taxa de satisfação de **95,44%**. Abaixo da média geral, indica-se a DDV Braga (3,11). Relativamente ao ano de 2009 houve uma subida na média geral de 0,15.

5. O ATENDEADOR DEMONSTROU COMPREENSÃO PELA SUA SITUAÇÃO

Quanto à compreensão demonstrada pelos nossos atendedores esta dimensão foi avaliada com uma média de **3,80**. Também aqui, relativamente a 2009 (3,68, a melhor avaliação de 2009), se verificou uma melhoria. De registar a subida da avaliação na DDV Aveiro (de 3,1 em 2009 para 3,67 em 2011) e da notória descida da DDV Braga (de 3,9 em 2009 para 3,11 em 2011).

6. O ATENDEADOR DEMONSTROU EMPENHO NA RESOLUÇÃO DA SITUAÇÃO

A opinião sobre o empenho na resolução do assunto obtém a melhor pontuação de todos os itens, **3,84**, subindo 0,16 em relação a 2009 (3,64). Verificam-se balcões de atendimento onde os utilizadores consideraram haver um empenho de excelência, atingindo a pontuação máxima (4), bem como

balcões onde a subida face ao ano de 2009 foi alcançada: DDV Aveiro (3,10 em 2009, para 3,75 em 2011) e DDV Leiria (3,0 em 2009, para 3,79 em 2011).

7. **O ATENDEADOR DEMONSTROU OS CONHECIMENTOS NECESSÁRIOS**

Também a média de satisfação deste item se situa acima da média geral de satisfação do IMTT (3,59) apresentando um valor de **3,82**. Ficaram abaixo desta média a DDV de Braga (3,28), que inclusive apresenta valores mais baixos do que em 2009 (3,70), DDV Bragança (3,40) e a DDV de Beja (3,56). Comparativamente a 2009 (3,62) também se constata uma subida de 0,20.

8. **O ATENDEADOR PRESTOU TODOS OS ESCLARECIMENTOS NECESSÁRIOS**

Este item apresenta uma média de **3,80**. Contribuíram para esta média a DDV de Setúbal (4,0), a Loja do Cidadão dos Restauradores (4,0), a DDV Guarda (4,0), DDV Viseu (4,0) e DDV Portalegre (4,0). As avaliações mais baixas situam-se na DDV Bragança (3,2), DDV Braga (3,33) e DRMT Centro (3,44).

EIXO 3 - PROCEDIMENTOS

9. **A QUESTÃO FOI RESOLVIDA**

Este item, em 2010, foi avaliado com uma média de **3,56** muito próximo da média geral do IMTT (3,59), sendo a DRMT Centro que apresenta menos satisfação com a resolução dos assuntos apresentados pelos utilizadores (2,81), o que representa uma descida relevante neste serviço, face ao ano de 2009 (3,50). A DDV Bragança (3,0), a LC Coimbra (3,07 – para 3,9 em 2009) e a DDV Santarém (3,15) também se destacam pela negativa. De registar a subida, face ao ano de 2009, da DDV Aveiro (de 2,9 para 3,85).

10. **OS FORMULÁRIOS/IMPRESSOS UTILIZADOS SÃO SIMPLES DE PREENCHER**

Quanto à facilidade de preenchimento dos formulários/impressos utilizados nas solicitações junto do IMTT, a média global de **3,49**, apesar de registar uma ligeira subida (0,02) face ao ano de 2009, ficou uns pontos abaixo da média geral do IMTT (3,59). De registar a dificuldade dos utilizadores no preenchimento dos formulários na DDV Santarém (2,85), DDV Braga (3,0), DRMT Alentejo (3,14) e LC Coimbra (3,14).

EIXO 4 - INSTALAÇÕES

11. BOA LOCALIZAÇÃO DO SERVIÇO

A localização dos serviços apresenta uma avaliação de **3,42**, também abaixo da média geral de 2011, mas superior à do ano em comparação (3,24), sendo as avaliações mais negativas manifestadas na DDV Braga (2,22), DRMT Algarve (3,13) e DDV Beja (3,17).

12. O HORÁRIO DO ATENDIMENTO É ADEQUADO

Constata-se uma avaliação razoável dos utilizadores, no que respeita à adequação do horário de atendimento – **3,54**, superior ao ano de 2009 (3,36). A modalidade utilizada é a de horário contínuo no atendimento.

13. AS INSTALAÇÕES SÃO CONFORTÁVEIS

O conforto das instalações foi o item que apresentou a avaliação mais negativa da satisfação manifestada pelos utilizadores obtendo uma média geral de **3,16**, inferior ao ano de 2009 (3,20). De realçar o facto de este ser um ponto a melhorar na análise dos inquiridos, nomeadamente na DDV Braga (1,11), DDV Santarém (2,15), LC Restauradores (2,82), DDV Leiria (2,57), DDV Guarda (2,86) e DDV Setúbal (2,38).

14. AS INSTALAÇÕES ESTÃO LIMPAS

A opinião sobre este item obteve uma média geral de **3,47**, destacando-se pela positiva a DDV Vila Real (4,00), DDV Viseu (4,00) e DRMT LVT (3,95). Pela negativa a DDV Braga com 2,67, DRMT Norte (2,81), DDV Santarém (2,85), assinalando valores inferiores ao ano de 2009. Deve-se destacar a subida na avaliação da DDV Setúbal (2,30 em 2009 para 3,50 em 2011). Relativamente a 200 tinha-se obtido uma média equivalente à geral dos itens inquiridos (3,22)

AVALIAÇÃO GLOBAL DO ATENDIMENTO

Tabela III – Avaliação Global do Serviço						
Count						
		Avaliação global do atendimento %				Total Inquéritos
		Muito Mau	Mau	Bom	Muito bom	
Localidade	DRMTN	0%	3%	47%	49%	59
	DDV Braga	0%	0%	78%	22%	18
	DDV Bragança	0%	0%	60%	40%	5
	DDV Viana Castelo	0%	6%	50%	44%	16
	DDV Vila Real	0%	0%	50%	50%	8
	LC Coimbra	0%	0%	43%	57%	14
	DDV Aveiro	0%	0%	42%	58%	12
	DDV Leiria	0%	0%	61%	39%	28
	DDV Castelo Branco	0%	0%	33%	67%	6
	DDV Guarda	0%	0%	43%	57%	7
	DDV Viseu	0%	0%	56%	44%	9
	DRMTLVT	0%	2%	35%	63%	57

	DDV Santarém	0%	5%	85%	10%	20
	DDV Setúbal	0%	0%	31%	69%	16
	LC Restauradores	0%	0%	32%	68%	38
	DRMT Alentejo	0%	14%	57%	29%	7
	DDV Beja	0%	0%	83%	17%	6
	DRMT Algarve	0%	4%	74%	22%	23
	DRMTC	0%	0%	69%	31%	16
	DDV Portalegre	0%	0%	60%	40%	5
	Total (%)	0%	2%	51%	47%	370

A avaliação global do Atendimento distribui-se entre “**Muito Bom**” e “**Bom**”, com excepção de 6% dos Utilizadores da DDV Viana do Castelo, 5% da DDV Santarém e 14% da DRMT Alentejo que o classificam como “Mau”. Neste último serviço, nota-se um claro aumento na insatisfação, uma vez que em 2009, a avaliação de “Mau” tinha sido de 0%. Comparativamente a 2009, a avaliação global melhorou na DRMT Algarve, tendo em conta que houve uma redução de 12% na opção “Mau” e nas DDV de Aveiro e Leiria, onde o Atendimento era avaliado globalmente como “Muito Mau” (20% e 7%, respectivamente), se registou uma melhoria significativa, onde, em 2011, se verifica que mais de metade (58% e 57%) dos utilizadores consideram o atendimento “Muito Bom”.

CONFIANÇA DEPOSITADA NO SERVIÇO

Tabela IV - Confiança nos serviços prestados						
Count						
		Confiança nos serviços prestados				Total
		Nenhuma	Pouca	Alguma	Muita	
Localidade	DRMTN	0%	2%	8%	90%	59

DDV Braga	0%	6%	50%	44%	18
DDV Bragança	0%	0%	0%	100%	5
DDV Viana Castelo	0%	6%	19%	75%	16
DDV Vila Real	0%	0%	38%	63%	8
LC Coimbra	0%	0%	43%	57%	14
DDV Aveiro	0%	0%	17%	83%	12
DDV Leiria	0%	0%	39%	61%	28
DDV Castelo Branco	0%	0%	67%	33%	6
DDV Guarda	0%	0%	0%	100%	7
DDV Viseu	0%	0%	0%	100%	9
DRMTLVT	5%	4%	12%	79%	57
DDV Santarém	0%	5%	65%	30%	20
DDV Setúbal	0%	0%	13%	88%	16
LC Restauradores	0%	0%	18%	82%	38
DRMTAAlentejo	0%	0%	29%	71%	7
DDV Beja	0%	0%	17%	83%	6
DRMTAlgarve	0%	0%	13%	87%	23
DRMTC	0%	0%	44%	56%	16
DDV Portalegre	0%	20%	20%	60%	5
Total (%)	1%	2%	23%	74%	370

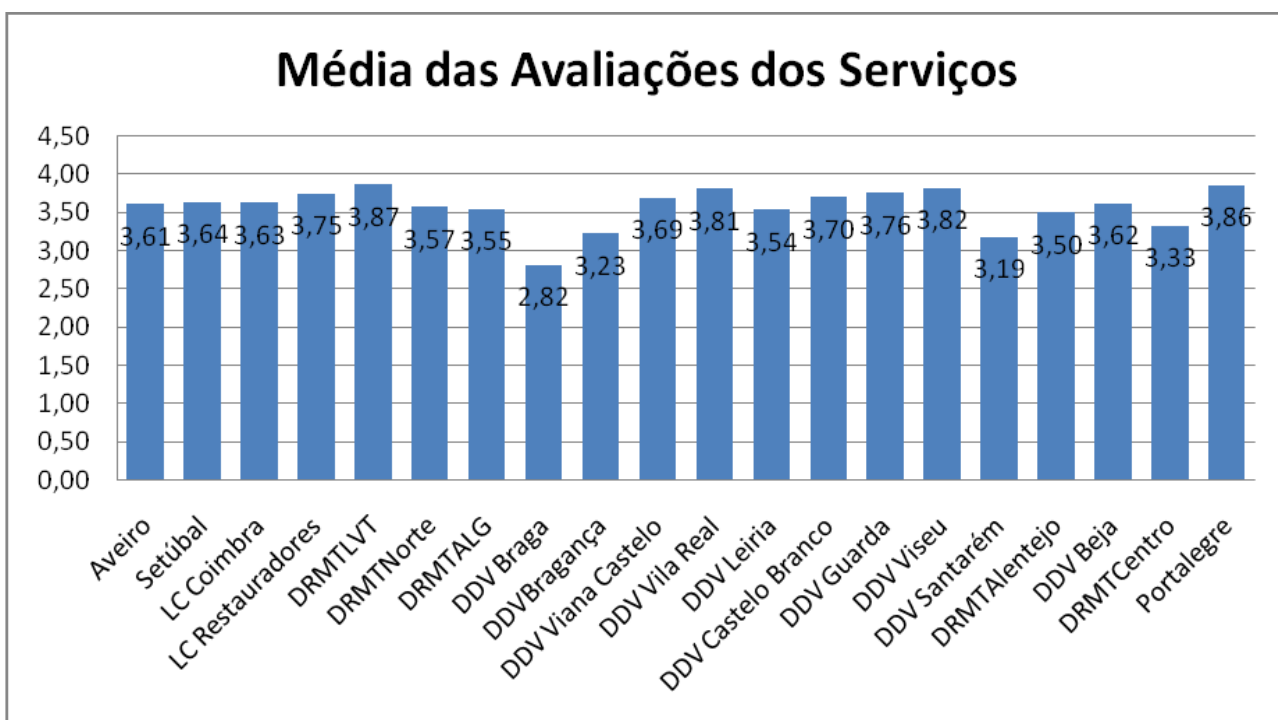
A confiança nos serviços prestados teve uma boa avaliação. Situa-se entre **“Alguma”** (23%) **“Muita”** (74%).

As DDV Bragança, Viseu e Guarda, com 100% e a DDV DRMT Norte, com 90%, são as que registam valores mais elevados na opção “**Muita**” confiança.

De referir que 5% dos Utilizadores da DRMT LVT referem depositar “Nenhuma” confiança no serviço e que 20% deposita “Pouca” confiança no serviço da DDV Portalegre. Estes resultados assumem maior expressividade tendo em conta que estas opções foram, de uma forma geral, pouco escolhidas.

IV – ANÁLISE ESTATÍSTICA DAS RESPOSTAS

IDENTIFICAÇÃO DAS MELHORES E PIORES MÉDIAS POR SERVIÇO



Considerando que a média geral das avaliações atingiu a pontuação favorável de **3,59**, constatamos que há serviços com avaliações acima deste valor.

Apesar das médias por serviços se considerarem boas, verifica-se que os itens com percepção de avaliação negativa por parte dos utilizadores que contribuíram fundamentalmente para as médias mais baixas foram no caso da DDV de Braga, de Santarém, DRMT Norte e DRMT Centro, a avaliação relativa ao **tempo de espera** para ser atendido, e no **conforto das instalações** no caso da DDV de Braga, Setúbal, Leiria, Guarda e Santarém. De destacar, também, que a contribuição para a média elevada da LC Restauradores teve a ver com uma percepção da avaliação bastante positiva nos itens relativos à demonstração, por parte do colaborador, de **empenho, compreensão e dos conhecimentos necessários** perante o Utilizador.

TAXA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DO IMTT NO ANO DE 2011

ANO	TAXA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO (%)
2011	89,77

V - CONCLUSÃO E COMENTÁRIO FINAL

A taxa de satisfação dos utilizadores do IMTT é considerada **“Muito Boa”**. Da auscultação feita aos utilizadores sobre os serviços, podemos salientar alguns aspectos mais positivos (pontos fortes) e pontos a melhorar, merecendo este um olhar mais atento com o objectivo de adopção de medidas correctivas.

Nos quadros abaixo apresentados, é levada a cabo uma análise estruturada, que nos permite ver a evolução face ao ano de 2009. Podemos constatar que se verificaram **melhorias** nos resultados das questões **“O tempo que demorou para tratar do seu assunto foi satisfatório”** e **“O sistema de filas de espera é de fácil compreensão”**, comparativamente ao ano de 2009. Os **pontos críticos a melhorar** centram-se nas

questões “**As instalações são confortáveis**” e “**O tempo de espera para ser atendido foi adequado**”.

Os **formulários**, no que concerne à simplificação de preenchimento, à melhoria/alteração/actualização do layout e à quantidade, representam uma área de melhoria, apesar de a avaliação se situar abaixo da média global do IMTT. As instalações continuam a ser alvo de um elevado número de propostas de melhoria, nomeadamente, a nível do espaço interior (casas de banho, cadeiras, ventilação/aquecimento, separação das zonas de espera e de atendimento) e exterior (estacionamento, acessibilidades, acesso de pessoas com mobilidade condicionada).

A **Linha de Atendimento Telefónico** apresenta como ponto de melhoria mais recorrente a necessidade de uma maior eficácia no atendimento, quer a nível de tempo de espera (“demoram muito tempo a atender”, “às vezes nem atendem”), quer a nível da informação disponibilizada (“a informação é diferente da fornecida pelas Delegações”, “a informação nem sempre é correcta”). Sendo a divulgação dos novos canais um factor fundamental para a sua maior utilização, o presente Inquérito de Satisfação, ao contemplar as questões referentes a cada um deles, contribuiu para tal, junto dos Utilizadores inquiridos.

2009	
PONTOS FORTES	PONTOS A MELHORAR
O atendimento foi agradável	Tempo de espera para ser atendido
	Resolução das questões que levaram o utilizador ao serviço
	Sistema de gestão de filas de espera
O atendedor demonstrou compreensão pela situação	Simplificar formulários/impressos
O atendedor demonstrou empenho na resolução do assunto	Adequação do horário de atendimento
O atendedor prestou todos os esclarecimentos necessários	Localização dos Serviços
O atendedor demonstrou os conhecimentos necessários	Limpeza e conforto das instalações

2011	
PONTOS FORTES	PONTOS A MELHORAR
O atendimento foi agradável	Tempo de espera para ser atendido
O atendedor demonstrou compreensão pela situação	Simplificar formulários/impressos
O atendedor demonstrou empenho na resolução do assunto	Adequação do horário de atendimento
O atendedor prestou todos os esclarecimentos necessários	Localização dos Serviços
O atendedor demonstrou os conhecimentos necessários	Limpeza e conforto das instalações

ANEXOS

I - Modelo de Inquérito aplicado aos Utilizadores

INQUÉRITO AOS UTILIZADORES

Serviço: _____ Entrevistador: _____ Data: _____ Senha: _____

Motivo da Deslocação do Utilizador: _____ Hora: _____

Pessoa Singular

Associação

Se assinalou "Pessoa Colectiva", identifique se é:

Empresa Agência

Escola de Condução

Utilize a seguinte escala para as respostas:

1 – Discordo Totalmente 2 – Discordo 3 - Concordo 4 – Concordo Totalmente

Assinale com uma cruz a opinião do entrevistado:

Item	1	2	3	4
O tempo de espera para ser atendido foi adequado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O tempo que demorou para tratar do seu assunto foi satisfatório	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O sistema de filas de espera é de fácil compreensão	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O atendimento foi agradável	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quem o atendeu demonstrou compreensão pela sua situação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quem o atendeu demonstrou empenho em resolver a sua situação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quem o atendeu demonstrou os conhecimentos necessários	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quem o atendeu prestou todos os esclarecimentos necessários	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A questão que o trouxe ao Serviço foi resolvida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os formulários / impressos utilizados são simples de preencher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O Serviço está bem localizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O horário de atendimento é adequado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As instalações são confortáveis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As instalações estão limpas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Qual a avaliação global que faz do atendimento do IMTT?

Muito Mau Mau Bom Muito Bom

Qual a confiança que deposita nos Serviços prestados pelo IMTT?

Nenhuma Pouca Alguma Muita

Sugestões de Melhoria que nos queira propor: _____

2. Já utilizou alguns destes serviços do IMTT

- Posto de Atendimento ao Cidadão (PAC) Não Sim Quantas vezes? ___
- Balcão Multiserviços (BMS) Não Sim Quantas vezes? ___
- Serviços *on-line* (www.imtt.pt) Não Sim Quantas vezes? ___
- Linha telefónica de informações 808 50 20 20 Não Sim Quantas vezes? ___
- Endereço geral de e-mail, imtt@imtt.pt Não Sim Quantas vezes? ___
- Serviço do IMTT (carta de condução) através das escolas de condução

Não Sim Quantas vezes? ___

Ficou satisfeito com o(s) serviço(s) que utilizou?

Sim Não

(Se respondeu Não) Qual o motivo? _____

3. Tem alguma sugestão de melhoria que queira propor:

4. Considera o presente inquérito:

- Pouco útil
- Útil
- Muito útil

Obrigada(o) pela sua disponibilidade!



Instituto da Mobilidade
e dos Transportes Terrestres, I.P.

ANEXO III

INQUÉRITO A UTILIZADORES INTERNOS – RELATÓRIO FINAL - 2011



INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DO ATENDIMENTO

Autor: Hugo Manuel Oliveira Leite

Orientador: Eng.º. Jorge Branco

Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, I.P.

Direcção de Serviços de Processamento e Atendimento

Lisboa, 2011

AGRADECIMENTOS

Aos Colaboradores da DSPA do IMTT, pelo espírito de equipa e permanente disponibilidade, pela Sua valiosa contribuição de conhecimentos, conselhos e sugestões, que constituíram uma mais-valia para a realização e concretização deste Trabalho de Conclusão do CEAGP.

APRESENTAÇÃO DO AVALIADOR

A realização do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) de CEAGP, no futuro local de trabalho do formando, tem, entre outros, o grande mérito de permitir ao formando a aplicação de competências e conhecimentos adquiridos, naquele que será o seu futuro ambiente real de trabalho.

Ao efectuar a proposta de um tema para o TCC do formando Hugo Leite, o Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres (IMTT), teve em mente alcançar objectivos que fossem simultaneamente de interesse para o formando e para o Instituto: lançar um desafio ao formando que lhe permitisse conhecer e reflectir melhor sobre a futura instituição de trabalho, a sua estrutura e as suas realidades, nomeadamente no que respeita às características do Atendimento presencial, tal como é efectuado no IMTT.

Este é também um desiderato que interessa ao Instituto, face à sua permanente procura de novas soluções que promovam uma melhor prestação de serviços aos cidadãos e empresas.

Neste contexto, e no âmbito do Plano de Actividades do IMTT para o corrente ano de 2011, foi proposta a realização de um Inquérito de Satisfação aos Colaboradores do IMTT na área do Atendimento presencial.

Ao invés de acções anteriores similares, este Inquérito deveria realizar-se de forma inteiramente desmaterializada, recorrendo às potencialidades da plataforma de Intranet do IMTT para preparar o Inquérito, submetê-lo e tratar as respostas obtidas.

Pretendia-se:

- Facilitar a integração do formando no seio de uma equipa de trabalho e de uma unidade orgânica do IMTT;
- Proporcionar ao formando um melhor conhecimento da estrutura e funcionamento do Instituto, a nível central e desconcentrado;
- Inovar, com a aplicação de uma nova ferramenta informática à realização do Inquérito;
- Conhecimento mais aprofundado da realidade do Atendimento presencial do IMTT e dos seus desafios no futuro próximo.

Creemos que os objectivos pretendidos foram alcançados, como se comprova no presente Relatório do TCC:

A análise estatística dos resultados obtidos no questionário e as conclusões daí decorrentes, constituem, seguramente, o corpo principal do documento.

No entanto, as reuniões de trabalho realizadas, as etapas de preparação do Inquérito, as questões levantadas e as próprias vicissitudes da aplicação prática do questionário e das contingências de natureza informática que ocorreram, constituíram, também elas, experiências pedagógicas interessantes e dignas de registo, tornando a abordagem mais abrangente e mais rica.

RESUMO

O presente Estudo foi aplicado aos Colaboradores da área do Atendimento dos serviços desconcentrados do Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, I.P. O objectivo principal subjacente a este trabalho foi proceder à análise da satisfação dos Colaboradores que constituem a nossa amostra. Para tal, a metodologia utilizada consistiu na aplicação de um conjunto de Questionários, designadamente, “*Eixos Principais*”, “*Necessidades de Formação*”, “*Sugestões de Melhoria*”, “*Novos Canais de Atendimento*”, e por último, a utilidade do Inquérito.

O Questionário “*Eixos Principais*”, comporta cinco itens de análise: “*Procedimentos*”, “*Instalações*”, “*Recursos Humanos*”, “*Sistemas de Informação*” e “*Atendimento Presencial*”. O Questionário “*Necessidades de Formação*” envolve o item de análise: “*Eixos com Necessidade de Formação*”. O Questionário “*Sugestões de Melhoria*” inclui o item: “*Melhorar o Atendimento Presencial*”. O Questionário “*Novos Canais de Atendimento*” envolve, duas dimensões: “*Serviços On-Line do IMTT*” e “*Serviço de Atendimento da Linha 808 50 20 20*”.

Os resultados obtidos permitiram verificar que o item dos “*Eixos Prioritários*” com classificação global mais pontuada pelos inquiridos, corresponde aos “*Atendimento Presencial*”, enquanto a avaliação mais baixa se encontra no eixo “*Instalações*”. Ao nível das “*Necessidades de Formação*”, a dimensão com mais incidência é a de “*Sistemas de Informação*”. No que concerne às “*Sugestões de Melhoria*” mais indicadas pelos Colaboradores, encontram-se a uniformização de procedimentos, melhoria das instalações e melhor coordenação entre o BackOffice e o FrontOffice. Os resultados também demonstraram que o impacto dos serviços on-line no trabalho dos Colaboradores é positivo, havendo induções para a melhoria quanto ao serviço de Atendimento da linha 808 50 20 20.

Este estudo comportou ainda a análise à utilidade do Inquérito de satisfação, da qual se infere que os Colaboradores reconhecem a importância que os resultados do estudo poderão ter na Organização.

Palavras-Chave: Satisfação, Atendimento, Novos Canais

ABSTRACT

This study was applied to the employees in the Customer Service Area of deconcentrated services of the Portuguese Institute for Mobility and Inland Transport. The main objective behind this study was to examine the satisfaction of employees that constitute our sample. To this end, the methodology consisted of a set of questionnaires, namely, “Priority Axis”, “Training Needs”, “Suggested Improvements”, “New Channels of Service” and finally, the usefulness of the Inquiry.

The Questionnaire "Priority Axis" comprises five items of analysis: "Procedures", "Facilities", "Human Resources", "Information Systems" and "Customer Service Services". The Questionnaire "Training Needs", involves the analysis for item: "Axis Requiring for Training ". The Questionnaire "Suggestions for Improvement" includes the item: "Improving Customer Service". The Questionnaire "New Channels for Customer Service" involves two dimensions: “IMTT On-Line Services "and "Customer Service Line 808 50 20 20.

The results indicate that the “Priority Axis” item with more overall rating scored by the respondents, corresponds to the “Customer Service Services” while the assessment on the lower axis is “facilities”. At the level of “Training Needs”, the dimension with the highest incidence is "Information Systems ". As regards, the “Suggestions for Improvement” more suitable by employees are the standardization for procedures, improved facilities and better coordination between the BackOffice and FrontOffice. The results also showed that the impact of online services at work of employees is positive, with inductions to improve customer service on the line 808 50 20 20.

This analysis also studies the usefulness of the satisfaction survey, which it is inferred that our employees recognize the importance that the study results may have on the Organization.

Keywords: Satisfaction, Customer Service, New Channels

INDÍCE GERAL

AGRADECIMENTOS.....	i
AVALIAÇÃO DO AVALIADOR	ii
RESUMO	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE DE TABELAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
INDÍCE DE APÊNDICES	x
LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	xi
SUMÁRIO EXECUTIVO	xii
EXECUTIVE SUMMARY	xiv
INTRODUÇÃO	1
1. METODOLOGIA	
1.1 – Desenho do Questionário e Método	2
1.2 – Pré-teste do Questionário	2
1.3 – Passagem para o Ambiente de Produção.....	3
2. ANÁLISE DOS DADOS	
2.1 – O Modelo Estrutural	5
3. ANÁLISE QUANTITATIVA	5
3.1 – Eixos Prioritários	8
3.2 – Formação	15
3.3 – Novos Canais de Atendimento	16
3.4 – Impacto dos Novos Canais	20
3.5 – Utilidade do Inquérito	22
4. análise qualitativa	
4.1 – Eixos Prioritários	23
4.2 – Formação	23
4.3 – Novos Canais de Atendimento	24
	24
5. SUGESTÕES DE MELHORIA	25
CONCLUSÕES	27
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	28
APÊNDICES	29

INDÍCE DE TABELAS

Tabela I – Caracterização dos Inquiridos.....	6
Tabela II – Procedimentos.....	10
Tabela III – Instalações.....	9
Tabela IV – Recursos Humanos.....	11
Tabela V – Sistemas de Informação.....	12
Tabela VI – O Atendimento Presencial.....	13
Tabela VII – Serviço On-line: Transportes.....	18
Tabela VIII– Serviço On-line: Condutores	18
Tabela IX – Serviço On-line: Veículos e Validação de Documentos.....	19

INDÍCE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Área Funcional.....	6
Gráfico 2 – Antiguidade em Funções Públicas.....	7
Gráfico 3 – Caracterização do Género.....	7
Gráfico 4 – Grupo Etário	8
Gráfico 5 – Sente necessidade de formação.....	15
Gráfico 6 – Áreas	15
Gráfico 7 – Serviços on-line do IMTT	16
Gráfico 8 – Serviço de Atendimento da linha 808 50 20 20.....	17
Gráfico 9 – Impacto serviços on-line	20
Gráfico 10 – Impacto serviço de Atendimento da linha 808 50 20 20	21
Gráfico 11 – Utilidade do Inquérito	22

INDÍCE DE FIGURAS

Fig. 1 – Passagem do Ambiente de Qualidade para o Ambiente de Produção.....	4
---	---

INDÍCE DE APÊNDICES

APÊNDICE	29
Sugestões de Melhoria dos Colaboradores.....	30
Projecto em Microsoft Office OneNote I: O processo de orientação/accompanhamento do TCC	33
Mapa de Gantt: Gráfico de planeamento das tarefas do Projecto.....	36
Conteúdo do e-mail enviado aos Colaboradores.....	37
Número de Respostas dos Serviços: Resultados Intercalares e Finais	39
Modelo do Inquérito utilizado na Plataforma Intranet do IMTT	42

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CEAGP – Curso de Estudos Avançados em Gestão Pública;

DSPA – Direcção de Serviços de Processamento e Atendimento;

DDV – Direcções Distritais de Viação;

DRMT – Direcções Regionais de Mobilidade e Transportes;

INA – Instituto Nacional de Administração, I.P.;

IMTT – Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, I.P.;

LC – Lojas do Cidadão;

BMS – Balcões Multiserviços;

TCC – Trabalho de Conclusão de Curso;

SUMÁRIO EXECUTIVO

O Estudo em causa apresenta os resultados do Inquérito de Satisfação realizado aos Colaboradores do Atendimento Presencial do Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres (IMTT). Foram alvo de recolha de informação todas as Direcções Regionais de Mobilidade e Transportes, Direcções Distritais de Viação e Lojas do Cidadão. A aplicação deste Inquérito, instrumento essencial para avaliar a qualidade do Atendimento, promover a melhoria contínua dos Colaboradores e conseguir um alinhamento com a estratégia organizacional do Organismo, pretende atingir os seguintes objectivos:

- Avaliar o grau de satisfação dos Colaboradores;
- Contribuir para a promoção de melhoria do Atendimento prestado para as diferentes áreas de negócio nos serviços regionais e redimensionar progressivamente os mesmos;
- Avaliar o efeito no comportamento organizacional e individual, através dos eixos prioritários: Procedimentos, Recursos Humanos, Sistemas de Informação, Instalações e Atendimento Presencial;
- Avaliar o impacto dos novos canais (Serviços On line / Linha de Atendimento Telefónico);
- Elaborar estudos evolutivos: tendo como projecto futuro a comparação com os valores obtidos nos anos de 2008 e 2009, elaborados em suporte de papel por uma empresa externa, conjuntamente com o IMTT.

Para a iniciativa, produzida pela Direcção de Serviços de Processamento e Atendimento (DSPA) do IMTT, aplicou-se um método inovador e dinâmico de recolha de dados, através do recurso à plataforma Intranet do Instituto que permitiu o preenchimento digital por cada colaborador inquirido, no seu posto de trabalho.

O Inquérito apresentou o seguinte modelo estrutural:

(i) Enquadramento do Colaborador (relativamente ao grupo profissional, área funcional, antiguidade em funções públicas, género e idade); (ii) Itens estruturados nos seguintes Eixos – Procedimentos, Instalações, Recursos Humanos, Sistemas de Informação, Atendimento Presencial (a responder seleccionando uma das opções na escala entre 1 – Discordo Totalmente a 4 – Concordo Totalmente); (iii) Necessidades de Formação; (iv) Sugestões de melhoria; (v) Novos Canais de Atendimento (Serviços On-line / Linha de Atendimento Telefónico); (vi) Aspectos mais positivos e a melhorar no serviço; (vii) Sugestões de melhoria; (viii) Avaliação da utilidade do Inquérito.

Do universo de 220 Colaboradores que constituíam a população (tendo por base os elementos disponibilizados pelo IMTT), obteve-se para o presente estudo, uma amostra de 140 questionários (N=140), constituindo 64% do universo de inquiridos.

A análise quantitativa (ou descritiva) dá-nos uma visão sobre os dados. Aqui foram sintetizados os dados e descritas as variáveis de interesse. Os resultados obtidos permitiram verificar que o item dos “*Eixos Prioritários*” com classificação global mais pontuada pelos inquiridos, corresponde ao eixo “*Atendimento Presencial*” (3,14). Aqui vê-se que o Atendimento “transmite confiança” e “É levado a cabo por Colaboradores conhecedores”. A avaliação mais baixa se encontra no eixo “*Instalações*”, sendo negativa no que respeita aos recursos disponibilizados aos utilizadores.

Quanto às “*Necessidades de Formação*”, as áreas mais prioritárias são os “*Sistemas de Informação*” (56%) e “*Procedimentos*” (53%). Os resultados também demonstraram que o impacto dos serviços on-line no trabalho dos Colaboradores é positivo (68%), em oposição à opinião negativa (59%) que os mesmos têm sobre o serviço de Atendimento da linha 808 50 20 20.

No Estudo contemplou-se ainda a análise qualitativa, a qual, com a contribuição dos inquiridos nas “*Sugestões de Melhoria*”, se avançou para a construção de modelos explicativos. Das medidas que se encontram num patamar mais urgente, encontram-se a uniformização de procedimentos, a melhoria das instalações e conseguir melhor coordenação entre o BackOffice e o FrontOffice. Verificam-se boas avaliações relativas à motivação para o Atendimento e à abertura para mudanças. Não obstante, é necessário integrar e identificar as necessidades de formação em SI para o aperfeiçoamento profissional do pessoal do Atendimento.

No final, procedeu-se à análise da utilidade do Inquérito de satisfação, da qual observa que os Colaboradores reconhecem a importância que os resultados do estudo poderão ter na Organização.

Com base na análise descritiva e inferencial dos resultados obtidos, são sugeridas algumas medidas que melhorem a satisfação dos Colaboradores do Atendimento e potenciem as suas competências organizacionais, das quais se destacam: dar a conhecer a importância dos novos canais de Atendimento aos Colaboradores; Implementar a polivalência e a rotatividade entre áreas funcionais, FrontOffice e BackOffice e entre Direcções e Lojas do Cidadão; Melhorar as instalações; Criar um sistema de gestão de fluxos de trabalho (workflow) e a ferramenta “Scorecard Atendimento”.

EXECUTIVE SUMMARY

This study presents the results of the Satisfaction Survey carried out at the Customer Service Employees of the Portuguese Institute for Mobility and Land Transport (IMTT). Were targeted to collect all information the Regional Mobility and Transport Directorate (DRMT), Roads and District Directorate DDV) and Citizen's Bureau. The application of this survey, an essential instrument for assessing quality of care, promote the continuous improvement of employees and achieve an alignment with organizational strategy of the Office, will achieve the following objectives:

- Assess the level of satisfaction of employees;
- Contribute to the promotion of improvement of care provided for different areas of business services in regional and resize them gradual
- Evaluate the effect on individual and organizational behavior through the priorities: Procedures, Human Resources, Information Systems, Facilities and Customer Service;
- Evaluate the impact of the new channels (On-line Services / Hotline Telephone).
- Develop evolutionary studies: having a future project such as comparing values obtained during the years 2008 and 2009, drawn on paper by an external company, together with the IMTT;

For the lead, produced by the IMTT's Services Directorate for Processing and Customer (DSPA) of, we applied a new and dynamic method for data collection through the use of the Institute's Intranet platform that allowed the digital filing by each employee surveyed, in their workplace.

The survey showed the following structural model: (i) Background of the Employee (for the professional group, functional area, seniority in the public service, gender and age), (ii) Items structured in the following axes - Procedures, Facilities, Human Resources, Information Systems, Customer Service (accounting selecting one of the options in a range between 1 – Strongly Disagree and 4 - Strongly Agree), (iii) Training Needs (iv) Suggestions for improvement, (v) New Channels Care Services (Online / Telephone Hotline) (Vi) the most positive aspects and improve the service, (vii) Suggestions for improvement, (viii) Evaluation of the usefulness of the Inquiry.

The universe of 220 employees who constituted the population (based on the information provided by IMTT), was obtained for this study, a sample of 140 questionnaires (N = 140), constituting 64% of the universe of respondents.

Quantitative analysis gives us an insight into the data. Here the data were summarized and described the variables of interest. The results indicate that the item of "Priority Axes" with more overall rating scored by the respondents corresponds to the "Customer Service" (3.14). Here we see that the service "conveys

confidence” and "It's done by knowledgeable employees. " The lowest rating is in the axis "facilities" being negative regarding resources available to users.

As to the "Training Needs", the highest priority areas are the "Information Systems” (56%) and "Procedures"(53%). The results also showed that the impact of online services at work of employees is positive (68%) as opposed to the negative view (59%) that they have on the customer service line 808 50 20 20.

In the Study is also included qualitative analysis, which, with input of respondents in "Suggestions for Improvement,” was advanced for the construction of explanatory models. Measures that are more urgent in a level are the standardization of procedures, improved facilities and better coordination between the BackOffice and FrontOffice. There are good reviews on the motivation for the care and openness to change. Nevertheless, it is necessary to integrate and identify training needs in society for the professional staff of care.

In the end, we proceeded to examine the usefulness of the satisfaction survey, which notes that the employees recognize the importance that the study results may have on the Organization. Based on descriptive and inferential analysis of the results, suggesting some measures to improve employees 'satisfaction of care and maximizing your organizational skills, outstanding among which are: to publicize the importance of the new service channels to Employees; Implement versatility and turnover among functional areas, and BackOffice FrontOffice and between Directorates and Citizen’s Bureau, improve facilities, create a management workflow system and the tool "Customer Service Scorecard”.

INTRODUÇÃO

O Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres (IMTT) tem por missão regular, fiscalizar e exercer funções de coordenação e planeamento do sector dos transportes terrestres. É também responsável pela supervisão e regulamentação das actividades deste sector, competindo-lhe a promoção da segurança, da qualidade e dos direitos dos utilizadores dos serviços de transportes terrestres.

No âmbito dos objectivos definidos para uma boa gestão do IMTT, está previsto no Plano de Actividades um indicador que consiste na **avaliação da satisfação dos seus Colaboradores**. Para a concretização desse indicador, na Direcção de Serviços de Processamento e Atendimento (DSPA), produziu-se a iniciativa de elaborar um Inquérito à satisfação dos Colaboradores do Atendimento presencial, uma ferramenta essencial para avaliar a qualidade do Atendimento, promover a melhoria contínua dos Colaboradores e conseguir um alinhamento com a estratégia organizacional do IMTT.

A metodologia aplicada ao Inquérito constitui um processo inovador no IMTT, com recurso à plataforma Intranet do Instituto que permitiu o preenchimento digital por cada colaborador inquirido, no seu posto de trabalho.

Está ainda previsto, como projecto futuro, a realização de novo Inquérito no 2º semestre de 2011.

O processo de orientação/acompanhamento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), do Curso de Estudos Avançados em Gestão Pública (CEAGP), elaborou-se com recurso à realização de reuniões de trabalho (ver no Apêndice o processo de orientação/acompanhamento do TCC), bem como a presença do formando a tempo inteiro nas instalações do Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres (IMTT) para desenvolver o trabalho em grupo, definir os objectivos da investigação, decidir o conteúdo do futuro modelo de Inquérito e sua construção, de forma inteiramente desmaterializada, com a tecnologia Microsoft Office SharePoint Server na plataforma intranet do IMTT (MOSS07).

Nas sessões participativas definiu-se a metodologia e os resultados esperados. Fomentaram-se as sessões de brainstorming entre os Colaboradores para a análise do questionário modelo do estudo de 2009 e sua adaptação de forma a maximizar a sua eficiência e reflectir a nova realidade do Atendimento presencial. Decidiram-se as diferentes tarefas do projecto a executar no período determinado, das quais se pode efectuar uma análise no Apêndice, onde o mapa de Gantt que contém o gráfico de planeamento, indica as datas previstas para o começo e o fim de cada etapa, bem como de todo o plano.

1. METODOLOGIA

O presente trabalho constitui uma investigação aplicada, visando produzir conhecimento novo, baseado em determinados objectivos e alvos específicos, relativamente ao grau de satisfação dos Colaboradores do Atendimento no IMTT. Constitui também um estudo cuja visão será integral e abrangente a todo o território nacional.

No estudo para auferir da satisfação de Colaboradores, recorreu-se a uma metodologia que permitisse:

- Auscultar os Colaboradores da organização nas dimensões escolhidas;
- Fazer uma análise qualitativa e quantitativa global dos dados;
- Fazer estudos evolutivos: comparação com os valores obtidos nos anos de 20 08 e 2009, elaborados em suporte de papel por uma empresa externa, conjuntamente com o IMTT
- Identificar pontos fortes e áreas de melhoria;

1.1 - DEFINIÇÃO DO UNIVERSO

Os Questionários foram disponibilizados aos Colaboradores que exercem funções directamente ligadas ao Atendimento ao público presencial, estando distribuídos por Direcções Regionais de Mobilidade e Transporte (DRMT), Delegações Distritais de Viação (DDV) e Lojas do Cidadão (LC), a saber: DRMT Norte (DR Porto, DDV de Braga, Bragança, Viana do Castelo, Vila Real, SBDDV de Chaves) DRMT Centro (DR Coimbra, DDV Aveiro, Castelo Branco, Guarda, Leiria, Viseu), DRMT Lisboa e Vale do Tejo (DR Lisboa, DDV Santarém, Setúbal), DRMT Alentejo (DR Évora, DDV Beja, Portalegre) e DRMT Algarve (DR Faro) e Lojas do Cidadão de Braga, Porto, Aveiro, Coimbra, Viseu, Lisboa (Laranjeiras e Restauradores) e Setúbal. Para identificar a população em estudo, (tendo em vista a concessão de permissões para acederem ao questionário digitalmente) recorreu-se ao contacto via e-mail com os serviços desconcentrados, os quais enviaram a relação dos Colaboradores, que constituíram o universo da população: 220 elementos que prestam Atendimento presencial, dos quais se obteve, para a presente investigação, uma amostra de 140 questionários.

1.2 - DESENHO DO QUESTIONÁRIO E MÉTODO

Para o presente Inquérito, aplicou-se, como já referido, um método dinâmico e interactivo de recolha de dados, optando-se pela resposta electrónica via Intranet (através do MOSS07). O Questionário contém uma

pequena introdução ao estudo em causa e os seus objectivos, sendo garantida no e-mail de apresentação preliminar do questionário aos inquiridos, a confidencialidade e o anonimato dos dados (ver Anexo X).

O Questionário foi construído através da plataforma Intranet, de modo a:

- Motivar os inquiridos a preenchê-lo
- Permitir a correcta leitura das questões
- Instruir os inquiridos a responder a cada questão, com instruções claras de sequência no preenchimento do questionário
- Facilitar a comunicação a todos os Colaboradores a inquirir
- O tempo entre o seu planeamento e a obtenção de resultados ser o menor possível

1.3 - PRÉ-TESTE DO QUESTIONÁRIO

Um pré-teste não é mais que uma revisão formal de um questionário e da metodologia de recolha de dados que lhe está associada. Utilizou-se para descobrir potenciais erros e corrigi-los, apesar de verificarmos através do processo de elaboração e acompanhamento do TCC (anexo 3), que os desafios à capacidade do sistema surgiram com a sua aplicação em cenário real. Foi construído um Inquérito “piloto”, já com as perguntas efectivas a considerar, tendo em vista a execução de testes o mais próximo possível do real. Foram efectuados ensaios no ambiente de qualidade da Intranet do IMTT e preenchidos alguns questionários de pré-teste. Os inquiridos utilizados no pré-teste tinham características semelhantes à da população real do Inquérito a promover.

A realização do pré-teste permitiu identificar:

- As questões problemáticas
- A eficácia da recolha de dados via intranet
- A taxa de resposta esperada
- Garantir a ausência de “múltiplas respostas” de um só inquirido e o seu anonimato

1.4 - PASSAGEM PARA O AMBIENTE DE PRODUÇÃO

Após os ensaios no ambiente de qualidade da Intranet IMTT, foi criado um modelo de Inquérito em Intranet e seu transporte do ambiente de qualidade para o ambiente de produção. Neste ambiente, foi criada uma nova área de trabalho para o Inquérito e efectuou-se a gestão das permissões de contribuição aos Colaboradores que iriam constituir a amostra do estudo.

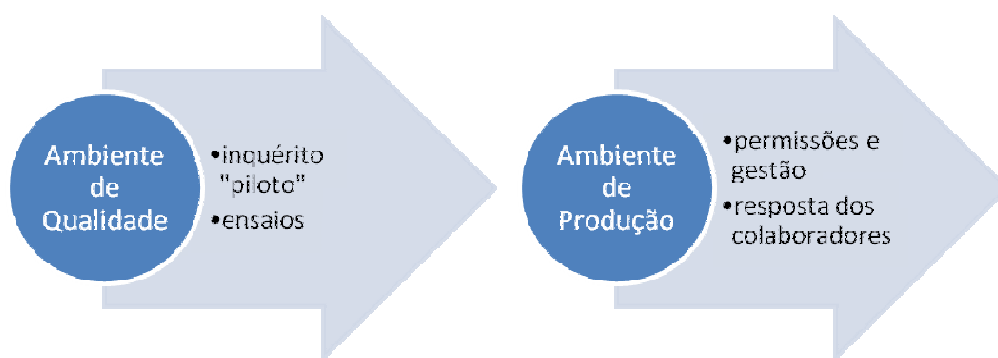


FIG. 1 – PASSAGEM DO AMBIENTE DE QUALIDADE PARA O AMBIENTE DE PRODUÇÃO

2. ANÁLISE DOS DADOS

2.1 - O MODELO ESTRUTURAL

O Inquérito apresenta a seguinte estrutura:

- (i) Enquadramento do Colaborador (relativamente ao grupo profissional, área funcional, antiguidade em funções públicas, género e idade);
- (ii) Itens estruturados nos seguintes Eixos – Procedimentos, Instalações, Recursos Humanos, Sistemas de Informação, Atendimento Presencial e Necessidades de Formação (a responder seleccionando uma das opções na escala entre 1 – Nunca a 4 – Sempre);
- (iii) Sugestões de melhoria;
- (iv) Novos Canais de Atendimento (Serviços On-line / Linha de Atendimento Telefónico);
- (v) Aspectos mais positivos e a melhorar no serviço;
- (vi) Sugestões de melhoria;
- (vii) Avaliação da utilidade do Inquérito.

Nas escalas utilizadas não existe um valor intermédio neutro, para evitar o erro de tendência central nas respostas obtidas. Para tal, utilizou-se uma escala Likert de 4 pontos, onde os valores variam entre 1 (muito negativo) e 4 (muito positivo).

3. ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

A análise quantitativa (ou descritiva) dá-nos uma visão sobre os dados. Os objectivos consistirão em:

- Sintetizar os dados
- Descrever as variáveis de interesse

Amostra dos Colaboradores inquiridos:

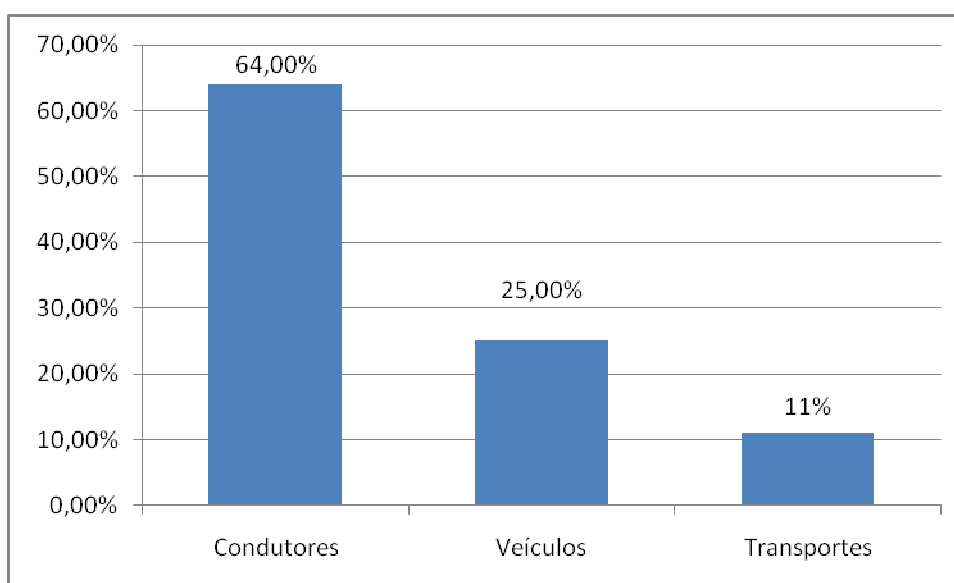
Do universo de 220 Colaboradores que constituíam a população, obteve-se para o presente estudo, uma amostra de 140 questionários (N=140), constituindo 64% do universo, os quais podem ser consultados no Apêndice.

TABELA I: CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS

Grupo Profissional	
Assistente Técnico	134
Técnico Superior	1
Assistente Operacional	5

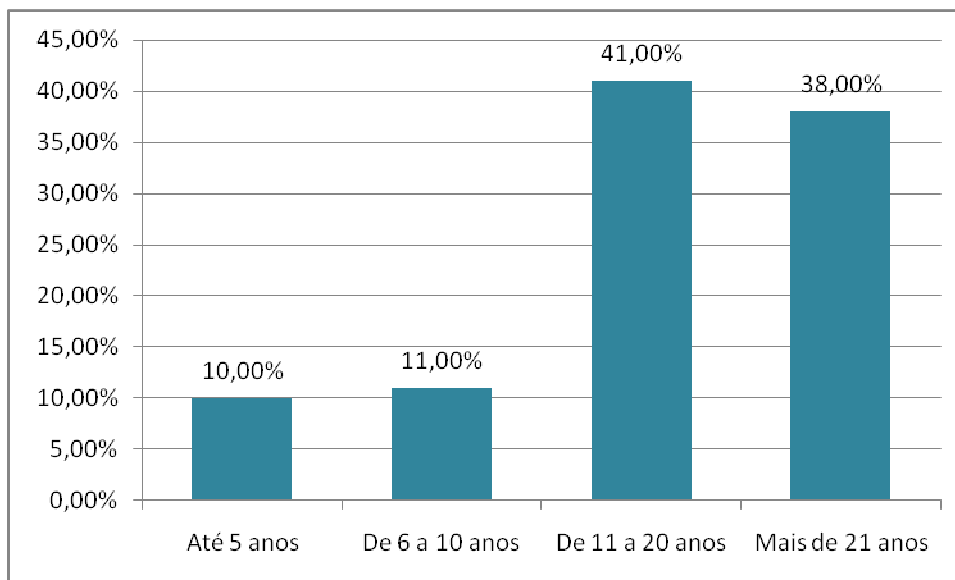
Quanto à Carreira e Categoria Profissional, os Assistente Técnicos representam a maioria da amostra (134 inquiridos), seguindo-se o Assistente Operacional, com 5 inquiridos e apenas 1 é Técnico Superior.

GRÁFICO 1- Área Funcional



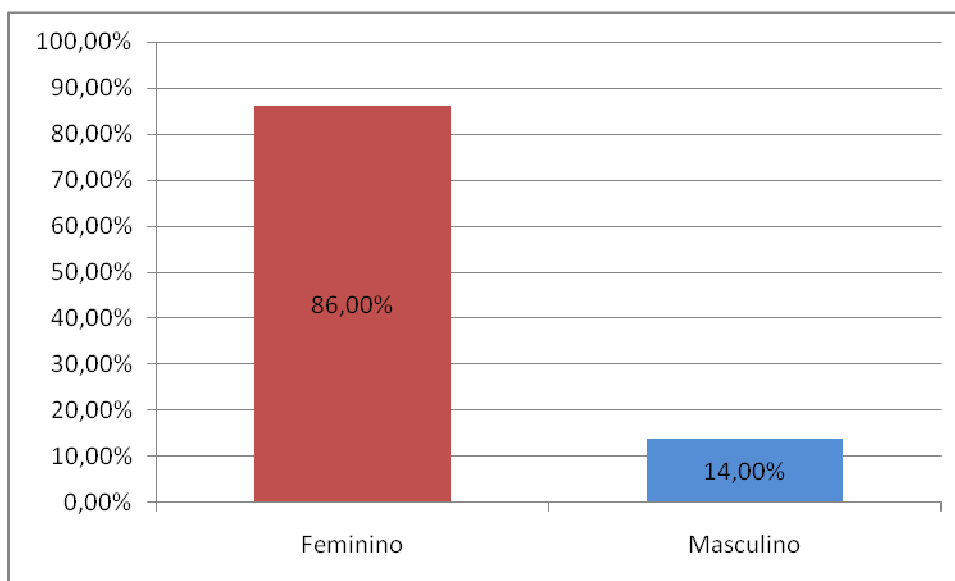
No que respeita à Área Funcional, a maior parte da amostra desempenha funções na área dos condutores, com 64% dos casos, seguindo-se a área de veículos (25%) e de transportes (11%).

GRÁFICO 2 – Antiguidade em Funções Públicas



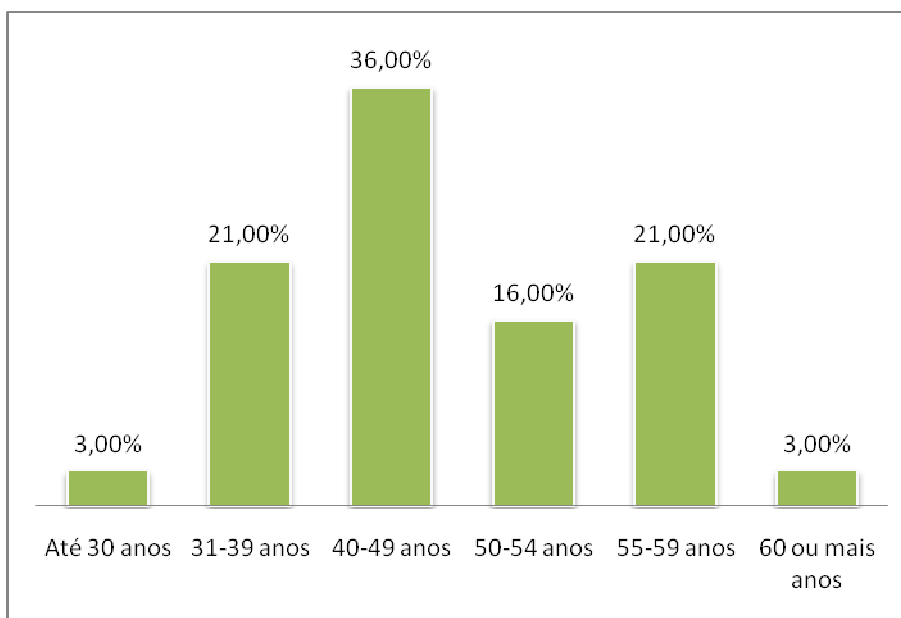
Quanto à antiguidade em funções públicas, é notório que a grande maioria dos Colaboradores tem antiguidade acima dos 11 anos de serviço. De notar que, dos Colaboradores que prestam Atendimento ao público e que responderam ao Inquérito, somente 14 têm até 5 anos de antiguidade em funções públicas e 111 estão inseridos nas classes “De 11 a 20 anos” e “Mais de 20 anos”.

GRÁFICO 3 - Caracterização do Género



De todos os Colaboradores que participaram neste estudo, verificam-se 120 do sexo feminino e 20 do sexo masculino, o que se deve ao menor número de profissionais homens no IMTT.

GRÁFICO 4 – Grupo etário



O grupo etário mais representativo da amostra encontra-se entre os 40 e os 49 anos, com uma percentagem de 36%. Depois assistimos a uma distribuição proporcional entre os restantes grupos etários, com a exceção do grupo etário até aos 30 anos (3%) e os 60 ou mais anos (3%).

3.1 - EIXOS PRIORITÁRIOS

De seguida analisam-se os “Eixos Prioritários”, mediante comentário à média global e indicação dos itens que mereçam avaliação mais particular pelas classificações obtidas. A escala utilizada é a que abaixo se apresenta:

1- Discordo Totalmente	2 - Discordo
3 - Concordo	4 – Concordo Totalmente

TABELA II – “PROCEDIMENTOS”

Eixo 1 Procedimentos	<i>Média respostas obtidas</i>
São claros	2,94
São uniformemente aplicados pelos diferentes serviços do IMTT com quem contacta regularmente	2,42
São funcionais, não introduzindo burocracia desnecessária	2,61
Têm formulários simples de preencher	3,04
Permitem que se sinta à-vontade nas informações que presta aos utilizadores	3,14
<i>Média global da escala</i>	2,83

De uma forma geral, no que diz respeito aos Procedimentos, a avaliação dos resultados aponta para uma baixa classificação, com um valor médio de 2,83. Destacam-se como pontos fortes os itens “ Permitem que se sinta à-vontade nas informações que presta aos utilizadores”, e “Têm formulários simples de preencher”, com uma avaliação média de 3,14. e 3,04, respectivamente. Como pontos fracos, ressaltam quer a uniformidade na aplicação de procedimentos, com uma classificação média de 2,42, quer a funcionalidade dos serviços, cuja avaliação corresponde a 2,61.

TABELA III – “INSTALAÇÕES”

<i>Eixo 2</i> <i>Instalações</i>	<i>Média respostas obtidas</i>
Têm um espaço de trabalho adequado para os Colaboradores	2,67
Possuem espaço de arquivo suficiente	2,38
Têm uma temperatura adequada	2,55
São bem iluminadas	2,83
Estão limpas	2,84
São arejadas	2,71
Estão dimensionadas para o volume de Atendimento	2,55
São confortáveis para os utilizadores	2,59
Têm um sistema de gestão de filas de espera de compreensão e utilização rápida	2,74
Têm acesso para pessoas com mobilidade condicionada	2,81
Têm sinalética externa que facilita chegar até ao serviço	2,46
Possuem sinalética interna que permite aos utilizadores orientarem-se	2,79
Possuem dispensador de água	1,65

Possuem televisão, revistas ou outros mecanismos para facilitar o tempo de espera	1,59
Têm estacionamento para o utilizador	1,86
São acessíveis por transportes públicos	2,9
O horário de Atendimento é adequado	3,2
<i>Média global da escala</i>	2,54

Relativamente às Instalações, a avaliação global dos resultados aponta para um cenário negativo – 2,54. A apreciação dos Colaboradores é contraproducente no que respeita aos recursos disponibilizados aos utilizadores – dispensador de água, mecanismos facilitadores do tempo de espera e estacionamento (classificações de 1,65, 1,59 e 1,86, respectivamente). O maior grau de concordância reflecte-se no horário de Atendimento (3,2).

TABELA IV – “RECURSOS HUMANOS”

Eixo 3	<i>Média respostas obtidas</i>
Recursos Humanos	
São em número suficiente na sua área funcional	2,4
Está motivado para prestar um bom Atendimento aos utilizadores	3,3
Está aberto à introdução de mudanças	3,5
É conseguida uma boa coordenação entre o FrontOffice e o BackOffice	2,8

Conhece a Visão definida para o IMTT	2,97
Tem formação adequada para o desempenho da sua função	3,1
Tem conhecimentos suficientes para lidar com os problemas dos utilizadores	3,2
A difusão da Informação no seu serviço é feita com clareza e atempadamente	2,92
<i>Média global da escala</i>	3,02

No que diz respeito aos Recursos Humanos, obteve-se uma avaliação global de 3,02. Na motivação para o Atendimento e na abertura para mudanças, verificam-se avaliações elevadas, atingindo neste ultimo item a classificação de 3,5. Por outro lado, os resultados menos positivos foram atribuídos ao item “São em número suficiente na sua área funcional” (2,4). De focar ainda a baixa avaliação do item “É conseguida uma boa coordenação entre o FrontOffice e o BackOffice” (2,8) feita pelos Colaboradores.

TABELA V – “SISTEMAS DE INFORMAÇÃO”

Eixo 4	<i>Média respostas obtidas</i>
Sistemas de Informação	
São de fácil compreensão	3,01
São de fácil utilização	3,02
Correspondem às necessidades dos serviços	2,86
O Sistema de Gestão das Filas de Espera permite uma boa gestão das filas	2,79

O Sistema de Gestão de Filas de Espera é de fácil compreensão	2,82
O apoio prestado pelos serviços centrais a nível dos SI é adequado	2,8
A formação recebida nos sistemas utilizados foi suficiente	2,65
Tem acesso ao correio electrónico	3,7
Tem acesso à Internet	3,83
Tem acesso à Intranet	3,58
<i>Média global da escala</i>	3,11

Na análise do Eixo relativo aos Sistemas de Informação, obteve-se uma média global de 3,11. Constata-se que os itens relativos ao acesso ao correio electrónico, internet e intranet reúnem as avaliações mais altas (3,58). A avaliação mais baixa evidencia-se no item “A formação recebida nos sistemas utilizados foi suficiente”, calculada em 2,65.

TABELA VI – “O ATENDIMENTO PRESENCIAL”

Eixo 5	<i>Média respostas obtidas</i>
O Atendimento Presencial	
É globalmente bom	3,19
Tem um tempo de espera adequado	2,79

O tempo de resolução das situações é satisfatório	2,94
Os utilizadores estão globalmente satisfeitos com o serviço prestado	3,09
O Atendimento tem vindo a melhorar ao longo dos anos	3,3
É realizado por Colaboradores cordiais	3,31
É levado a cabo por Colaboradores conhecedores	3,28
É desempenhado por Colaboradores que procuram compreender as situações dos utilizadores	3,32
Permite aos utilizadores terem as suas situações resolvidas	3,23
As reclamações são entendidas como oportunidades de melhoria	3,14
Transmite confiança	3,33
<i>Média global da escala</i>	3,14

De uma forma global, a média das avaliações ao Atendimento Presencial efectuadas pelos Colaboradores foi de 3,14. Observa-se que o Atendimento “transmite confiança” (3,33) e “É levado a cabo por Colaboradores conhecedores” (3,32). No entanto, é transmitida a necessidade de melhorias relativas à gestão do tempo, visíveis nos itens “Tem um tempo de espera adequado”, com uma avaliação de 2,79 e “O tempo de resolução das situações é satisfatório” (2,94).

3.2 – FORMAÇÃO

GRÁFICO 5 - Sente necessidade de formação

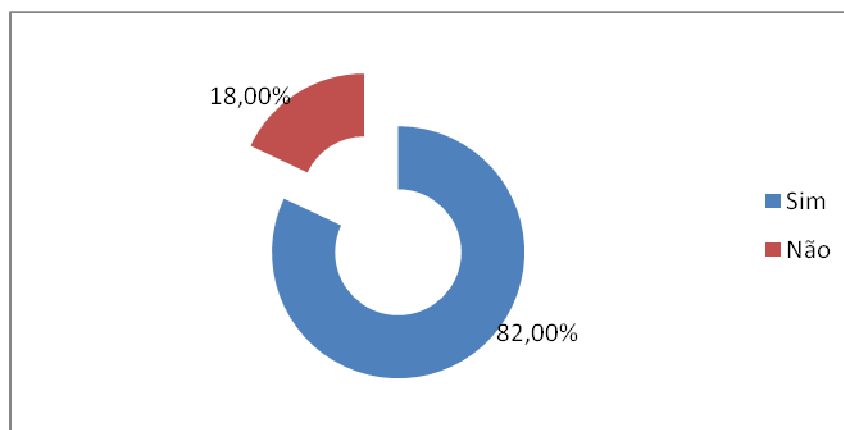
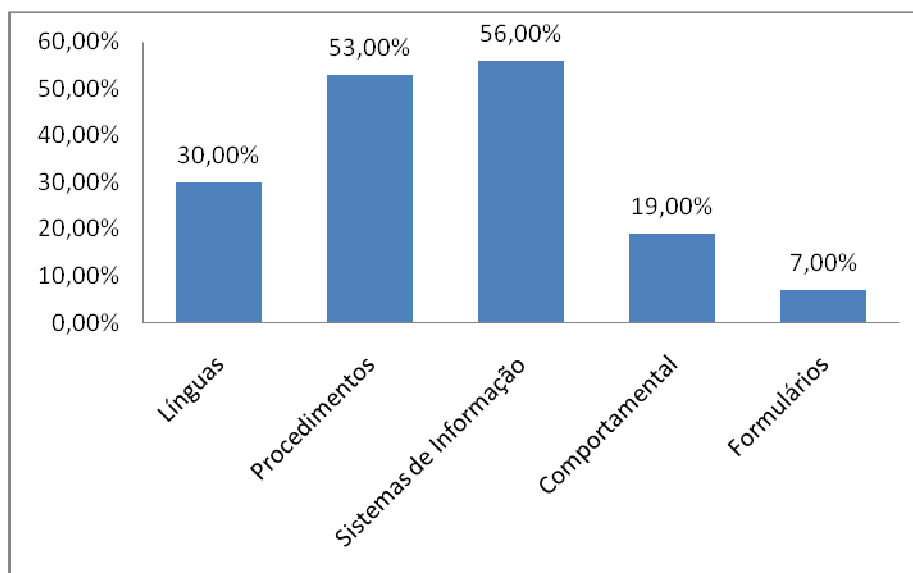


GRÁFICO 6 – Áreas



A percentagem de Colaboradores a referirem necessidade de formação é elevada. No que respeita às áreas identificadas como prioritárias, destaca-se a área dos Procedimentos e Sistemas de Informação, com uma referência para as línguas.

3.3 - NOVOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Informação aos utilizadores da existência de outros canais de Atendimento:

- Serviços **on-line do IMTT**;
- Serviço de **Atendimento da linha 808 50 20 20**;

GRÁFICO 7 - Serviços on-line do IMTT

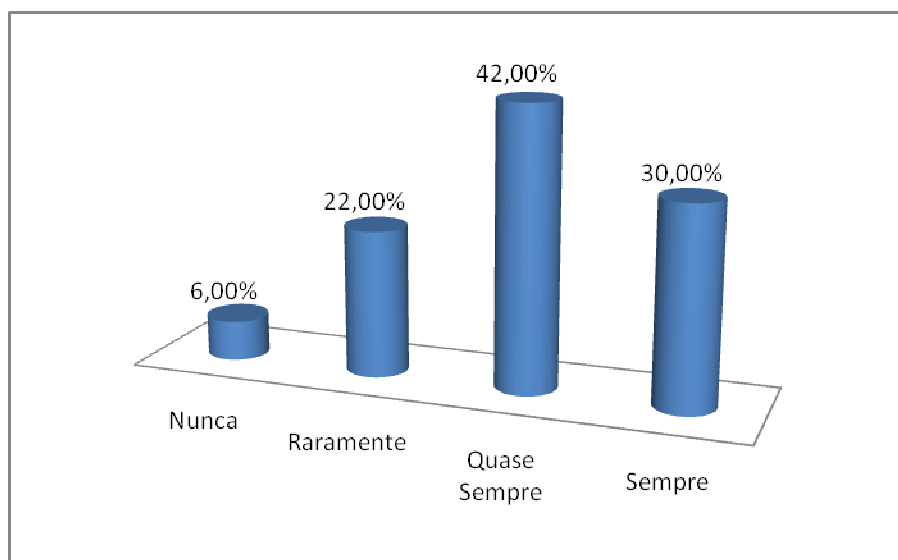
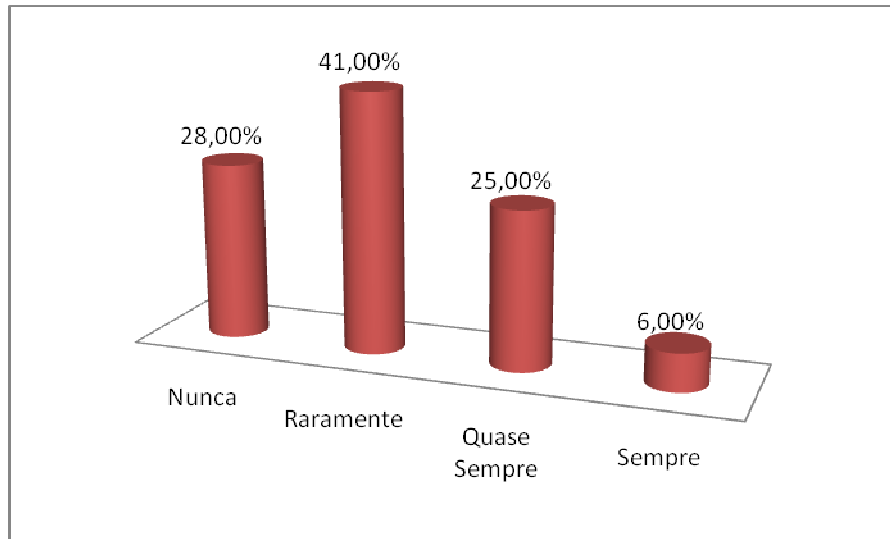


GRÁFICO 8 - Serviço de Atendimento da linha 808 50 20 20



De acordo com os dados obtidos é bem patente que 72% dos Colaboradores informam “Sempre” ou “Quase Sempre” os utilizadores da existência dos Serviços on-line do IMTT. No entanto, assistimos a uma baixa promoção da linha de Atendimento telefónico, com 69% dos inquiridos a responder “Nunca” ou “Raramente”.

De seguida são apresentados os resultados relativos ao conhecimento dos serviços em cada área do Serviço On-line.

Foi considerada Não Resposta o não conhecimento de nenhum dos serviços nas áreas de Transportes, Condutores, Veículos e Validação de documentos, tendo sido apuradas as seguintes percentagens:

TABELA VII – SERVIÇO ON-LINE: TRANSPORTES

Serviço On-line	Percentagem global – respostas obtidas
Transportes	
Pedidos de inscrição em exame para certificação profissional	40%
Pedidos de emissão de certificados profissionais	25%
Pedidos de licenciamento de veículos para actividades transportadoras	25%

TABELA VIII – SERVIÇO ON-LINE: CONDUTORES

Serviço On-line	Percentagem global – respostas obtidas
Condutores	
Registo de contactos	19%
Cartas de condução - Pedido de revalidação	76%

Cartas de condução - Pedido de duplicado (2ª via)	71%
Cartas de condução - Pedido de alteração de morada	76%
Pedido de cartão Tacográfico de Motorista – 1ª emissão	26%

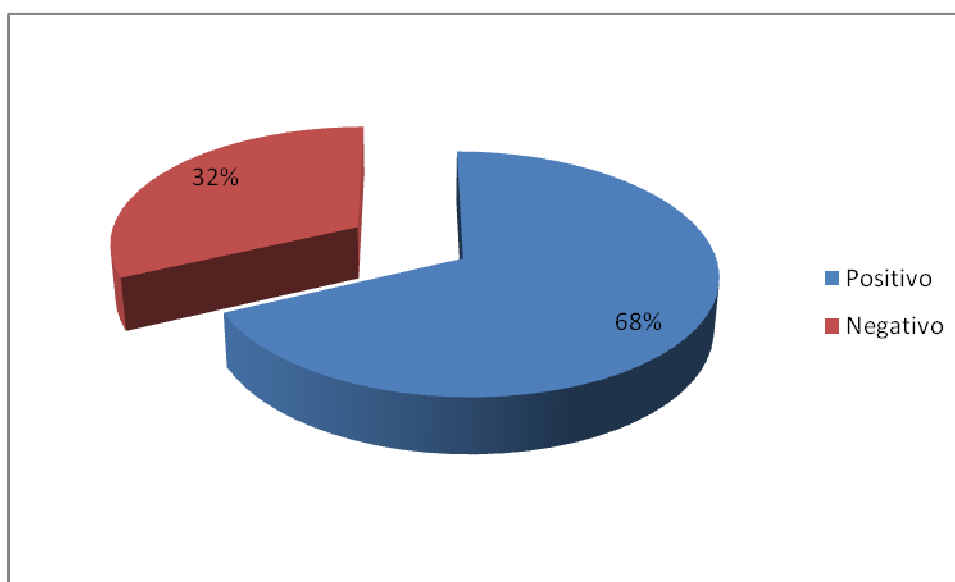
TABELA IX – SERVIÇO ON-LINE: VEÍCULOS E VALIDAÇÃO DE DOCUMENTOS

Serviço On-line	Percentagem global – respostas obtidas
Veículos	
Pedido de Duplicado (2ª via) do Certificado de Matrícula/Documento Único Automóvel	52%
Pedido de Certidão de Homologação	21%
Pedido de Certidão de matrícula (características do veículo)	31%
Pedido de Certidão de resultados de inspeções	22%
Validação de Documentos (Validação de Certidões, entre outros)	19%

3.4 - IMPACTO DOS NOVOS CANAIS

Impacto dos **serviços on-line** no trabalho do colaborador:

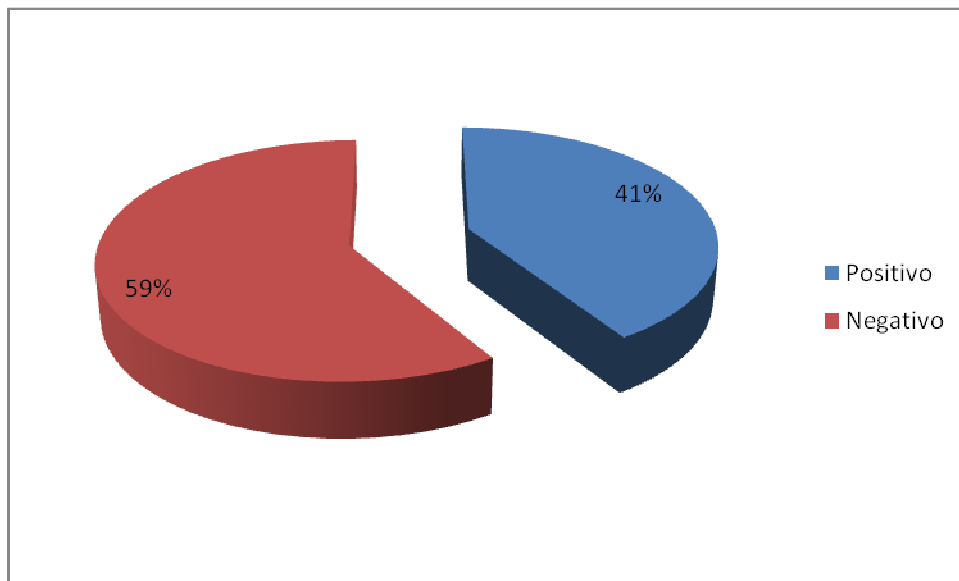
GRÁFICO 9 - Impacto serviços on-line



Pela observação do gráfico, verificamos que a maioria dos Colaboradores atribuiu um impacto positivo à utilização do Serviço On-line. De mencionar que a resposta à questão “*Qual o Impacto que os serviços on-line têm no seu trabalho?*”, não foram permitidas Não Respostas, pelo que todos os inquiridos responderam pelas opções “Positivo” ou “Negativo”.

Na opinião dos Colaboradores o impacto positivo advém sobretudo da menor afluência de utilizadores nos serviços de Atendimento presencial e da rapidez de resolução dos procedimentos. Por outro lado determinados Colaboradores consideram que há pouca divulgação dos serviços on-line e poucos os serviços a ser tratados através da plataforma, existindo, ainda, muita burocracia e bloqueios do sistema.

GRÁFIO 10 - Impacto serviço de Atendimento da linha 808 50 20 20



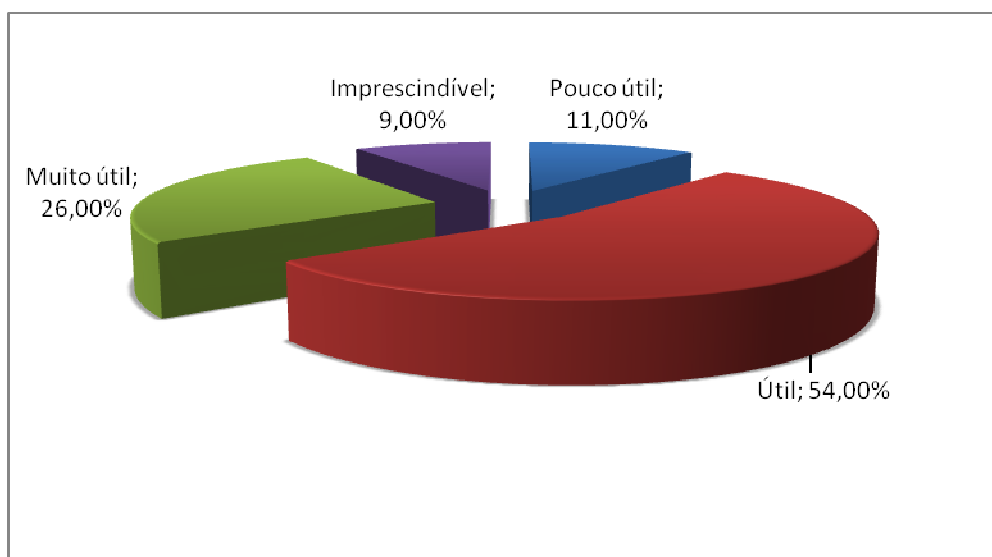
Na sequência da análise dos dados verifica-se uma grande percentagem de Colaboradores a atribuir um impacto negativo (59%) à utilização deste serviço, reforçado pela baixa percentagem de Colaboradores que informa os utilizadores da existência do serviço de Atendimento da linha 808 50 20 20.

Na opinião dos Colaboradores o impacto negativo deve-se, sobretudo, à reduzida utilização do serviço pelos Utilizadores e ao desfasamento entre as informações prestadas pelo serviço de Atendimento da linha 808 50 20 20 (insuficientes e incorrectas) e a prática nos Serviços Regionais.

Dos Colaboradores que atribuem um impacto positivo deste canal ao Atendimento, indicam a redução das filas de espera e a prestação de informações tanto aos Colaboradores, como aos Utilizadores.

3.5 - UTILIDADE DO INQUÉRITO

GRÁFICO 11 – Utilidade do Inquérito



Os Colaboradores consideram o presente Inquérito “Útil” (54%) e “Muito útil” (26%), o que no cômputo geral, reconhecem a importância que os resultados do estudo poderão ter na Organização.

De registrar que, se por um lado 9% classifica a utilidade desta auscultação como “Imprescindível”, por outro 11% considera-a como “Pouco útil”.

4. ANÁLISE QUALITATIVA

Após conhecer os dados na análise descritiva, podemos agora avançar para a construção de modelos explicativos.

Assim, iremos referir alguns aspectos que nos parecem relevantes, dentro de cada uma das variáveis observadas.

4.1 - EIXOS PRIORITÁRIOS

Na análise dos resultados das questões relativas aos Procedimentos, constata-se que os inquiridos os consideram pouco uniformes e pouco funcionais. As sugestões de melhoria mais recorrentes centram-se, por isso, na uniformização dos procedimentos em todos os serviços, no aperfeiçoamento e simplificação dos documentos/formulários e na celeridade das respostas aos pedidos de esclarecimento.

Os Colaboradores consideram que as Instalações merecem urgente atenção, tendo sido o eixo que apresentou avaliação global mais depreciativa. Deve ser observado o espaço interior (casas de banho, iluminação/ventilação/aquecimento, salas de espera, zonas de Atendimento, com o objectivo de garantir maior privacidade ao Utilizador) e exterior (acessibilidades para Utilizadores com mobilidade reduzida, locais de estacionamento). A necessidade de modernizar as instalações e serem criados postos de triagem e de informações é expressa por um elevado número de Colaboradores.

A nível de Recursos Humanos, são de salientar as óptimas avaliações relativas à motivação para o Atendimento e à abertura para mudanças. No entanto, surgem como pontos de melhoria a necessidade de seleccionar Colaboradores com perfil para Atendimento, maior orientação e/ou proximidade com o Utilizador, de formação dos Colaboradores do back Office, para uma melhor coordenação e reforço de pessoal da área do Atendimento.

Quanto aos Sistemas de Informação (SI), é reclamado um maior apoio dos serviços centrais, a melhoria dos equipamentos (hardware) e uma formação constante. De registar, como factor positivo, o acesso mais generalizado dos Colaboradores ao correio electrónico, à Internet e intranet.

O Atendimento Presencial é percebido pelos Colaboradores como sendo globalmente “Bom”, desempenhado por Colaboradores que procuram compreender as situações dos Utilizadores e capaz de transmitir confiança e cordialidade. Salientam ainda que o Atendimento tem vindo a melhorar ao longo dos anos e que as reclamações são entendidas “Frequentemente” como oportunidades de melhoria. Não obstante,

as dificuldades prendem-se ao nível da gestão do tempo, que se pode traduzir, segundo as sugestões dos Colaboradores, em melhorar o Sistema de Gestão de filas de Espera e ter assistência mais célere e na eficácia na divulgação da informação/legislação.

4.2 – FORMAÇÃO

As necessidades de Formação centraram-se, fundamentalmente, nos Sistemas de Informação (56%), nos Procedimentos (53%) e na área das Línguas (30%). A elevada taxa de respostas à necessidade de formação na área de “Procedimentos”, indicia um défice relativamente à comunicação interna nos Serviços (se quem presta Atendimento ao público não se sente seguro relativamente à prática do estipulado nos procedimentos a seguir, pode significar que a transmissão do conhecimento e informação constituem aspectos a melhorar). Os altos resultados obtidos na necessidade de formação na área de “Sistemas de Informação”, apontam a indispensabilidade de integrar e identificar as necessidades de formação em SI para o aperfeiçoamento profissional do pessoal do Atendimento.

4.3 - NOVOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Novos Canais de Atendimento – Serviços On-Line e Linha de Atendimento 808 50 20 20:

A Linha de Atendimento Telefónico é a que apresenta um impacto mais negativo nos serviços de Atendimento presencial, fundamentalmente, pelas informações incorrectas, sendo a formação dos seus Operadores um ponto de melhoria recorrente (devido à diversidade e especificidade das matérias).

Os Serviços On-Line têm um impacto francamente positivo, potenciado pelas vantagens que acarretam, como a facilidade de acesso aos conteúdos e a rapidez de resolução dos procedimentos. O reparo dos Colaboradores recai na escassa divulgação dos serviços on-line e dos poucos os serviços a ser tratados através da plataforma, existindo, ainda, muita burocracia e bloqueios do sistema.

5. SUGESTÕES DE MELHORIA

Com base na análise descritiva e inferencial dos resultados obtidos, são sugeridas algumas iniciativas e ferramentas que melhorem a satisfação dos Colaboradores do Atendimento e que potenciem as suas competências organizacionais, designadamente:

- (i) Dar a conhecer, junto dos Colaboradores do Atendimento presencial, a importância dos novos canais: Serviço On-line, mas sobretudo a da Linha de Atendimento Telefónico, através dos seguintes instrumentos: divulgação de informação, via Intranet; realização de workshops sobre abordagens que possuem mudanças mais eficazes. Sessões participativas para partilha de informação e esclarecimento de dúvidas, nomeadamente sobre a potencial ameaça aos novos canais aos actuais postos de trabalho e da importância da linha de Atendimento para o esclarecimento de questões.
- (ii) No seguimento, pode dar-se ao Serviço de Atendimento Telefónico, uma maior capacidade de resposta, quer ao nível da rapidez, quer da qualidade de informação, através de:
 - Alinhamento com os processos e procedimentos centrais;
 - Suporte informático que permita o acesso rápido à informação;
 - Controlo de qualidade frequente.
- (iii) Prover o canal On-line de mais serviços e Alargar o Atendimento do IMTT a mais LC/BMS;
- (iv) Simplificar processos internos, estabelecendo como indicador de desempenho, por exemplo, o número de simplificações introduzidas.
- (v) Implementar a polivalência e a rotatividade entre áreas funcionais, FrontOffice e BackOffice e entre DRMT e Lojas do Cidadão.
- (vi) Afectar um Colaborador ao apoio na triagem de senhas, esclarecimento de dúvidas gerais e ajuda no preenchimento de formulários; Especializar os Colaboradores do FrontOffice: triagem/informações e Atendimento.
- (vii) Melhorar as instalações, nomeadamente ao nível de:
 - Sinalética interna e externa;
 - Conforto – cadeiras adequadas, mecanismos facilitadores do tempo de espera;
 - Separação de espaços (espera e Atendimento), instalações sanitárias,
 - Dispensador de água;
 - Estacionamento;
 - Acessibilidade para pessoas com mobilidade condicionada.
- (viii) Promover actividades extra-curriculares, como, por exemplo, a formação na área das línguas.

- (ix) Criar um sistema de gestão de fluxos de trabalho (workflow) e gestão electrónica de todos os documentos (GED) entre todas as DRMT e DDV, de forma a racionalizar e organizar o método de trabalho do Organismo.
- (x) Estabelecimento de uma Rede de partilha de informação para o sector do Atendimento, contendo actividades da rede constituídas por questionários, observação e análise dos comportamentos e expectativas dos Colaboradores do Atendimento presencial, e pelo tratamento de dados.
- (xi) PROPOSTA “SCORECARD ATENDIMENTO”:

Uma forma acessível de comunicar a estratégia do Atendimento do IMTT e de complementar o estudo de avaliação da satisfação dos Colaboradores (e suas recomendações de melhoria) é evidenciar uma metodologia baseada em princípios de balanced scorecard. Aqui, dá-se a conhecer a importância estratégica dos Colaboradores e contribui para a definição de um conjunto de acções de melhoria no Atendimento com impactos e alcances estratégicos quantificados.

Os principais objectivos do Scorecard Atendimento visam:

- Estabelecer o alinhamento e ligações entre os objectivos do Atendimento e os objectivos estratégicos globais da organização.
- Definir a importância estratégica dos objectivos do Atendimento presencial.
- Identificar um conjunto chave de indicadores estratégicos no desempenho do Atendimento
- Identificar um conjunto de acções de melhoria e definir o seu impacto estratégico.
- Obter um plano de acções de melhoria com ranking de prioridade estratégica para implementação das acções.

CONCLUSÕES

O Projecto de realização presente Inquérito, efectivado através da plataforma electrónica de Intranet pelos Colaboradores da DSPA, constituiu um método pioneiro no IMTT. Não obstante, a sua aplicação em cenário real apresentou vários desafios, tanto do ponto de vista do investigador, pela exigência de conhecer a plataforma intranet do Organismo, do processo de construção dos Inquéritos e sua disponibilização aos destinatários, como do ponto de vista dos inquiridos, que tomaram contacto com o presente Inquérito via e-mail, a sua resposta e entrega após preenchimento. O resultado traduziu-se numa experiência francamente positiva, que permitiu ao formando perceber a dinâmica de trabalho da DSPA e um conhecimento aprofundado da realidade do Atendimento presencial do IMTT.

O estudo de Satisfação aos Colaboradores permitiu analisar a sua percepção dos inquiridos relativamente aos diferentes aspectos da Organização, de forma a alinhar as estratégias para que todos se sintam parte integrante e que contribuam para o sucesso do IMTT. Através desta apreciação foi possível, entre outras: Avaliar as relações interpessoais que se estabelecem na organização; Identificar causas de descontentamento e desmotivação; Identificar procedimentos desadequados; Analisar comentários ou sugestões de melhoria.

Em suma, os resultados obtidos reflectem que deve ser dada importância aos “*Eixos Principais*”, que registaram avaliações globais abaixo dos índices desejáveis, nomeadamente os eixos “*Instalações*” e “*Procedimentos*”, assim como atender às necessidades de formação nas áreas dos “*Sistemas de Informação*” e dos “*Procedimentos*”. Na análise destes itens é positivo observar-se a muita motivação para o Atendimento e a abertura para as mudanças, junto com o acesso massivo dos Colaboradores ao correio electrónico, à Internet e intranet. Não obstante, pode-se perceber uma falha na comunicação interna nos Serviços e a indispensabilidade de integrar e identificar as necessidades de formação em SI para o aperfeiçoamento profissional do pessoal do Atendimento.

Importa salientar que se torna necessária uma reflexão sobre as necessidades de melhoria evidenciadas pelos Colaboradores, as quais incidem sobretudo na uniformização e simplificação de procedimentos, na melhoria das instalações e numa melhor coordenação entre o BackOffice e o FrontOffice. Também devem ser feitas reflexões, por parte do próprio Organismo, relativas aos “*Novos Canais de Atendimento*”, cuja avaliação, no que concerne aos Serviços On-line, apesar de ser positiva, existe a percepção de que neste canal podem ser providos mais serviços. Quanto ao serviço de Atendimento 808 50 20 20, deve ser dado a este canal uma maior capacidade de resposta, quer ao nível da rapidez, quer da qualidade de informação, através de um suporte informático eficaz e de um alinhamento de procedimentos ao nível de todo o IMTT.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

PSE – Produtos e Serviços de Estatística, Lda. *O Como e o Porquê da Pesquisa por Inquérito*. [Consult. 16 Maio.2011]. Disponível na URL: www.pse.pt/Documentos/PesquisaporInquerito.pdf

REIS, E. (1998). *Estatística Descritiva*, Lisboa, Sílabo, 4ª ed.

SÍTIOS CONSULTADOS:

Observatório Nacional de Recursos Humanos: www.onrh.org

Rede Comum de Conhecimento: www.rcc.gov.pt

APÊNDICES

- **Tabela I: Sugestões de Melhoria**
- **Projecto em Microsoft Office OneNote: O processo de orientação/accompanhamento do TCC**
- **Mapa de Gantt: Gráfico de planeamento das tarefas do Projecto**
- **Conteúdo do e-mail enviado aos Colaboradores**
- **Número de Respostas dos Serviços: Resultados Intercalares e Finais**
- **Modelo de Inquérito realizado na Plataforma Intranet do IMTT**

Tabela I – Sugestões de Melhoria

De seguida são apresentadas, de forma estruturada, as **sugestões de melhoria** mencionadas no Inquérito pelos Colaboradores relativas aos Eixos Principais e Novos Canais de Atendimento analisados na presente investigação:

Procedimentos
Uniformizar e simplificar procedimentos
Celeridade das respostas dos serviços centrais a pedidos de esclarecimentos
Mais formação e sessões de esclarecimento ao nível da legislação e procedimentos
Elaboração de manual de procedimentos
Maior coordenação entre o front office e o back office

Instalações
Melhorar as instalações
Modernizar as infra-estruturas
Melhorar a sala de espera
Criar acesso para Utilizadores com mobilidade reduzida
Melhorar a ventilação
Melhorar a sinalética interna e externa
Melhorar as casas de banho/criação de casas de banho para utilizadores

Melhorar as condições de temperatura, iluminação e ventilação

Melhorar a limpeza

Criar posto de informações / triagem / preenchimento de impressos

Melhorar os postos de Atendimento / separar secretárias para garantir maior privacidade aos Utilizadores que estão a ser atendidos

Recursos Humanos

Aumentar o número de Colaboradores, tendo em conta o volume de serviço da Delegação

Especializar os Colaboradores do front-office: triagem/informações e Atendimento

Formação dos Colaboradores nas áreas da gestão de conflitos, Atendimento e arquivo

Mais apoio / celeridade do back office

Formação de Colaboradores de back office para Atendimento

Sistemas de Informação (SI)

Actualização do sistema e diminuição de erros e bloqueios

Aumentar a rapidez do sistema informático

Mais apoio fora do horário de expediente

Manter computadores e rede actualizados

Maior conhecimento sobre cruzamentos de informação entre sistemas dos vários serviços

Melhor equipamento e mais periféricos de saída (v.g. impressoras fotocopadoras)

O Atendimento Presencial

Aspectos positivos:

Empenho/Conhecimento dos procedimentos

Eficiência de processos

Cordialidade/orientação para o cidadão

Bom ambiente de trabalho/Trabalho em equipa

Redução do número de utilizadores no Atendimento presencial

O Sistema de Gestão de Filas de Espera

Aspectos a melhorar:

Aumentar a formação

Melhorar a coordenação entre FrontOffice e o BackOffice

Melhoria de condições na área de espera

Aumentar o número de Colaboradores no Atendimento

Melhorar o Sistema de Gestão de filas de Espera e ter assistência mais célere

Eficácia na divulgação da informação/legislação

Projecto elaborado com recurso ao software *Microsoft Office OneNote*

O processo de orientação/acompanhamento do TCC

terça-feira, 10 de Maio de 2011

09:00

O processo de orientação/acompanhamento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), do Curso de Estudos Avançados em Gestão Pública (CEAGP), elaborou-se com recurso à realização de reuniões de trabalho, bem como a presença do formando a tempo inteiro nas instalações do Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres (IMTT) para desenvolver o trabalho em grupo, definir os objectivos da investigação, proceder à análise dos modelos de questionário dos anos transactos, decidir o conteúdo do futuro modelo de Inquérito e sua construção com a tecnologia Microsoft Office SharePoint Server na plataforma intranet do IMTT (MOSS07):

É pertinente a referência inicial ao primeiro contacto que estabeleci com a DSPA, no final de Fevereiro de 2011, no qual se procedeu a uma apresentação formal aos Colaboradores da Direcção de Serviços de Processamento e Atendimento (DSPA) do IMTT, transmiti o “feedback” acerca do processo de formação no CEAGP e definiram-se as metas temporais para a preparação do TCC.

Reuneão_1

sexta-feira, 10 de Junho de 2011

23:48

- Foi encetada a primeira reunião de trabalho, para validar/reformular os objectivos e efectuar o planeamento com as datas previstas para as actividades inerentes ao “Inquérito à Satisfação dos Colaboradores Internos do IMTT”.

Reuneão_2

terça-feira, 17 de Maio de 2011

09:00

- Definiu-se a metodologia e os resultados esperados. Realizou-se um brainstorming entre os Colaboradores para a análise do questionário modelo do estudo de 2009, a sua adaptação de forma a maximizar a sua eficiência e elaborada a proposta de mensagem de comunicação do Inquérito a enviar aos dirigentes das Direcções de Serviço desconcentradas. Definiram-se as diferentes tarefas do projecto a executar no período determinado, delineou-se a duração das tarefas e os prazos a respeitar. Podemos verificar no anexo 4, o mapa de Gantt contém o gráfico de planeamento, no qual se identificam as datas previstas para o começo e o fim de cada etapa, bem como de todo o plano.

Reuneão_3

quarta-feira, 18 de Maio de 2011

09:00

- Foram discutidas determinadas especificidades das questões do Inquérito com relevância para a qualidade da investigação em causa; procedeu-se à inserção das questões seleccionadas no ambiente de testes da Plataforma intranet, de modo a construir um modelo de Inquérito com a tecnologia Microsoft Office SharePoint Server (uma plataforma de colaboração e pesquisa voltada para aplicações Intranet), já com as perguntas efectivas a considerar, tendo em vista a execução de testes o mais próximo possível do ambiente de produção. Nesta fase de testes surgiram algumas dúvidas no que respeita às funcionalidades da ferramenta, as quais foram encaminhadas à empresa que desenvolveu o software (CPCis).

Reunção_4

terça-feira, 24 de Maio de 2011

09:00

a

sexta-feira, 27 de Maio de 2011

17H00

- Ministrada uma sessão de formação “on-Job training” com a tecnologia SharePoint, apresentada pela empresa que tem os direitos do sistema Microsoft -, a qual teve o efeito de consolidar as competências práticas que fui adquirindo no desenvolvimento do Inquérito na plataforma intranet, e, ao mesmo tempo, desenvolvi capacidades no domínio da integração e gestão documental, eficácia de processos e centralização da informação. A ordem de trabalhos da sessão de formação incidiu nas seguintes temáticas:
 - Gestão das permissões de contribuição aos Colaboradores no portal intranet;
 - Criação de um grupo de trabalho, denominado “*inqueritosdspmaio*”, permitindo o trabalho em colaboração e o acesso partilhado a documentos, bem como a gestão das tarefas no contexto do grupo;
 - Criação de modelo de Inquérito em intranet e seu transporte do ambiente de qualidade para o ambiente de produção;
 - Criar páginas e editar o conteúdo e PeçasWeb na página;
 - Criar um novo site ou área de trabalho no site SharePoint e gerir o conteúdo e estrutura

Neste período foi também encaminhado o e-mail aos diversos Directores dos Serviços desconcentrados e aos Colaboradores-alvo do estudo, contendo uma apresentação formal do Inquérito, com notas sobre instruções de preenchimento e o *link* de acesso ao Inquérito na plataforma intranet IMTT.

Reunção_5

terça-feira, 30 de Maio de 2011

09:00

a

terça-feira, 07 de Junho de 2011

17:00

- constituiu-se a fase de resposta aos Inquéritos. Nesta etapa verificarmos que os verdadeiros desafios à capacidade do sistema surgiram com a sua aplicação em cenário real. Os problemas técnicos emergiram em virtude da dificuldade dos Colaboradores em terem acesso com o perfil de utilizador IMTT ou não conseguirem responder ao Inquérito. Por este facto, decidiu-se prorrogar o prazo de respostas até ao final do dia 06 de Junho de 2011.

Reunção_6

segunda-feira, 6 de Junho de 2011

09:00

- Foi encaminhada ao orientador do serviço – Eng.º Jorge Branco - uma primeira versão do TCC contendo a metodologia a aplicar antes da análise dos dados, de modo a ser efectuada uma apreciação crítica do mesmo.

Reunção_7

quinta-feira, 9 de Junho de 2011

09:00

- Foi reencaminhado o trabalho ao formando com aporte de sugestões de alteração e de complementação; no momento em que era efectuada, no futuro gabinete do formando na DSPA, a análise quantitativa e qualitativa dos dados obtidos. Posteriormente foi feito um brainstorming para se debaterem as questões surgidas durante a análise de dados.

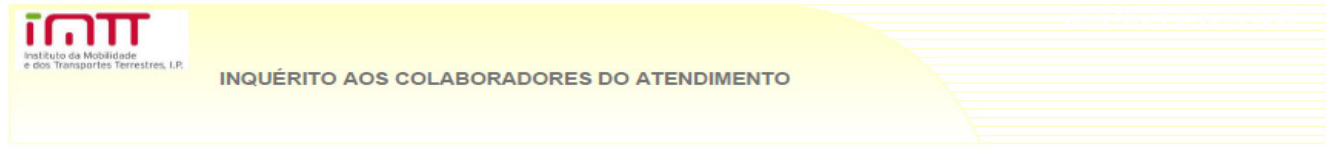
Reunção_8

segunda-feira, 13 de Junho de 2011

09:30

- Enviado o TCC ao orientador, para validação final.

Mapa de Gantt: gráfico de planeamento das tarefas



ID	Nome da Tarefa	16 Mai 2011			22 Mai 2011				29 Mai 2011				5 Jun 2011				12 Jun 2011				19 Jun 2011																		
		17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
1	Definição do conteúdo	█																																					
2	Construção do inquérito na plataforma MOSS07	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	
3	Envio da mensagem aos dirigentes				█	█																																	
4	Apresentar a página do inquérito na Intranet								█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	
5	Período de respostas																																						
6	Alargamento do período de respostas																																						
7	Ocultar a página do Inquérito na Intranet																																						
8	Execução do Relatório																																						
9	Tratamento dos dados																																						
10	Análise e Comentários																																						
11	Início da Divulgação do Relatório																																						

Sábado e Domingo

Conteúdo do e-mail enviado aos Colaboradores

Cara(o) Colega

O IMTT, no âmbito do estudo sobre o Atendimento presencial realizado em 2008 e 2009, está a promover, uma vez mais, um Inquérito à Satisfação aos Colaboradores do Atendimento. Para tal, irá recolher informação dos Colaboradores, que têm uma posição privilegiada de contacto com os utilizadores.

No essencial, o Inquérito é semelhante ao realizado há 2 anos atrás, com pequenas actualizações, só que, desta vez, não será realizado em papel, mas sim **apresentado e respondido directamente na Intranet do IMTT**.

O Inquérito irá estar disponível para o vosso preenchimento entre os dias de **2ª feira (30/5) e 5ª feira (2/6), inclusive**.

Como habitualmente, o Inquérito será de **resposta anónima**, e o seu preenchimento demorará cerca de **15 a 20 minutos**.

Com base nos dados recolhidos automaticamente na plataforma Intranet, será elaborado um relatório que será divulgado posteriormente por todos os serviços envolvidos.

Relativamente aos colegas que trabalham em permanência nas Lojas do Cidadão, e dado que não existe acesso à Intranet do IMTT nas Lojas, enviaremos posteriormente instruções indicando a forma de resposta.

Mais abaixo encontrará o endereço do Inquérito e umas breves instruções.

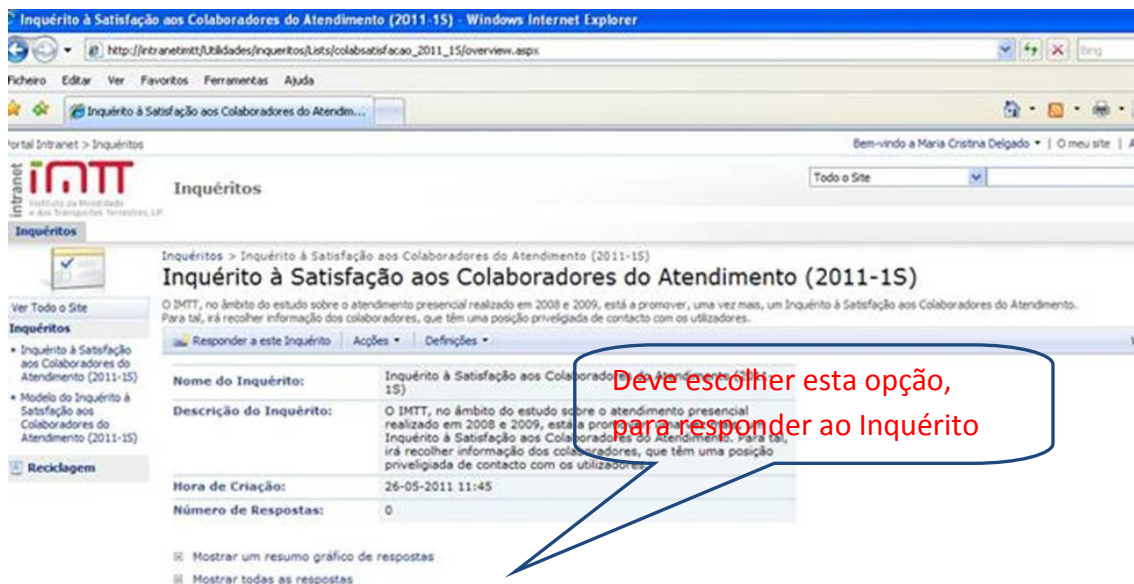
Aproveito para agradecer, desde já, a sua disponibilidade e colaboração na resposta a este Inquérito e reafirmar que estamos, como sempre, disponíveis para responder a todas as questões e dúvidas que achar pertinentes.

NOTAS:

1. O Inquérito poderá ser encontrado clicando no link abaixo:

http://intranetimtt/Utilidades/inqueritos/Lists/colabsatisfacao_2011_15/overview.aspx

2. Irá encontrar o seguinte ecrã, onde deverá clicar no botão “**Responder a este Inquérito**”.



3. O questionário é constituído por 3 páginas. Antes da mudança de página, certifique-se, por favor, que deu as respostas que pretendia, pois não poderá voltar à página anterior.

Muito obrigado e bom Inquérito!

Cumprimentos.

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Número de Respostas - Resultados Intercalares e Finais

DRMT	DDV / LC	Funcionários do Atendimento	Respostas até 16h15 de 3 Junho 2011	Respostas até 11h30 de 6 Junho 2011	Respostas até 10h30 de 7 Junho 2011	Faltaram
DRMT Norte	Braga	10	2	4	6	4
	LC Braga	9	3	5	5	4
	Bragança	8	6	6	8	0
	DRMT Norte	38	6	10	16	21
	LC DRMT Norte			1	1	
	Viana do Castelo	5	4	4	4	1
	Vila Real e SubDel Chaves	8	3	3	4	4
DRMT	DRMTCentro	15	13	13	13	2

DRMT	DDV / LC	Funcionários do Atendimento	Respostas até 16h15 de 3 Junho 2011	Respostas até 11h30 de 6 Junho 2011	Respostas até 10h30 de 7 Junho 2011	Faltaram
Centro	LC Coimbra	5				5
	Viseu	5	2	2	2	O total de funcionários de Viseu é 9 e 9 são as respostas, todos responderam
	LC Viseu	4	6	6	7	
	Leiria	9	5	5	6	3
	Castelo Branco	6	3	3	4	2
	Guarda	4		2	4	0
	Aveiro	6	2	2	2	4
	LC Aveiro	6	1	1	1	5
DRMT Lisboa e Vale do Tejo	Santarém	5	2	2	2	3
	DRMT Lisboa	15	6	9	9	6
	LC Lisboa	16	12	12	12	4
	Setúbal	14	8	8	8	6
	LC Setúbal	6	3	3	3	3
DRMT Alentejo	Beja	4	1	2	3	1
	DRMT Alentejo	6		2	5	O total de funcionários é 6 e o total de respostas é 7 (dados a esclarecer)
	NAT (Évora)		2	2	2	
	Portalegre	4	3	3	3	1

DRMT	DDV / LC	Funcionários do Atendimento	Respostas até 16h15 de 3 Junho 2011	Respostas até 11h30 de 6 Junho 2011	Respostas até 10h30 de 7 Junho 2011	Faltaram
DRMT Algarve	Faro	12	9	9	11	1

TOTAL A INQUIRIR >>> 220 Colaboradores

 Referências que não constavam na relação do Universo de inquiridos

Os resultados apresentados no quadro reportam-se aos recebidos até as 10h30 de 7 de Junho de 2011 (140 respostas)

Respostas = 64 % do Universo

Serviços considerados no Inquérito

Serviço onde exerce funções *

- Direcção Regional de Mobilidade e Transportes do Norte
- Delegação Distrital de Viação de Braga
- Delegação Distrital de Viação de Bragança
- Delegação Distrital de Viação de Viana do Castelo
- Delegação Distrital de Viação de Vila Real
- Direcção Regional de Mobilidade e Transportes do Centro
- Delegação Distrital de Viação da Guarda
- Delegação Distrital de Viação de Aveiro
- Delegação Distrital de Viação de Castelo Branco
- Delegação Distrital de Viação de Leiria
- Delegação Distrital de Viação de Viseu
- Direcção Regional de Mobilidade e Transportes de Lisboa e Vale do Tejo
- Direcção Regional de Mobilidade e Transportes de Lisboa e Vale do Tejo - Núcleo de Actividades de Transporte (Lisboa)
- Delegação Distrital de Viação de Santarém
- Delegação Distrital de Viação de Setúbal
- Direcção Regional de Mobilidade e Transportes do Alentejo
- Direcção Regional de Mobilidade e Transportes do Alentejo - Núcleo de Actividades de Transporte (Évora)
- Delegação Distrital de Viação de Beja
- Delegação Distrital de Viação de Portalegre
- Direcção Regional de Mobilidade e Transportes do Algarve

Outro(s) Serviço(s)

- Loja(s) do Cidadão

Modelo do Inquérito realizado na Plataforma Intranet do IMTT

Página de entrada no Inquérito

The screenshot shows the Intranet interface for the survey. At the top, there is a search bar and a navigation menu. The main content area displays the survey title and a brief description. A table provides key details about the survey, and there are options to view a summary or all responses.

Intranet IMTT Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, I.P.

Inquéritos Todo o Site Procura Avançada

Inquéritos Acções do site

Inquéritos > Inquérito à Satisfação dos Colaboradores do Atendimento Presencial

Inquérito à Satisfação dos Colaboradores do Atendimento Presencial

O IMTT, no âmbito do estudo sobre o atendimento presencial realizado em 2008 e 2009, está a promover, uma vez mais, um Inquérito à Satisfação aos Colaboradores do Atendimento. Para tal, irá recolher informação dos colaboradores, que têm uma posição privilegiada de contacto com os utilizadores.

[Responder a este Inquérito](#) [Acções](#) [Definições](#) Ver: **Descrição Geral**

Nome do Inquérito:	Inquérito à Satisfação dos Colaboradores do Atendimento Presencial
Descrição do Inquérito:	O IMTT, no âmbito do estudo sobre o atendimento presencial realizado em 2008 e 2009, está a promover, uma vez mais, um Inquérito à Satisfação aos Colaboradores do Atendimento. Para tal, irá recolher informação dos colaboradores, que têm uma posição privilegiada de contacto com os utilizadores.
Hora de Criação:	30-05-2011 16:54
Número de Respostas:	140

Mostrar um resumo gráfico de respostas
 Mostrar todas as respostas

Conteúdo do Inquérito

The screenshot shows the response form for the survey. It includes a title bar, navigation buttons, and several sections with radio button options for selection. A note indicates that fields with an asterisk are mandatory.

Inquéritos > Inquérito à Satisfação dos Colaboradores do Atendimento Presencial > Responder a este Inquérito

Inquérito à Satisfação dos Colaboradores do Atendimento Presencial: Responder a este Inquérito

[Concluir](#) [Cancelar](#)

* indica um campo obrigatório

O presente inquérito é composto por três páginas, correspondentes a: **Página 1 - Enquadramento**; **Página 2 - Atendimento Presencial**; **Página 3 - Outros Canais de Atendimento**.

Grupo Profissional *

Técnico Superior
 Assistente Técnico
 Assistente Operacional

Área Funcional *

Transportes
 Condutores
 Veículos

Antiguidade em Funções Públicas *

Até 5 anos
 De 6 a 10 anos
 De 11 a 20 anos
 Mais de 21 anos

Caracterização do Género *

Masculino
 Feminino

Idade *

Até 30 anos
 31-39 anos
 40-49 anos
 50-54 anos
 55-59 anos
 60 ou mais anos

Serviço onde exerce funções *

Serviço onde exerce funções *

- Direcção Regional de Mobilidade e Transportes do Norte
- Delegação Distrital de Viação de Braga
- Delegação Distrital de Viação de Bragança
- Delegação Distrital de Viação de Viana do Castelo
- Delegação Distrital de Viação de Vila Real
- Direcção Regional de Mobilidade e Transportes do Centro
- Delegação Distrital de Viação da Guarda
- Delegação Distrital de Viação de Aveiro
- Delegação Distrital de Viação de Castelo Branco
- Delegação Distrital de Viação de Leiria
- Delegação Distrital de Viação de Viseu
- Direcção Regional de Mobilidade e Transportes de Lisboa e Vale do Tejo
- Direcção Regional de Mobilidade e Transportes de Lisboa e Vale do Tejo - Núcleo de Actividades de Transporte (Lisboa)
- Delegação Distrital de Viação de Santarém
- Delegação Distrital de Viação de Setúbal
- Direcção Regional de Mobilidade e Transportes do Alentejo
- Direcção Regional de Mobilidade e Transportes do Alentejo - Núcleo de Actividades de Transporte (Évora)
- Delegação Distrital de Viação de Beja
- Delegação Distrital de Viação de Portalegre
- Direcção Regional de Mobilidade e Transportes do Algarve

Outro(s) Serviço(s)

- Loja(s) do Cidadão

Preencha todos os itens utilizando a escala abaixo indicada:

1- Discordo Totalmente; 2-Discordo; 3-Concordo; 4- Concordo totalmente

No desempenho da sua função:

Procedimentos *

	1	2	3	4
São claros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
São uniformemente aplicados pelos diferentes serviços do IMTT com quem contacta regularmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
São funcionais, não introduzindo burocracia desnecessária	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Têm formulários simples de preencher	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Permitem que se sinta à-vontade nas informações que presta aos utilizadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Instalações: *

Instalações: *

	1	2	3	4
Têm um espaço de trabalho adequado para os colaboradores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Possuem espaço de arquivo suficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Têm uma temperatura adequada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
São bem iluminadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estão limpas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
São arejadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estão dimensionadas para o volume de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
São confortáveis para os utilizadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Têm um sistema de gestão de filas de espera de compreensão e utilização rápida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Têm acesso para pessoas com mobilidade condicionada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Têm sinalética externa que facilita chegar até ao serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Possuem sinalética interna que permite aos utilizadores orientarem-se	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Possuem dispensador de água	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Possuem televisão, revistas ou outros mecanismos para facilitar o tempo de espera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Têm estacionamento para o utilizador (responda 1 se for NÃO, ou 4 se for SIM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
São acessíveis por transportes públicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O horário de atendimento é adequado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Recursos Humanos: *

	1	2	3	4
São em número suficiente na sua área funcional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Está motivado para prestar um bom atendimento aos utilizadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Está aberto à introdução de mudanças	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É conseguida uma boa coordenação entre o front office e o back office	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conhece a Visão definida para o IMTT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tem formação adequada para o desempenho da sua função	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tem conhecimentos suficientes para lidar com os problemas dos utilizadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A difusão da Informação no seu serviço é feita com clareza e atempadamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sistemas de Informação (SI): ***Sistemas de Informação (SI): ***

	1	2	3	4
São de fácil compreensão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
São de fácil utilização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Correspondem às necessidades dos serviços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O Sistema de Gestão das Filas de Espera permite uma boa gestão das filas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O Sistema de Gestão de Filas de Espera é de fácil compreensão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O apoio prestado pelos serviços centrais a nível dos SI é adequado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A formação recebida nos sistemas utilizados foi suficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tem acesso ao correio electrónico (responda 1 se for NÃO, ou 4 se for SIM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tem acesso à Internet (responda 1 se for NÃO, ou 4 se for SIM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tem acesso à Intranet (responda 1 se for NÃO, ou 4 se for SIM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

O Atendimento Presencial: *

	1	2	3	4
É globalmente bom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tem um tempo de espera adequado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O tempo de resolução das situações é satisfatório	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os utilizadores estão globalmente satisfeitos com o serviço prestado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O Atendimento tem vindo a melhorar ao longo dos anos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É realizado por colaboradores cordiais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É levado a cabo por colaboradores conhecedores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É desempenhado por colaboradores que procuram compreender as situações dos utilizadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Permite aos utilizadores terem as suas situações resolvidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As reclamações são entendidas como oportunidades de melhoria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transmite confiança	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Formação:**Sente necessidade de formação? ***

Formação:**Sente necessidade de formação? ***

- Sim
 Não

Em caso afirmativo, em que área(s)?

- Comportamental
 Procedimentos
 Sistemas de Informação
 Línguas
 Formulários

Outras. Quais?

Indique 3 aspectos mais Positivos no Atendimento:

Indique 3 Principais Aspectos a Melhorar no Atendimento:

Sugestões de melhoria para o Atendimento Presencial ser de excelência, a nível de:

Procedimentos

Instalações

Recursos Humanos

Sistemas de Informação

Outros

Pretende desenvolver alguma das respostas que deu?

Pretende desenvolver alguma das respostas que deu?

Outros Canais de Atendimento

Preencha todos os itens utilizando a escala abaixo indicada.
1- Nunca; 2- Raramente; 3- Quase Sempre; 4- Sempre

Informa os utilizadores da existência dos outros canais de atendimento:

*

	1	2	3	4
Serviços on-line do IMTT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviço de Call Center 808 50 20 20	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Assinale os serviços disponibilizados on-line que conhece:

Transportes

- Pedidos de inscrição em exame para certificação profissional
- Pedidos de emissão de certificados profissionais
- Pedidos de licenciamento de veículos para actividades transportadoras

Condutores

- Registo de contactos
- Cartas de condução - Pedido de revalidação
- Cartas de condução - Pedido de duplicado (2ª via)
- Cartas de condução - Pedido de alteração de morada
- Pedido de cartão Tacográfico de Motorista - 1ª emissão

Veículos

- Pedido de Duplicado (2ª via) do Certificado de Matrícula/Documento Único Automóvel
- Pedido de Certidão de Homologação
- Pedido de Certidão de matrícula (características do veículo)
- Pedido de Certidão de resultados de inspecções

Validação de Documentos

- (Validação de Certidões, entre outros)

Qual o impacto que os serviços on-line têm no seu trabalho? *

Qual o impacto que os serviços on-line têm no seu trabalho? *

- Positivo
- Negativo

Especifique :

Sugestões de Melhoria dos Serviços on-line do IMTT que nos queira propor:

Qual o impacto que os Serviços de Call Center 808 50 20 20 têm no seu trabalho? *

- Positivo
- Negativo

Especifique:

Sugestões de Melhoria dos Serviços de Call Center 808 50 20 20, que nos queira propor:

Considera o presente Inquérito: *

- Pouco útil
- Útil
- Muito útil
- Imprescindível

Concluir

Cancelar



Instituto da Mobilidade
e dos Transportes Terrestres, I.P.

ANEXO IV

INQUÉRITO A UTILIZADORES INTERNOS – ESTUDO SEGMENTADO - 2011

IMTT

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Análise quantitativa dos resultados obtidos nos serviços
desconcentrados

INDÍCE GERAL

1 – INTRODUÇÃO	3
2 - ANÁLISE DOS DADOS	
2.1 – O MODELO ESTRUTURAL	4
3 - ANÁLISE QUANTITATIVA	5
4. ANÁLISE QUANTITATIVA DETALHADA	9
4.1 – DRMT NORTE	9
4.2 – DRMT CENTRO	26
4.3 – DRMT LISBOA E VALE DO TEJO	46
4.4 – DRMT ALENTEJO	62
4.5 – DRMT ALGARVE	79
CONCLUSÕES	92
APÊNDICES	93
SUGESTÕES DE MELHORIA DOS COLABORADORES	94
MODELO DO INQUÉRITO REALIZADO NA PLATAFORMA INTRANET	98

1 - INTRODUÇÃO

O presente documento constitui uma investigação aplicada, visando produzir conhecimento novo, baseado em determinados objectivos e alvos específicos, relativamente ao grau de satisfação dos colaboradores do Atendimento no IMTT.

No estudo para auferir da satisfação de colaboradores, recorreu-se a uma metodologia que permitisse:

- Auscultar os colaboradores da organização nas dimensões escolhidas;
- Fazer uma análise qualitativa e quantitativa detalhada dos dados;
- Fazer estudos evolutivos: comparação com os valores obtidos no ano de 2009, elaborados em suporte de papel por uma empresa externa, conjuntamente com o IMTT
- Identificar pontos fortes e áreas de melhoria;

Neste documento são apresentados os resultados obtidos em todos os serviços desconcentrados do IMTT, a saber: DRMT Norte (DR Porto, DDV de Braga, Bragança, Viana do Castelo, Vila Real, SBDDV de Chaves) DRMT Centro (DR Coimbra, DDV Aveiro, Castelo Branco, Guarda, Leiria, Viseu), DRMT Lisboa e Vale do Tejo (DR Lisboa, DDV Santarém, Setúbal), DRMT Alentejo (DR Évora, DDV Beja, Portalegre) e DRMT Algarve (DR Faro) e Lojas do Cidadão de Braga, Porto, Aveiro, Coimbra, Viseu, Lisboa – Laranjeiras, Restauradores e Setúbal. Toda a informação quantitativa foi alvo de processamento estatístico e os dados estatísticos foram categorizados por conteúdos, com vista à sua adequada análise.

2 - ANÁLISE DOS DADOS

2.1 - O MODELO ESTRUTURAL

O Inquérito apresenta a seguinte estrutura:

(i) Enquadramento do Colaborador (relativamente ao grupo profissional, área funcional, antiguidade em funções públicas, género e idade);

(ii) Itens estruturados nos seguintes Eixos - Procedimentos Instalações Recursos Humanos, Sistemas de Informação, Atendimento Presencial e Necessidades de Formação (a responder seleccionando uma das opções na escala entre 1 – Nunca a 4 – Sempre);

(iii) Sugestões de melhoria;

(iv) Novos itens (Serviços On-line / Linha de Atendimento Telefónico);

(v) Aspectos mais positivos e a melhorar no serviço;

(vi) Sugestões de melhoria;

(vii) Avaliação da utilidade do Inquérito.

Nas escalas utilizadas não existe um valor intermédio neutro, para evitar o erro de tendência central nas respostas obtidas. Para tal, utilizou-se uma escala Likert de 4 pontos, onde os valores variam entre 1 (muito negativo) e 4 (muito positivo).

3 - ANÁLISE QUANTITATIVA

A análise quantitativa (ou descritiva) dá-nos uma visão sobre os dados. Os objectivos consistirão em:

- Sintetizar os dados
- Descrever as variáveis de interesse

Amostra dos Colaboradores inquiridos:

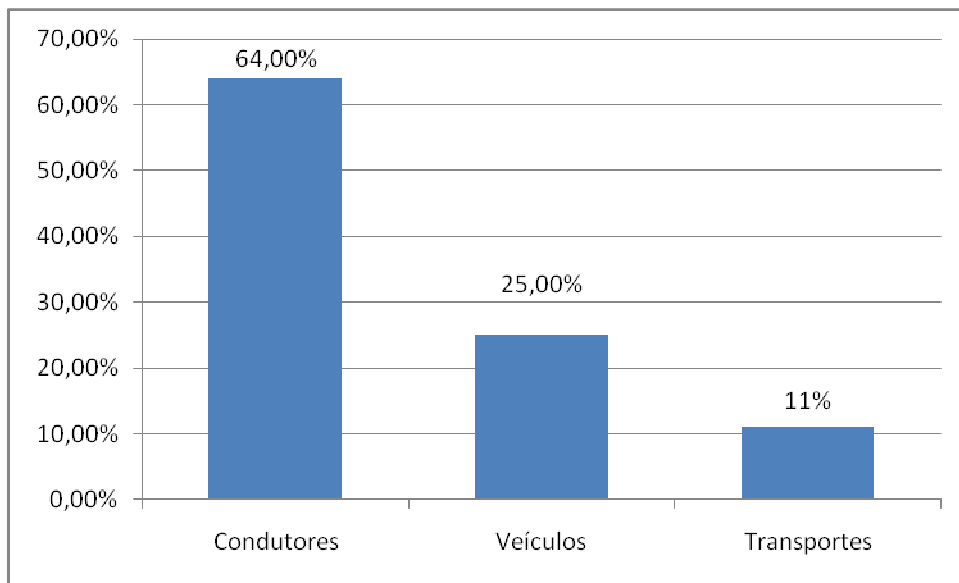
Do universo de 220 colaboradores que constituíam a população, obteve-se para o presente estudo, uma amostra de 140 questionários (N=140), constituindo 64% do universo, os quais podem ser consultados no Apêndice.

CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS

Grupo Profissional	
Assistente Técnico	134
Técnico Superior	1
Assistente Operacional	5

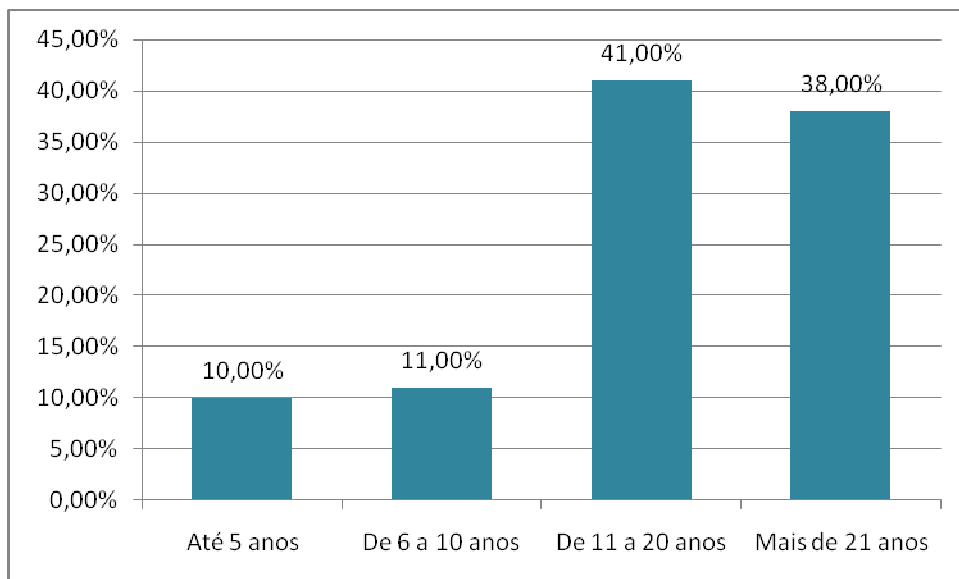
Quanto à Carreira e Categoria Profissional, os Assistente Técnicos representam a maioria da amostra (134 inquiridos), seguindo-se o Assistente Operacional, com 5 inquiridos e apenas 1 é Técnico Superior.

Área Funcional



No que respeita à Área Funcional, a maior parte da amostra desempenha funções na área dos condutores, com 64% dos casos, seguindo-se a área de veículos (25%) e de transportes (11%).

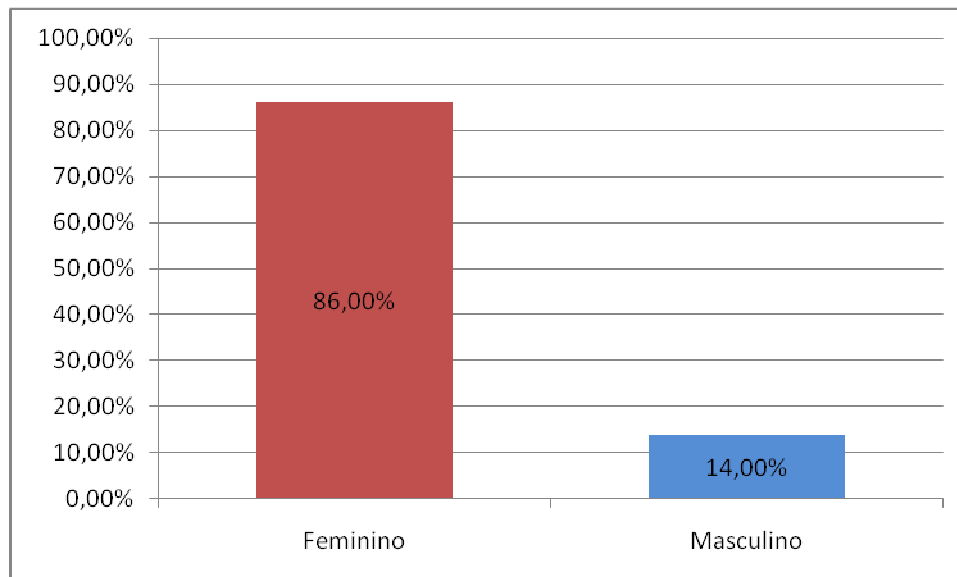
Antiguidade em Funções Públicas



Quanto à antiguidade em funções públicas, é notório que a grande maioria dos Colaboradores tem antiguidade acima dos 11 anos de serviço. De notar que, dos colaboradores que prestam Atendimento ao público e que responderam ao

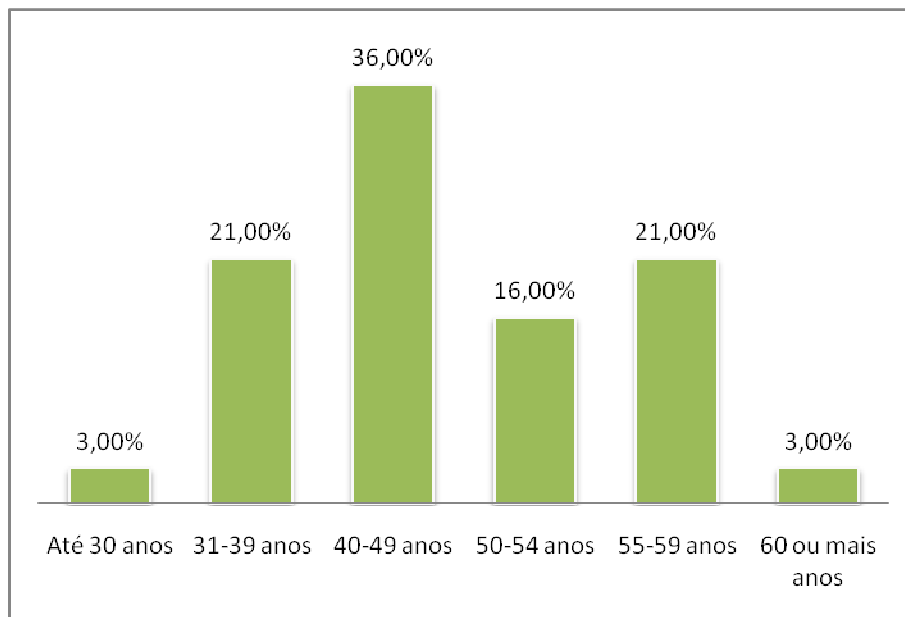
Inquérito, somente 14 tem até 5 anos de antiguidade em funções públicas e 111 estão inseridos nas classes “De 11 a 20 anos” e “Mais de 20 anos”.

Caracterização do Género



De todos os Colaboradores que participaram neste estudo, verificam-se 120 do sexo feminino e 20 do sexo masculino, o que se deve ao menor número de profissionais homens no IMTT.

Grupo etário



O grupo etário mais representativo da amostra encontra-se entre os 40 e os 49 anos, com uma percentagem de 36%. Depois assistimos a uma distribuição proporcional entre os restantes grupos etários, com a exceção do grupo etário até aos 30 anos (3%) e os 60 ou mais anos (3%).

4 – ANÁLISE QUANTITATIVA DETALHADA

4.1 - DRMT NORTE

COLABORADORES	DR Porto	DDV Braga	DDV Bragança	DDV Viana do Castelo	DDV Vila Real
	15	11	8	4	4

ENQUADRAMENTO DO COLABORADOR

Antiguidade em Funções Públicas	DR Porto	DDV Braga	DDV Bragança	DDV Viana do Castelo	DDV Vila Real
Até 5 anos	27%	45%	0%	0%	0%
De 6 a 10 anos	7%	9%	0%	0%	0%
De 11 a 20 anos	27%	27%	63%	100%	50%
Mais de 21 anos	40%	18%	38%	0	50%

Género	DR Porto	DDV Braga	DDV Bragança	DDV Viana do Castelo	DDV Vila Real
Masculino	33%	18%	0%	0%	25%
Feminino	67%	82%	100%	100%	75%

Grupo etário	DR Porto	DDV Braga	DDV Bragança	DDV Viana do Castelo	DDV Vila Real
Até 30 anos	7%	0%	0%	0%	0%
31-39 anos	20%	36%	0%	0%	25%
40-49 anos	27%	36%	13%	100%	50%
50-54 anos	20%	18%	38%	0%	25%

55-59 anos	20%	0%	50%	0%	0%
60 ou mais anos	7%	9%	0%	0%	0%

EIXOS PRIORITÁRIOS

De seguida analisam-se os “Eixos Prioritários”, mediante comentário à média global e indicação dos itens que mereçam avaliação mais particular pelas classificações obtidas. A escala utilizada é a que abaixo se apresenta:

1- Discordo Totalmente	2 - Discordo
3 - Concordo	4 – Concordo Totalmente

EIXO 1 PROCEDIMENTOS	DR Porto		DDV Braga	DDV Bragança	DDV Viana do Castelo	DDV Vila Real
	2009	2011				
São uniformemente aplicados pelos diferentes serviços do IMTT com quem contacta regularmente	2,9	2,7	2	2,5	2	2
São claros	2,9	3,1	2,5	3,1	3	2,8
São funcionais, não introduzindo burocracia desnecessária	2,9	2,7	2,5	2,8	2,8	2,3
Têm formulários simples de	3,3	3,1	3,2	3	3	2,5

preencher						
Permitem que se sintam à-vontade nas informações que presta aos utilizadores	3,5	3,1	2,8	3,5	3,3	3
Média global da escala	3,1	2,9	2,6	3	2,9	2,5

De uma forma geral, no que diz respeito aos Procedimentos, a avaliação dos resultados aponta para um cenário positivo, destacando-se, apenas, pela negativa, quer a uniformidade na aplicação de procedimentos pelos diferentes serviços do IMTT, com uma classificação de 2 atribuída pelos Colaboradores da DDV de Bragança, Viana do Castelo e Vila Real, quer a funcionalidade dos serviços classificada, também, com 2,3 pelos Colaboradores da DDV de Vila Real.

Destaca-se a DDV de Bragança pelos elevados resultados obtidos relativamente ao à-vontade nas informações prestadas.

Comparativamente a 2009, na DR Porto verifica-se um retrocesso na maioria dos itens avaliados, com especial ênfase no item “Permitem que se sintam à-vontade nas informações que presta aos utilizadores” tendo diminuído de uma classificação de 3,5 – “Concordo Totalmente” para 3,1 - “Concordo”.

EIXO 2 INSTALAÇÕES	DR Porto		DDV Braga	DDV Bragança	DDV Viana do Castelo	DDV Vila Real
	2009	2011				
Têm um espaço de trabalho adequado para os Colaboradores	3,1	2,9	1,6	2,8	3	2,8

Possuem espaço de arquivo suficiente	2,7	2,2	1,9	2,5	3,3	2,8
Têm uma temperatura adequada	2,7	2,6	1,8	3,1	2,8	3
São bem iluminadas	3,1	3,1	2,5	3,3	3	2,8
Estão limpas	3,1	2,7	2,6	3	2,8	2,3
São arejadas	3,2	2,9	2,1	2,6	2,8	3
Estão dimensionadas para o volume de Atendimento	2,8	2,5	1,8	2,4	3	2,8
São confortáveis para os utilizadores	3,3	2,7	1,9	2,4	2,8	2,8
Têm um sistema de gestão de filas de espera de compreensão e utilização rápida	3,1	2,5	2,5	3	2,5	2,5
Têm acesso para pessoas com mobilidade condicionada	3,1	3,1	1,7	3,3	3	3,3
Têm sinalética externa	2,5	2,7	1,6	3	1,8	2,8

que facilita chegar até ao serviço						
Possuem sinalética interna que permite aos utilizadores orientarem-se	2,6	2,8	2	3	2	3,3
Possuem dispensador de água	1,8	2,1	1,5	1,3	1,8	1
Possuem televisão, revistas ou outros mecanismos para facilitar o tempo de espera	3,4	3,2	1,5	1	1,3	1
Têm estacionamento para o utilizador	2,4	2,2	1,8	1	3,3	1,5
São acessíveis por transportes públicos	3,6	3,5	2,3	3	1,5	2,5
O horário de Atendimento é adequado	3,6	3,3	2,9	3,3	3,5	3
<i>Média global da escala</i>	3	2,8	2	2,6	2,6	2,5

Numa análise global, verifica-se que os resultados apontam para necessidades de melhoria. A DDV de Braga apresenta os resultados mais negativos, com

uma média global de 2 – “Discordo”, tendo sido apenas considerado positivo o item relativo ao horário de atendimento.

Relativamente à DR Porto verificam-se inferiores avaliações efectuadas pelos Colaboradores de 2009 para 2011, tendo existido, no item “Possuem espaço de arquivo suficiente” uma passagem do nível “Concordo” para o nível “Discordo”. Apenas os itens relativos à sinalética interna e externa e ao dispensador de água mereceram avaliações relativamente positivas. O item a destacar são os acessos por transporte público (3,5).

EIXO 3 RECURSOS HUMANOS	DR Porto		DDV Braga	DDV Bragança	DDV Viana do Castelo	DDV Vila Real
	2009	2011				
São em número suficiente na sua área funcional	3,1	2,5	2	3,3	3	2,8
Está motivado para prestar um bom Atendimento aos utilizadores	3,6	3,3	3,2	3,8	3,3	3,3
Está aberto à introdução de mudanças	3,9	3,7	3,6	3,9	3,8	3,8
É conseguida uma boa coordenação entre o FrontOffice e o	3,4	2,9	2,9	3,6	3,3	3

BackOffice						
Conhece a Visão definida para o IMTT	3,2	3,1	3,2	3,1	2,8	3
Tem formação adequada para o desempenho da sua função	3,5	3,1	2,5	3,1	3	3,5
Tem conhecimentos suficientes para lidar com os problemas dos utilizadores	3,5	3,1	3,1	3,3	3	3,5
A difusão da Informação no seu serviço é feita com clareza e atempadamente ¹		3	2,5	3,3	3	2,8
Média global da escala	3,5	3,1	2,9	3,4	3,1	3,2

No que respeita aos Recursos Humanos, obtêm-se valores positivos, nomeadamente a abertura em relação a mudanças. No entanto, a DDV Bragança entende que o número de funcionários é insuficiente.

¹ Nota: para o inquérito de 2011, foi acrescentado ao eixo Recursos Humanos o item “A difusão da Informação no seu serviço é feita com clareza e atempadamente”, pelo que não se dispõe de dados referentes a 2009.

No que respeita à DR Porto, ainda que a análise seja satisfatória, verificaram-se piores classificações em todos os itens avaliados, comparativamente a 2009.

EIXO 4 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	DR Porto		DDV Braga	DDV Bragança	DDV Viana do Castelo	DDV Vila Real
	2009	2011				
São de fácil compreensão	3,3	3,1	2,6	3,3	3	3,5
São de fácil utilização	3,2	3	2,7	3,3	3	3,5
Correspondem às necessidades dos serviços	2,9	2,7	2,7	3,3	3	3,3
O Sistema de Gestão das Filas de Espera permite uma boa gestão das filas	3	2,4	2,5	3,1	2,8	3
O Sistema de Gestão de Filas de Espera é de fácil	2,6	2,4	2,7	3,3	2,5	3

compreensão						
O apoio prestado pelos serviços centrais a nível dos SI é adequado	2,9	2,8	2,8	2,8	2,8	3
A formação recebida nos sistemas utilizados foi suficiente	3	2,5	2,3	2,9	2,8	2,5
Tem acesso ao correio electrónico	3,9	3,7	3,7	3,5	4	3,3
Tem acesso à Internet	3,9	4	3,8	4	4	4
Tem acesso à Intranet ²		3,9	3,5	4	3,5	4
Média global da escala	3,2	3,1	2,9	3,3	3,1	3,3

² Nota: para o inquérito de 2011, foi acrescentado ao eixo Sistemas de Informação o item “Tem acesso à Intranet”, pelo que não se dispõe de dados referentes a 2009.

Numa análise global, verificamos que as avaliações são satisfatórias.

Na DR Porto constata-se que os itens relativos aos Sistema de Gestão de Filas de Espera reúnem as avaliações mais baixas (2,4), nomeadamente o item “O Sistema de Gestão das Filas de Espera permite uma boa gestão das filas” passou de “Concordo” (3), para “Discordo” (2,4).

A DDV Braga considera que a formação recebida no âmbito dos SI é insuficiente (2).

Os itens “Tem acesso ao correio electrónico”, “Tem acesso à Internet” e “Tem acesso à Intranet” obtiveram as avaliações mais elevadas em todas as DDV e DR da DRMT do Norte (entre 3,5 e 4 – “Concordo Totalmente”), exceptuando a DDV Vila Real, que não obtém total acordo no acesso ao e-mail (3,3).

EIXO 5 O ATENDIMENTO PRESENCIAL	DR Porto		DDV Braga	DDV Bragança	DDV Viana do Castelo	DDV Vila Real
	2009	2011				
É globalmente bom	3,3	3,3	2,7	3,3	3,3	3,3
Tem um tempo de espera adequado	2,9	2,6	2,5	3,1	3,3	3
O tempo de resolução das situações é satisfatório	3	2,8	3	3,1	3,3	3,5
Os utilizadores	3,2	3,1	2,7	3,4	3,3	3,5

estão globalmente satisfeitos com o serviço prestado						
O Atendimento tem vindo a melhorar ao longo dos anos	3,6	3	2,9	3,4	3,8	3,8
É realizado por Colaboradores cordiais	3,4	3,3	2,9	3,6	3,3	3,8
É levado a cabo por Colaboradores conhecedores	3,3	3,2	3	3,6	3,3	3,8
É desempenhado por Colaboradores que procuram compreender as situações dos utilizadores	3,3	3,2	3,1	3,6	3,3	3,8
Permite aos utilizadores terem as suas	3,4	3,1	3,1	3,4	3,3	3,8

situações resolvidas						
As reclamações são entendidas como oportunidades de melhoria	3,1	3,1	3	3,6	3	3,8
Transmite confiança	3,4	3,2	3,5	3,8	3,5	3,8
Média global da escala	3,3	3,1	3	3,4	3,3	3,6

De uma forma global, as avaliações ao Atendimento Presencial efectuadas pelos Colaboradores foram positivas (entre 3 – Concordo e 4 – Concordo Totalmente). De salientar a DDV Bragança, que obteve as classificações mais elevadas, tendo obtido a pontuação global de 3,6.

No que diz respeito à DR Porto, verificou-se uma descida em quase todos os itens avaliados, comparativamente com o ano de 2009. Embora as avaliações permanecessem inalteradas, exceptua-se o caso do item “O Atendimento tem vindo a melhorar ao longo dos anos”, que passou de “Concordo Totalmente” (3,6) para “Concordo” (3).

FORMAÇÃO

Necessidade de	DR Porto	DDV Braga	DDV Bragança	DDV Viana do	DDV Vila
----------------	----------	-----------	--------------	--------------	----------

Formação	2009	2011			Castelo	Real
SIM	79%	100%	91%	100%	25%	100%
NÃO	21%	0%	9%	0%	75%	0%

ÁREAS	DR Porto		DDV Braga	DDV Bragança	DDV Viana do Castelo	DDV Vila Real
	2009	2011				
Procedimentos	45%	67%	73%	38%	25%	75%
Sistemas de Informação	64%	80%	73%	100%	25%	50%
Comportamental	9%	27%	18%	13%	0%	25%
Línguas	27%	33%	27%	0%	0%	25%
Formulários	9%	27%	0%	0%	0%	25%

No que respeita às áreas identificadas como prioritárias, destaca-se a área dos Sistemas de Informação, Procedimentos, Comportamental e as Línguas.

OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO

1- Nunca	2 - Raramente
3 – Quase Sempre	4 – Sempre

Informa os utilizadores da existência de outros canais de atendimento:

	DR Porto	DDV Braga	DDV Bragança	DDV Viana do Castelo	DDV Vila Real
SERVIÇOS ON-LINE DO IMT	2,9	3,3	3,3	1,8	3,8
SERVIÇO DE ATENDIMENTO DA LINHA 808 50 20 20	2,5	2,9	1,9	2	2,8

No que respeita aos novos canais de atendimento, o Serviço On-line é mais recomendado que o Serviço de Atendimento da Linha 808 50 20 20. Na DDV Vila Real este facto é mais visível (3,8), sendo que a maior discrepância é na DDV Bragança.

Serviços ON-LINE que conhece:

TRANSPORTES	DR Porto	DDV Braga	DDV Bragança	DDV Viana do Castelo	DDV Vila Real
Pedidos de inscrição em exame para certificação profissional	7%	9%	88%	0%	50%
Pedidos de emissão de certificados profissionais	7%	27%	88%	0%	75%
Pedidos de licenciamento de veículos para actividades transportadoras	13%	9%	88%	0%	50%

CONDUTORES	DR Porto	DDV Braga	DDV Bragança	DDV Viana do Castelo	DDV Vila Real
Registo de contactos	13%	18%	88%	0%	25%

Cartas de condução - Pedido de revalidação	40%	82%	100%	100%	100%
Cartas de condução - Pedido de duplicado (2ª via)	27%	64%	100%	100%	100%
Cartas de condução - Pedido de alteração de morada	33%	73%	100%	100%	100%
Pedido de cartão Tacográfico de Motorista – 1ª emissão	13%	18%	63%	50%	75%

VEÍCULOS	DR Porto	DDV Braga	DDV Bragança	DDV Viana do Castelo	DDV Vila Real
Pedido de Duplicado (2ª via) do Certificado de Matrícula/Documento Único Automóvel	47%	36%	88%	75%	75%
Pedido de Certidão de Homologação	0%	0%	75%	50%	25%
Pedido de Certidão de matrícula (características do veículo)	13%	0%	75%	75%	50%
Pedido de Certidão de resultados de inspeções	0%	0%	50%	50%	50%

VALIDAÇÃO DE DOCUMENTOS (Validação de Certidões, outros)	de entre	7%	ver	50%	ver	25%
--	----------	----	-----	-----	-----	-----

IMPACTO dos novos canais de atendimento no trabalho dos Colaboradores:

SERVIÇOS ON-LINE DO IMT	DR Porto	DDV Braga	DDV Bragança	DDV Viana do Castelo	DDV Vila Real
POSITIVO	60%	73%	88%	50%	50%
NEGATIVO	40%	27%	13%	50%	50%

Na questão do Impacto dos novos canais de atendimento - na qual não era permitida a opção de “não resposta” - à exceção da DDV de Viana do Castelo e DDV de Vila Real, onde se verifica uma igualdade de opiniões, nos restantes postos é evidente o impacto positivo.

Na opinião dos Colaboradores o impacto positivo advém sobretudo da menor afluência de utilizadores nos serviços de Atendimento presencial e da rapidez de resolução dos procedimentos. Por outro lado determinados Colaboradores consideram que há pouca divulgação dos serviços on-line, receiam a redução dos postos de trabalho e não se simplificam mais processos, existindo, por exemplo, a necessidade de apresentação presencial do atestado médico.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO DA LINHA 808 50 20 20	DR Porto	DDV Braga	DDV Bragança	DDV Viana do Castelo	DDV Vila Real
POSITIVO	53%	45%	25%	25%	25%
NEGATIVO	47%	55%	75%	75%	75%

Quanto ao Serviço de Atendimento da Linha 808 50 20 20, o impacto é sobretudo negativo.

O impacto negativo do serviço de atendimento telefónico deve-se, sobretudo, à prestação de informações insuficientes e incorrectas. Dos Colaboradores que atribuem um impacto positivo deste canal ao Atendimento, indicam o facto de ser um auxílio de primeira linha aos Utilizadores.

Utilidade do Inquérito:

	DR Porto	DDV Braga	DDV Bragança	DDV Viana do Castelo	DDV Vila Real
Pouco útil	7%	0%	0%	0%	25%
Útil	47%	55%	63%	100%	25%
Muito útil	47%	27%	38%	0%	50%
Imprescindível	0%	18%	0%	0%	0%

4.2 - DRMT CENTRO

COLABORADORES	DDV Aveiro	DDV Castelo Branco	DR Coimbra	DDV Guarda	DDV Leiria	DDV Viseu
	3	4	13	4	6	9

ENQUADRAMENTO DO COLABORADOR

Antiguidade em Funções Públicas	DDV Aveiro	DDV Castelo Branco	DR Coimbra	DDV Guarda	DDV Leiria	DDV Viseu
Até 5 anos	0%	0%	0%	0%	17%	22%
De 6 a 10 anos	67%	0%	8%	0%	0%	78%
De 11 a 20 anos	33%	100%	23%	50%	67%	0%
Mais de 21 anos	0%	0%	69%	50%	17%	0%

Género	DDV Aveiro	DDV Castelo Branco	DR Coimbra	DDV Guarda	DDV Leiria	DDV Viseu
Masculino	0%	0%	15%	0%	17%	33%
Feminino	100%	100%	85%	100%	83%	67%

Grupo etário	DDV Aveiro	DDV Castelo Branco	DR Coimbra	DDV Guarda	DDV Leiria	DDV Viseu
Até 30 anos	0%	0%	8%	0%	0%	0%
31-39 anos	67%	25%	15%	0%	33%	78%
40-49 anos	33%	75%	15%	75%	17%	22%
50-54 anos	0%	18%	8%	0%	33%	0%
55-59 anos	0%	0%	54%	25%	17%	0%
60 ou mais anos	0%	9%	0%	0%	0%	0%

EIXOS PRIORITÁRIOS

2- Discordo Totalmente	2 - Discordo
3 - Concordo	4 – Concordo Totalmente

EIXO 1 PROCEDIMENTOS	DDV Aveiro	DDV Castelo Branco	DR Coimbra		DDV Guarda	DDV Leiria	DDV Viseu
			2009	2011			
São uniformemente aplicados pelos diferentes serviços do IMTT com quem contacta regularmente	3	3	3	2,8	3,5	3	2,7
São claros	2,3	2,5	3,2	2,5	3,5	2,3	2,2

São funcionais, não introduzindo burocracia desnecessária	3	2,3	2,7	2,5	3,3	2,3	2,2
Têm formulários simples de preencher	3	3	3,3	3,4	3,5	3	2,8
Permitem que se sinta à-vontade nas informações que presta aos utilizadores	3	2,8	3,3	3,3	3,5	3	2,8
Média global da escala	2,9	2,7	3,1	2,9	3,5	2,7	2,5

Na análise dos Procedimentos, verifica-se uma concordância geral. No entanto, a DDV Viseu e Leiria obtêm baixas classificações, quer ao nível da clareza dos procedimentos (2,2 e 2,3), quer à sua funcionalidade (2,2 e 2,3). De salientar a boa avaliação global da DDV Guarda (3,5 – “Concordo Totalmente”).

Quanto à análise da DR Coimbra, verifica-se um decréscimo quase geral das avaliações, sendo de registar a diminuição da avaliação no que diz respeito à clareza de procedimentos (3,2 em 2009 para 2,5 em 2011).

EIXO 2 INSTALAÇÕES	DDV Aveiro	DDV Castelo Branco	DR Coimbra		DDV Guarda	DDV Leiria	DDV Viseu
			2009	2011			
Têm um espaço de trabalho adequado para os Colaboradores	3	3,3	3,6	3,5	1,8	1,8	3,3

Possuem espaço de arquivo suficiente	2,7	2,5	3,1	2,4	2,3	2,7	2,2
Têm uma temperatura adequada	3	3,3	3,3	3,2	2,3	2,2	2,8
São bem iluminadas	3,3	3,3	3,5	3,1	2,3	2,7	2,8
Estão limpas	3,3	3	3,6	3,5	2,3	2,7	2,4
São arejadas	2,7	3	3,5	3,4	2	2,5	3
Estão dimensionadas para o volume de Atendimento	3	2,5	3,6	3,5	2,5	1,5	2,9
São confortáveis para os utilizadores	3	2,8	3,7	3,5	2,5	1,7	2,9
Têm um sistema de gestão de filas de espera de compreensão e	2,3	2,8	3,3	3,4	3	2	2,7

utilização rápida							
Têm acesso para pessoas com mobilidade condicionada	3	2,5	3,6	3,6	2,8	2,8	2,9
Têm sinalética externa que facilita chegar até ao serviço	3,3	2,8	2,6	2,5	1,5	2,2	1,8
Possuem sinalética interna que permite aos utilizadores orientarem-se	3	3	3,5	3,2	3	1,8	2,7
Possuem dispensador de água	2,3	1,5	2,1	1,5	1,8	1,7	1,3
Possuem televisão, revistas ou outros mecanismos para facilitar o tempo de	2,3	1,5	1,2	1,4	2	1,2	1,3

espera							
Têm estacionamento para o utilizador	2	2,5	1,8	1,5	4	3,8	1
São acessíveis por transportes públicos	2,7	3	3,5	3,6	2,3	3,0	1,6
O horário de Atendimento é adequado	3,3	3,5	3,5	3,5	3,5	2,7	3,1
Média global da escala	2,8	2,7	3,1	3	2,4	2,2	2,4

No que concerne às Instalações, obtém-se uma avaliação satisfatória relativa à média global, salientando em particular a avaliação relativa ao horário de atendimento, que se situa entre “Concordo” e “Concordo Totalmente”. No entanto, a média global da DDV Guarda, Leiria e Viseu apresenta valores baixos (2,4; 2,2; 2,4, respectivamente). Uma nota para a DDV Leiria, que considera que as instalações não estão dimensionadas para o volume de atendimento (1,5). A questão do estacionamento obtém a mais alta classificação do Eixo 2 na DDV Guarda (4) e Leiria (3,8).

Quanto à DR Coimbra, registou uma avaliação mais baixa do que em 2009, nomeadamente no item “Possuem espaço de arquivo suficiente”, com a avaliação de 2,4 (3,1 em 2009).

EIXO 3 RECURSOS HUMANOS	DDV Aveiro	DDV Castelo Branco	DR Coimbra		DDV Guarda	DDV Leiria	DDV Viseu
			2009	2011			
São em número suficiente na sua área funcional	2	3,3	2,7	2,5	2	1,7	1,4
Está motivado para prestar um bom Atendimento aos utilizadores	3,2	3,3	3,6	3,7	3,5	3,7	3,3
Está aberto à introdução de mudanças	3,6	3,3	3,7	3,6	3,5	3,8	3,7
É conseguida uma boa coordenação entre o FrontOffice e o BackOffice	2,9	3	3,3	2,6	3	2,3	2,8
Conhece a Visão definida para o IMTT	3,2	3	3,1	2,8	3	3,2	3,2
Tem formação adequada para	2,5	3	2,9	3,3	3,3	3,2	3

o desempenho da sua função							
Tem conhecimentos suficientes para lidar com os problemas dos utilizadores	3,1	3	3,5	3,5	3,5	3,3	3,1
A difusão da Informação no seu serviço é feita com clareza e atempadamente	2,5	2,5		3,2	3,5	2,5	2,6
Média global da escala	3	3	3,3	3,2	3,2	3	2,9

O Eixo Recursos Humanos obtém um nível de concordância geral. De referir uma nota positiva para a motivação para o Atendimento e a Abertura generalizada para as mudanças em todos os serviços.

A DDV Guarda registou uma avaliação de 3,5 – “Concordo Totalmente” nos itens “Tem conhecimentos suficientes para lidar com os problemas dos utilizadores” e “A difusão da Informação no seu serviço é feita com clareza e atempadamente”. Deve-se indicar a baixa avaliação da DDV Viseu (1,2) e de Leiria (1,7) em relação à questão “São em número suficiente na sua área funcional”.

No que respeita à DR Coimbra, a avaliação em termos globais foi positiva. De destacar o item “Tem formação adequada para o desempenho da sua função”,

que registou uma subida de 2,9 em 2009 para 3,3 em 2011. Por outro lado, a descida mais acentuada registou-se no item “É conseguida uma boa coordenação entre o FrontOffice e o BackOffice”, contendo uma avaliação de 2,6 em 2011, contrapondo aos 3,3 de 2009.

EIXO 4 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	DDV Aveiro	DDV Castelo Branco	DR Coimbra		DDV Guarda	DDV Leiria	DDV Viseu
			2009	2011			
São de fácil compreensão	3	3,3	3,4	3,2	3,3	2,8	3,1
São de fácil utilização	3	3,3	3,3	3,1	3,3	2,8	2,8
Correspondem às necessidades dos serviços	3	3,3	3,1	3,2	3,3	2,8	2,6
O Sistema de Gestão das Filas de Espera permite uma boa gestão das filas	2,3	2,8	3,4	3,4	3,5	2,3	2,4
O Sistema de Gestão de	2,3	2,8	3,3	3,5	3,5	2,3	2,8

Filas de Espera é de fácil compreensão							
O apoio prestado pelos serviços centrais a nível dos SI é adequado	3	3,3	3,2	3,1	3,3	2,5	2,3
A formação recebida nos sistemas utilizados foi suficiente	3	3,3	2,7	2,8	3	2	2,3
Tem acesso ao correio electrónico	4	4	3,3	3,7	4	4	4
Tem acesso à Internet	4	4	3,7	4	4	4	4
Tem acesso à Intranet	4	4		3,3	4	3,5	3,7
Média global da escala	3,2	3,4	3,3	3,3	3,5	2,9	3

De uma forma global, o Eixo Sistemas de Informação tem uma avaliação positiva. De destacar o acesso ao correio electrónico, internet e intranet, que chegam a ter a pontuação máxima.

De mencionar a baixa avaliação da DDV Aveiro e Leiria, com avaliações inferiores (2,3 – “Discordo”) nos itens relativos ao Sistema de Gestão de Filas de Espera. Na DDV Leiria, os Colaboradores “Discordam” no caso do item “A formação recebida nos sistemas utilizados foi suficiente”, com um valor de 2. A DDV Guarda também teceu baixas avaliações relativamente aos itens “O apoio prestado pelos serviços centrais a nível dos SI é adequado” (2,3) e “O Sistema de Gestão de Filas de Espera é de fácil compreensão” (2,3).

Quanto à DR Coimbra, os valores assemelham-se ao ano de 2009, não registando alterações de relevância, com uma boa avaliação em termos globais. De salientar um ponto de melhoria no que concerne ao item “Tem acesso à Intranet”, com uma avaliação mais baixa que os serviços congéneres (3,3).

EIXO 5 O ATENDIMENT O PRESENCIAL	DDV Aveiro	DDV Castelo Branco	DR Coimbra		DDV Guarda	DDV Leiria	DDV Viseu
			2009	2011			
			É globalmente bom	3			
Tem um tempo de espera adequado	2,3	3	3,2	3,2	3,5	2,2	2,1
O tempo de resolução das situações é satisfatório	2,7	3	2,9	3,3	3,3	2,5	2,4
Os utilizadores estão globalmente satisfeitos com o serviço prestado	2,7	3	2,8	3,3	3,3	2,7	3,2
O Atendimento tem vindo a melhorar ao longo dos anos	3,3	3	3,5	3,6	3,3	2,8	3,4
É realizado por Colaboradores cordiais	3,3	2,8	3,5	3,5	3,5	2,8	3,4

É levado a cabo por Colaboradores conhecedores	3,2	3	3,5	3,6	3,5	2,5	3,4
É desempenhado por Colaboradores que procuram compreender as situações dos utilizadores	3,3	3,3	3,6	3,6	3,5	2,7	3,4
Permite aos utilizadores terem as suas situações resolvidas	3	3,3	3,4	3,6	3,3	2,7	3,4
As reclamações são entendidas como oportunidades de melhoria	3,3	3,3	3	3,5	3,5	2,8	3,2
Transmite confiança	3	3,3	3,6	3,7	3,5	2,8	3,4
Média global	3	3,1	3,3	3,5	3,4	2,7	3,2

da escala							
------------------	--	--	--	--	--	--	--

Na generalidade verifica-se uma avaliação positiva em todas as DDV e DR da DRMT do Centro no que diz respeito ao Atendimento Presencial.

Pela negativa, apenas as DDV de Leiria e Viseu apresentam duas avaliações inferiores nos itens “Tem um tempo de espera adequado” (2,2 e 2,1) e, também na DDV Viseu no item “O tempo de resolução da situação é satisfatório” (2,3).

Na DR Coimbra, comparativamente a 2009, quase todos os itens registaram uma classificação superior, destacando-se algumas melhorias mais significativas ao nível do tempo de resolução das situações, satisfação dos Utilizadores com o serviço prestado, e as reclamações são entendidas como oportunidades de melhoria.

FORMAÇÃO

Necessidade de Formação	DDV Aveiro	DDV Castelo Branco	DR Coimbra		DDV Guarda	DDV Leiria	DDV Viseu
			2009	2011			
SIM	100%	75%	92%	77%	75%	100%	100%
NÃO	0%	25%	0% ³	23%	25%	0%	0%

ÁREAS	DDV Aveiro	DDV Castelo Branco	DR Coimbra		DDV Guarda	DDV Leiria	DDV Viseu
			2009	2011			
Procedimentos	100%	50%	50%	15%	25%	67%	89%
Sistemas de Informação	67%	0%	58%	54%	50%	67%	67%
Comportamental	0%	0%	8%	0%	25%	33%	56%
Línguas	33%	25%	42%	15%	25%	67%	67%
Formulários	0%	0%	0%	0%	25%	17%	0%

As necessidades de formação verificam-se sobretudo ao nível dos Procedimentos, SI e Línguas. Na DR Coimbra, a área comportamental deixou de figurar nas preferências.

OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO

2- Nunca	2 - Raramente
-----------------	----------------------

³ Em 2009, nesta questão eram permitidas “não respostas”. Na DR Coimbra, 8% dos inquiridos entenderam não responder à questão da “Necessidade de formação”.

3 – Quase Sempre	4 – Sempre
-------------------------	-------------------

Informa os utilizadores da existência de outros canais de atendimento:

	DDV Aveiro	DDV Castelo Branco	DR Coimbra	DDV Guarda	DDV Leiria	DDV Viseu
SERVIÇOS ON-LINE DO IMT	3	3,3	3,1	3,5	2,8	2,7
SERVIÇO DE ATENDIMENTO DA LINHA 808 50 20 20	2,3	2,3	1,5	2,3	2,2	1,6

No que respeita aos novos canais de atendimento, os serviços on-line são “Quase Sempre” recomendados pelos respectivos serviços da DRMT Centro. Pelo contrário, os serviços de atendimento telefónico “Raramente” são sugeridos pelos Colaboradores aos utilizadores.

Serviços ON-LINE que conhece:

TRANSPORTES	DDV Aveiro	DDV Castelo Branco	DR Coimbra	DDV Guarda	DDV Leiria	DDV Viseu
Pedidos de inscrição em exame para certificação profissional	0%	0%	15%	25%	67%	11%
Pedidos de emissão de certificados profissionais	33%	50%	0%	50%	17%	56%
Pedidos de licenciamento de	33%	0%	31%	50%	50%	44%

veículos para actividades transportadoras						
---	--	--	--	--	--	--

CONDUTORES	DDV Aveiro	DDV Castelo Branco	DR Coimbra	DDV Guarda	DDV Leiria	DDV Viseu
Registo de contactos	0%	50%	0%	0%	50%	11%
Cartas de condução - Pedido de revalidação	100%	50%	54%	100%	100%	67%
Cartas de condução - Pedido de duplicado (2ª via)	67%	100%	54%	75%	100%	67%
Cartas de condução - Pedido de alteração de morada	100%	100%	54%	75%	100%	89%
Pedido de cartão Tacográfico de Motorista – 1ª emissão	33%	0%	15%	50%	17%	11%

VEÍCULOS	DDV Aveiro	DDV Castelo Branco	DR Coimbra	DDV Guarda	DDV Leiria	DDV Viseu
Pedido de Duplicado (2ª via) do Certificado de Matrícula/Documento Único Automóvel	67%	75%	54%	75%	83%	56%
Pedido de Certidão de Homologação	33%	25%	15%	0%	50%	22%
Pedido de Certidão de matrícula (características do veículo)	33%	50%	23%	25%	67%	22%
Pedido de Certidão de resultados de inspeções	67%	25%	23%	0%	50%	11%
VALIDAÇÃO DE DOCUMENTOS (Validação de Certidões, entre outros)	0%	25%	15%	75%	33%	22%

IMPACTO dos novos canais de atendimento no trabalho dos Colaboradores:

SERVIÇOS ON-LINE DO IMT	DDV Aveiro	DDV Castelo Branco	DR Coimbra	DDV Guarda	DDV Leiria	DDV Viseu
POSITIVO	75%	100%	46%	100%	83%	89%
NEGATIVO	25%	0%	54%	0%	17%	11%

O impacto dos Serviços On-line é bastante positivo, com a exceção da DR Coimbra, que apresenta mais opiniões negativas que positivas.

Na opinião dos Colaboradores o impacto positivo do serviço on-line deve-se, essencialmente, à diminuição do fluxo de Utilizadores e consequente diminuição do tempo de espera, bem como maior rapidez na resolução de determinadas questões, como por exemplo, a alteração de morada. Por outro lado, sugerem uma maior divulgação deste serviço e a redução dos bloqueios do sistema.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO DA LINHA 808 50 20 20	DDV Aveiro	DDV Castelo Branco	DR Coimbra	DDV Guarda	DDV Leiria	DDV Viseu
POSITIVO	75%	75%	46%	100%	50%	22%
NEGATIVO	25%	25%	54%	0%	50%	78%

O serviço de atendimento telefónico também é geralmente positivo. No entanto, a DR Coimbra e a DDV Viseu referem um impacto mais negativo (46% e 22%, respectivamente).

Os Colaboradores que atribuíram um impacto negativo à utilização deste canal fizeram-no devido à prestação de informações insuficientes e incorrectas bem como pela ineficiente articulação com os Serviços Regionais.

Dos Colaboradores que atribuem um impacto positivo deste canal ao Atendimento, indicam a importância da existência de um serviço de prestação de informações aos Utilizadores.

Utilidade do Inquérito:

	DDV Aveiro	DDV Castelo Branco	DR Coimbra	DDV Guarda	DDV Leiria	DDV Viseu
Pouco útil	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Útil	33%	75%	77%	50%	50%	56%
Muito útil	33%	25%	15%	25%	33%	22%
Imprescindível	33%	0%	8%	25%	17%	22%

4.3 - DRMT LISBOA E VALE DO TEJO

COLABORADORES	DR Lisboa	DDV Santarém	DDV Setúbal
	21	2	11

ENQUADRAMENTO DO COLABORADOR

Antiguidade em Funções Públicas	DR Lisboa	DDV Santarém	DDV Setúbal
Até 5 anos	10%	0%	0%
De 6 a 10 anos	0%	0%	0%
De 11 a 20 anos	48%	50%	64%
Mais de 21 anos	43%	50%	36%

Género	DR Lisboa	DDV Santarém	DDV Setúbal
Masculino	0%	0%	27%
Feminino	100%	100%	73%

Grupo etário	DR Lisboa	DDV Santarém	DDV Setúbal
Até 30 anos	5%	0%	0%
31-39 anos	19%	0%	18%
40-49 anos	43%	100%	45%
50-54 anos	10%	0%	18%
55-59 anos	24%	0%	18%
60 ou mais anos	0%	0%	0%

EIXOS PRIORITÁRIOS

3- Discordo Totalmente	2 - Discordo
3 - Concordo	4 – Concordo Totalmente

EIXO 1 PROCEDIMENTOS	DR Lisboa		DDV Santarém	DDV Setúbal	
	2009	2011		2009	2011
	São uniformemente aplicados pelos diferentes serviços do IMTT com quem contacta regularmente	2,8	3	3	2,8
São claros	3,2	2,5	2	3	2,2
São funcionais, não introduzindo burocracia desnecessária	2,8	2,5	3	3	2,9
Têm formulários simples de preencher	3,4	3	3	3,6	3
Permitem que se sinta à-vontade nas informações que presta aos utilizadores	3,3	3,2	3,5	3,4	3,1
<i>Média global da escala</i>	3,1	2,9	2,9	3,2	2,9

De uma forma geral todas as DDV e DR, apresentam resultados positivos no que concerne aos Procedimentos, à excepção do item “São claros”, que nas DDV Santarém e Setúbal, apresentam uma baixa avaliação (2 e 2,2 “Discordo”).

No caso da DDV Setúbal, acrescentamos que, ainda quanto à clareza dos processos, no ano de 2009, foi-lhe atribuída a avaliação de 3 – “Concordo”. Quanto ao item “Têm formulários simples de preencher”, verificou-se uma descida na avaliação de 3,6 – “Concordo totalmente”, para 3 – “Concordo”.

Em relação à DR Lisboa, esta apresenta uma avaliação global satisfatória, apontando-se apenas como pontos de melhoria a clareza e a desburocratização dos procedimentos.

EIXO 2 INSTALAÇÕES	DR Lisboa		DDV Santarém	DDV Setúbal	
	2009	2011		2009	2011
Têm um espaço de trabalho adequado para os Colaboradores	2	3,1	2	1,7	1,7
Possuem espaço de arquivo suficiente	2,1	2,6	2	2,8	2,6
Têm uma temperatura adequada	1,8	2,2	1,5	1,8	1,7
São bem iluminadas	2	2,9	2	2,3	2,2
Estão limpas	2,4	3,1	1,5	2,2	2,4
São arejadas	2	2,6	2	1,9	2,5
Estão dimensionadas para o volume de Atendimento	2,2	2,9	1,5	1,5	1,9
São confortáveis para os utilizadores	2	2,9	1,5	1,3	1,8

Têm um sistema de gestão de filas de espera de compreensão e utilização rápida	2,6	2,9	3,5	2,5	2,5
Têm acesso para pessoas com mobilidade condicionada	3	3,2	2,5	1	1,9
Têm sinalética externa que facilita chegar até ao serviço	2,8	2,6	2	1,3	2,9
Possuem sinalética interna que permite aos utilizadores orientarem-se	2,8	3	3	2,6	2,8
Possuem dispensador de água	1,9	1,7	1,5	1	1
Possuem televisão, revistas ou outros mecanismos para facilitar o tempo de espera	2,8	1,4	1,5	1	1,1
Têm estacionamento para o utilizador	1,9	1,3	1	1,5	1,6
São acessíveis por transportes públicos	3,6	3,4	3,5	3	2,7
O horário de Atendimento é adequado	3,3	3	3	3,6	3,3
Média global da escala	2,4	2,6	2,1	1,9	2,2

No que respeita ao eixo Instalações, a avaliação global é negativa. Na DDV Santarém, as avaliações situam-se ao nível do “Discordo” e “Discordo

totalmente”, com a exceção dos itens “Têm um sistema de gestão de filas de espera de compreensão e utilização rápida” (3,5), “São acessíveis por transportes públicos” (3,5) e “O horário de Atendimento é adequado” (3).

Na DR Lisboa, verificaram-se melhorias comparativamente a 2009, nos itens relativos ao espaço de trabalho e de arquivo, na iluminação e no conforto, tendo passado da opção “Discordo” para “Concordo”. As exceções encontram-se ao nível dos mecanismos facilitadores do tempo de espera e estacionamento.

Na DDV Setúbal, como se vê na média global, a avaliação está ao nível do “Discordo” (2,2), apenas registando a subida nos itens “São arejadas” (1,9 em 2009 para 2,5 em 2011) e “Têm sinalética externa que facilita chegar até ao serviço” (1,3 em 2009 para 2,9 em 2011).

EIXO 3 RECURSOS HUMANOS	DR Lisboa		DDV Santarém	DDV Setúbal	
	2009	2011		2009	2011
São em número suficiente na sua área funcional	2,5	2,1	3,5	2,6	2,4
Está motivado para prestar um bom Atendimento aos utilizadores	3,3	2,7	3,5	3,9	3,7

Está aberto à introdução de mudanças	3,9	3,1	3,5	4	3,5
É conseguida uma boa coordenação entre o FrontOffice e o BackOffice	2,7	2,2	3,5	3,8	3,6
Conhece a Visão definida para o IMTT	3	2,9	3	3	3
Tem formação adequada para o desempenho da sua função	3,2	3	3,5	3	3,3
Tem conhecimentos suficientes para lidar com os problemas dos utilizadores	3,4	3,1	3,5	3,3	3,3
A difusão da Informação no seu serviço é feita com clareza		2,8	2,5		3,6

e atempadamente					
Média global da escala	3,1	2,7	3,3	3,4	3,3

O desempenho nos recursos humanos é positivo, com excepção da DR Lisboa, que discorda haver número suficiente (2,1) nem considera a existência de uma boa coordenação entre o FrontOffice e o BackOffice (2,2).

EIXO 4	DR Lisboa		DDV Santarém	DDV Setúbal	
	2009	2011		2009	2011
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
São de fácil compreensão	3,3	3	2,5	3,4	2,7
São de fácil utilização	3,2	3,1	3	3,3	3,1
Correspondem às necessidades dos serviços	2,9	2,8	2,5	3,1	2,6
O Sistema de Gestão das Filas de Espera permite uma boa gestão das	2,6	2,9	3,5	2,9	2,4

filas					
O Sistema de Gestão de Filas de Espera é de fácil compreensão	2,6	3	3	3,1	2,3
O apoio prestado pelos serviços centrais a nível dos SI é adequado	2,4	2,8	2,5	3,2	2,8
A formação recebida nos sistemas utilizados foi suficiente	2,7	2,7	2,5	2,6	2,7
Tem acesso ao correio electrónico	3,4	3,4	3	3,8	4
Tem acesso à Internet	2,8	3,1	3,5	3,8	4
Tem acesso à Intranet		3,1	3,5		3,2

Média global da escala	2,9	3	3	2,9	3
-------------------------------	-----	---	---	-----	---

De uma forma geral, os serviços fazem uma boa avaliação dos SI. A DDV de Setúbal apresenta, contudo, um valor inferior nos itens Relativos ao Sistema de Gestão de Filas de Espera.

EIXO 5 O ATENDIMENTO PRESENCIAL	DR Lisboa		DDV Santarém	DDV Setúbal	
	2009	2011		2009	2011
É globalmente bom	3,2	3,1	3,5	3,8	3,5
Tem um tempo de espera adequado	2,8	2,7	3	3,5	2,7
O tempo de resolução das situações é satisfatório	3	2,8	3	3,4	3,1
Os utilizadores estão globalmente satisfeitos com o	2,9	2,8	3	3,7	3,5

serviço prestado					
O Atendimento tem vindo a melhorar ao longo dos anos	3,2	3,3	3	3,8	3,7
É realizado por Colaboradores cordiais	3,3	3,4	3	4	3,5
É levado a cabo por Colaboradores conhecedores	3,3	3,3	3,5	3,9	3,5
É desempenhado por Colaboradores que procuram compreender as situações dos utilizadores	3,3	3,4	3,5	3,9	3,4
Permite aos utilizadores terem as suas situações resolvidas	3,2	3	3,5	3,9	3,6

As reclamações são entendidas como oportunidades de melhoria	3,1	2,9	3	3,9	3,4
Transmite confiança	3,6	3,1	3,5	3,8	3,5
Média global da escala	3,2	3,1	3,2	3,8	3,4

Na generalidade, a avaliação relativa ao Atendimento Presencial é positiva.

Quanto à comparação com o ano de 2009, não se registam alterações de remonta, apesar de na DR Lisboa o item “Transmite confiança” registar uma descida de 3,6 (2009) para 3,1 (2011). Na DDV Setúbal, a avaliação relativa ao tempo de espera teve uma redução considerável: 3,5 (2009) para 2,7 (2011)

FORMAÇÃO

Necessidade de Formação	DR Lisboa		DDV Santarém	DDV Setúbal	
	2009	2011		2009	2011
SIM	78%	62%	100%	83%	73%
NÃO	18%	38%	0%	17%	27%

ÁREAS	DR Lisboa		DDV Santarém	DDV Setúbal	
	2009	2011		2009	2011

Procedimentos	36%	43%	50%	70%	36%
Sistemas de Informação	77%	29%	50%	100%	45%
Comportamental	18%	10%	100%	30%	0%
Línguas	23%	19%	50%	40	45%
Formulários	5%	0%	0%	10%	0%

No que diz respeito às necessidades de formação verifica-se, na DR Lisboa e Setúbal, comparativamente a 2009, um decréscimo na percentagem de Colaboradores a afirmarem a necessidade de formação.

Na DDV de Santarém todos os Colaboradores referem existir necessidade de formação.

Quanto à área de formação, Procedimentos, Sistemas de Informação e Línguas constituem, na opinião dos Colaboradores, as maiores necessidades, apesar de registar uma redução na percentagem atribuída a cada uma das três áreas, quer na DR Lisboa, quer na DDV de Setúbal.

OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO

3- Nunca	2 - Raramente
3 – Quase Sempre	4 – Sempre

Informa os utilizadores da existência de outros canais de atendimento:

	DR Lisboa	DDV Santarém	DDV Setúbal
SERVIÇOS ON-LINE DO IMT	2,7	3,5	2,7
SERVIÇO DE ATENDIMENTO DA	2	2	2,6

LINHA 808 50 20 20			
---------------------------	--	--	--

Serviços ON-LINE que conhece:

TRANSPORTES	DR Lisboa	DDV Santarém	DDV Setúbal
Pedidos de inscrição em exame para certificação profissional	5%	50%	9%
Pedidos de emissão de certificados profissionais	10%	50%	27%
Pedidos de licenciamento de veículos para actividades transportadoras	5%	0%	9%

CONDUTORES	DR Lisboa	DDV Santarém	DDV Setúbal
Registo de contactos	5%	50%	0%
Cartas de condução - Pedido de revalidação	71%	100%	91%

Cartas de condução - Pedido de duplicado (2ª via)	71%	100%	91%
Cartas de condução - Pedido de alteração de morada	71%	100%	91%
Pedido de cartão Tacográfico de Motorista – 1ª emissão	10%	50%	27%

VEÍCULOS	DR Lisboa	DDV Santarém	DDV Setúbal
Pedido de Duplicado (2ª via) do Certificado de Matrícula/Documento Único Automóvel	24%	0%	73%
Pedido de Certidão de Homologação	5%	0%	36%
Pedido de Certidão de matrícula (características do veículo)	10%	0%	45%
Pedido de Certidão de resultados de inspeções	10%	0%	18%
VALIDAÇÃO DE DOCUMENTOS (Validação de Certidões, entre outros)	5%	0%	18%

IMPACTO dos novos canais de atendimento no trabalho dos Colaboradores:

SERVIÇOS ON- LINE DO IMTT	DR Lisboa	DDV Santarém	DDV Setúbal
--------------------------------------	------------------	---------------------	--------------------

POSITIVO	67%	100%	27%
NEGATIVO	33%	0%	73%

SERVIÇO DE ATENDIMENTO DA LINHA 808 50 20 20	DR Lisboa	DDV Santarém	DDV Setúbal
POSITIVO	14%	0%	64%
NEGATIVO	86%	100%	36%

Pela análise do impacto dos novos canais de atendimento, vê-se que na DR Lisboa e na DDV Santarém, o impacto dos serviços on-line é positivo e o serviço de atendimento telefónico é negativo. Pelo contrário, a DDV Setúbal atribuiu um impacto negativo aos serviços on-line (73%) e positivo ao serviço de atendimento telefónico (64%).

Os motivos para se apresentar um impacto negativo, no serviço on-line, residem na lentidão do sistema e nos frequentes erros de aplicação. Impacto positivo ocorre da criação do SIPO, permitindo menor afluência de utilizadores nos serviços de Atendimento presencial.

A grande maioria dos Colaboradores atribuiu um impacto negativo ao seu trabalho decorrente da utilização do Serviço da Linha de Atendimento Telefónico pelos Utilizadores, pela prestação de informações insuficientes e incorrectas.

Utilidade do Inquérito:

	DR Lisboa	DDV Santarém	DDV Setúbal
Pouco útil	38%	0%	0%
Útil	43%	50%	27%
Muito útil	14%	0%	64%

Imprescindível	5%	50%	9%
----------------	----	-----	----

4.4 - DRMT ALENTEJO

COLABORADORES	DR Évora	DDV Beja	DDV Portalegre
	7	3	3

ENQUADRAMENTO DO COLABORADOR

Antiguidade em Funções Públicas	DR Évora	DDV Beja	DDV Portalegre
Até 5 anos	0%	0%	0%
De 6 a 10 anos	14%	0%	0%
De 11 a 20 anos	43%	0%	67%
Mais de 21 anos	43%	100%	33%

Género	DR Évora	DDV Beja	DDV Portalegre
Masculino	29%	0%	0%
Feminino	71%	100%	100%

Grupo etário	DR Évora	DDV Beja	DDV Portalegre
Até 30 anos	0%	0%	0%
31-39 anos	0%	0%	0%
40-49 anos	29%	0%	100%
50-54 anos	43%	67%	0%
55-59 anos	29%	33%	0%
60 ou mais anos	0%	0%	0%

EIXOS PRIORITÁRIOS

4- Discordo Totalmente	2 - Discordo
3 - Concordo	4 – Concordo Totalmente

EIXO 1 PROCEDIMENTOS	DR Évora		DDV Beja	DDV Portalegre
	2009	2011		
São uniformemente aplicados pelos diferentes serviços do IMTT com quem contacta regularmente	2,9	3	2,3	2,7
São claros	3,1	2,6	3	2,3
São funcionais, não introduzindo burocracia desnecessária	2,8	2,7	3	2,3
Têm formulários simples de preencher	3,4	3,3	3,3	2,7
Permitem que se sinta à-vontade nas informações que presta aos utilizadores	3,6	3,7	3,3	2,7
<i>Média global da escala</i>	3,2	3,1	3	2,5

Na DRMT do Alentejo verificou-se uma avaliação positiva em todos os itens relativos aos Procedimentos, tendo sido classificados entre 2,5 – “Concordo” e 3,7 – “Concordo Totalmente”. As exceções residem no caso da DDV Beja, que atribuiu valor de 2,3 ao item “São uniformemente aplicados pelos diferentes serviços do IMTT com quem contacta regularmente” e na DDV Portalegre, com a avaliação de 2,3 aos itens “São claros” e “São funcionais, não introduzindo burocracia desnecessária”.

Na DDV Évora não se registaram alterações substanciais, sendo de destacar que os colaboradores se sentem à vontade nas informações prestadas aos utilizadores (3,7 – “Concordo Totalmente”).

EIXO 2 INSTALAÇÕES	DR Évora		DDV Beja	DDV Portalegre
	2009	2011		
Têm um espaço de trabalho adequado para os Colaboradores	3,4	3,1	3	1,7
Possuem espaço de arquivo suficiente	2,4	2,9	2,7	1,7
Têm uma temperatura adequada	2,9	3,1	3	1,7
São bem	3	2,9	3,3	2,3

iluminadas				
Estão limpas	3,1	3,1	3,3	2,3
São arejadas	3,1	3	3	2,3
Estão dimensionadas para o volume de Atendimento	3,4	3,3	3	1,7
São confortáveis para os utilizadores	2,9	3	3,3	1,7
Têm um sistema de gestão de filas de espera de compreensão e utilização rápida	2,9	3	3	2,7
Têm acesso para pessoas com mobilidade condicionada	2,9	2,6	2	2,7
Têm sinalética externa que facilita chegar até ao serviço	2	2,6	2,7	1,7

Possuem sinalética interna que permite aos utilizadores orientarem-se	2,8	3,1	3	2
Possuem dispensador de água	2,9	2,7	2	1,7
Possuem televisão, revistas ou outros mecanismos para facilitar o tempo de espera	1,9	1,7	1,3	1,3
Têm estacionamento para o utilizador	4	3,4	2,7	1
São acessíveis por transportes públicos	3,6	3,1	3,3	1,7
O horário de Atendimento é adequado	4	3,6	3,7	3,3
Média global da	3	3	2,8	2

escala				
---------------	--	--	--	--

Da análise dos resultados constata-se que a DDV Portalegre é a que reúne avaliações menos positivas no que respeita às instalações; A DR Évora e DDV Beja foram classificadas de forma positiva, ainda que tenham sido identificados alguns pontos menos positivos, nomeadamente:

- DDV Beja - o acesso a pessoas com mobilidade condicionada (2), a existência de televisão, revistas ou outros mecanismos que facilitem o tempo de espera (1,3) e o dispensador de água (2). Aspectos como a iluminação e a adequação do horário de atendimento foram bastante valorizados pelos Colaboradores da DDV de Beja.

- DR Évora – na comparação com o ano de 2009 não apresenta grandes discrepâncias, sendo de destacar a descida no que respeita aos acessos por transporte público (3,1) e a valorização dos itens relativos ao espaço de arquivo e à sinalética interna e externa.

EIXO 3 RECURSOS HUMANOS	DR Évora		DDV Beja	DDV Portalegre
	2009	2011		
São em número suficiente na sua área funcional	3,3	2,9	3,3	3
Está motivado para prestar um bom Atendimento aos utilizadores	3,4	3,9	3,3	3

Está aberto à introdução de mudanças	3,8	4	3	3,7
É conseguida uma boa coordenação entre o FrontOffice e o BackOffice	2,3	2,3	2,7	2,3
Conhece a Visão definida para o IMTT	3,3	3,1	3	2,7
Tem formação adequada para o desempenho da sua função	3,3	3,4	3	2,7
Tem conhecimentos suficientes para lidar com os problemas dos utilizadores	3,1	3,4	3	3
A difusão da Informação no seu serviço é feita com clareza e		3,1	3	2,7

atempadamente				
Média global da escala	3,2	3,3	3	2,9

Na generalidade, a avaliação relativa aos Recursos Humanos da DRMT do Alentejo é positiva.

A única avaliação negativa foi atribuída à coordenação entre Front e Back Office, com uma pontuação de 2,3 – “Raramente”, nas DR Évora e DDV Portalegre.

Destaca-se o item “Está aberto à introdução de mudanças” que reuniu consenso nas na DR Évora, que, em 2011 atribuiu a avaliação máxima (4 – “Concordo Totalmente). Podemos associar a motivação para prestar um bom atendimento, com a classificação de 3,9, quando, em 2009, tinha o valor de 3,4 – “Concordo”.

EIXO 4	DR Évora		DDV Beja	DDV Portalegre
	2009	2011		
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO				
São de fácil compreensão	3,3	3,1	3	2,7
São de fácil utilização	3,1	3,1	3	2,7

Correspondem às necessidades dos serviços	3	2,9	3	2,7
O Sistema de Gestão das Filas de Espera permite uma boa gestão das filas	2,9	3,3	3	2,7
O Sistema de Gestão de Filas de Espera é de fácil compreensão	2,7	3,1	3	2,7
O apoio prestado pelos serviços centrais a nível dos SI é adequado	2,6	2,9	3	2,7
A formação recebida nos sistemas utilizados foi suficiente	2,6	2,9	3,7	2,3
Tem acesso ao correio electrónico	3,8	3,9	4	4
Tem acesso à Internet	3,8	4	4	4

Tem acesso à Intranet		4	4	4
Média global da escala	3,1	3,3	3,4	3

À semelhança do Eixo anterior, também no que diz respeito aos Sistemas de Informação, a avaliação geral efectuada pelos Colaboradores foi positiva, situando-se na escala entre 2,6 – “Concordo” e 4 – “Concordo Totalmente”. A excepção reside na DDV Portalegre que, quanto ao item “A formação recebida nos sistemas utilizados foi suficiente”, conferiu uma classificação de 2,3 (“Discordo”)

O acesso ao correio electrónico e à Internet constituem os itens com avaliações superiores (de 3,8 a 4 – “Concordo Totalmente”) em ambas as DDV e DR. Na DR Évora, registaram-se avaliações mais altas do que no ano de 2009, nomeadamente no que respeita ao Sistema de Gestão de Filas de Espera, ao apoio dado pelos serviços centrais e à formação recebida nesta área.

EIXO 5	DR Évora		DDV Beja	DDV Portalegre
	2009	2011		
O ATENDIMENTO PRESENCIAL				
É globalmente bom	3,5	3,3	3,3	3
Tem um tempo de espera adequado	3,5	3,4	3,3	3
O tempo de	3,4	3,1	3,3	3

resolução das situações é satisfatório				
Os utilizadores estão globalmente satisfeitos com o serviço prestado	3,6	3,4	3,3	3
O Atendimento tem vindo a melhorar ao longo dos anos	3,4	3,6	3,3	3
É realizado por Colaboradores cordiais	3,5	3,4	3,3	3
É levado a cabo por Colaboradores conhecedores	3,5	3,3	3,3	3
É desempenhado por Colaboradores que procuram compreender as situações dos utilizadores	3,5	3,4	3,3	3
Permite aos utilizadores terem as suas situações	3,6	3,4	3	3

resolvidas				
As reclamações são entendidas como oportunidades de melhoria	3,3	3,1	3	3
Transmite confiança	3,6	3,4	3	3
Média global da escala	3,5	3,4	3,2	3

Também o Atendimento Presencial, na opinião dos Colaboradores, é muito positivo.

De salientar, na DR Évora, no item “O Atendimento tem vindo a melhorar ao longo dos anos” obteve uma classificação de 3,6.

FORMAÇÃO

Necessidade de Formação	DR Évora		DDV Beja	DDV Portalegre
	2009	2011		
SIM	75%	71%	67%	100%
NÃO	25%	29%	33%	0%

ÁREAS	DR Évora		DDV Beja	DDV Portalegre
	2009	2011		
Procedimentos	67%	71%	0%	67%
Sistemas de Informação	83%	57%	33%	33%
Comportamental	0%	14%	0%	100%
Línguas	33%	0%	0%	33%
Formulários	0%	0%	0%	33%

Quanto à formação, analisamos que todas as DR e DDV reconhecem a necessidade de formação, nomeadamente nas áreas dos Procedimentos e SI. Na DDV Portalegre dá-se ênfase à área Comportamental (100%).

OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO

4- Nunca	2 - Raramente
3 – Quase Sempre	4 – Sempre

Informa os utilizadores da existência de outros canais de atendimento:

	DR Évora	DDV Beja	DDV Portalegre
SERVIÇOS ON-LINE DO IMT	3,1	2,7	2,3
SERVIÇO DE ATENDIMENTO DA LINHA 808 50 20 20	1,9	1,3	1,7

Serviços ON-LINE que conhece:

TRANSPORTES	DR Évora	DDV Beja	DDV Portalegre
Pedidos de inscrição em exame para certificação profissional	43%	0%	0%
Pedidos de emissão de certificados profissionais	29%	33%	0%
Pedidos de licenciamento de veículos para actividades transportadoras	57%	0%	0%

CONDUTORES	DR Évora	DDV Beja	DDV Portalegre
Registo de contactos	43%	0%	0%
Cartas de condução - Pedido de revalidação	71%	100%	100%
Cartas de condução - Pedido de duplicado (2ª via)	71%	100%	100%
Cartas de condução - Pedido de alteração de morada	71%	100%	100%

Pedido de cartão Tacográfico de Motorista – 1ª emissão	29%	33%	0%
--	-----	-----	----

VEÍCULOS	DR Évora	DDV Beja	DDV Portalegre
Pedido de Duplicado (2ª via) do Certificado de Matrícula/Documento Único Automóvel	71%	67%	0%
Pedido de Certidão de Homologação	14%	0%	0%
Pedido de Certidão de matrícula (características do veículo)	29%	33%	0%
Pedido de Certidão de resultados de inspeções	14%	33%	10%
VALIDAÇÃO DE DOCUMENTOS (Validação de Certidões, entre outros)	29%	0%	33%

IMPACTO dos novos canais de atendimento no trabalho dos Colaboradores:

SERVIÇOS ON-LINE DO IMT	DR Évora		DDV Beja	DDV Portalegre
	2009	2011		
POSITIVO	83%	86%	75%	33%
NEGATIVO	0% ⁴	14%	25%	67%

Na questão do impacto dos serviços on-line, as opiniões são positivas, com a excepção da DDV Portalegre que atribuiu um impacto negativo de 67%.

⁴ Em 2009, nesta questão eram permitidas “não respostas”. Na DR Évora, 17% dos inquiridos entenderam não responder à questão do “Impacto dos novos canais de atendimento”.

O impacto positivo advém do descongestionamento da Delegação e do acesso rápido a uma elevada quantidade de informação. O impacto negativo surge pelo facto de não se notar relevância ao serviço e por este ser um processo moroso.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO DA LINHA 808 50 20 20	DR Évora		DDV Beja	DDV Portalegre
	2009	2011		
POSITIVO	75%	57%	0%	33%
NEGATIVO	0% ⁵	43%	100%	67%

O Serviço de atendimento telefónico recolhe opiniões desfavoráveis, tendo a DDV Beja atribuído um valor de 100% ao impacto negativo.

Na DR Évora, o impacto do serviço de atendimento da linha 808 50 20 20 era positivo em 2009 (75%), tendo este serviço regredido para 57% em 2011.

Na sua opinião, este impacto deve-se à prestação de informações insuficientes e a uma ineficiente articulação com os Serviços Regionais

Utilidade do Inquérito:

	DR Évora	DDV Beja	DDV Portalegre
Pouco útil	14%	33%	100%
Útil	57%	67%	0%
Muito útil	14%	0%	0%

⁵ Em 2009, nesta questão eram permitidas “não respostas”. Na DR Évora, 25% dos inquiridos entenderam não responder à questão do “Impacto dos novos canais de atendimento”.

Imprescindível	14%	0%	0%
----------------	-----	----	----

4.5 - DRMT ALGARVE

COLABORADORES	DR Faro
	11

ENQUADRAMENTO DO COLABORADOR

Antiguidade em Funções Públicas	DR Faro
Até 5 anos	0%
De 6 a 10 anos	18%
De 11 a 20 anos	27%
Mais de 21 anos	55%

Género	DR Faro
Masculino	9%
Feminino	91%

Grupo etário	DR Faro
Até 30 anos	9%
31-39 anos	18%
40-49 anos	9%
50-54 anos	9%
55-59 anos	36%
60 ou mais anos	18%

EIXOS PRIORITÁRIOS

De seguida analisam-se os “Eixos Prioritários”, mediante comentário à média global e indicação dos itens que mereçam avaliação mais particular pelas classificações obtidas. A escala utilizada é a que abaixo se apresenta:

5- Discordo Totalmente	2 - Discordo
3 - Concordo	4 – Concordo Totalmente

EIXO 1 PROCEDIMENTOS	DR Faro	
	2009	2011
São uniformemente aplicados pelos diferentes serviços do IMTT com quem contacta regularmente	2,7	2,9
São claros	3,2	2,5
São funcionais, não introduzindo burocracia desnecessária	2,8	2,7
Têm formulários simples de preencher	3,3	2,9
Permitem que se sinta à-vontade nas informações que presta aos utilizadores	3,3	3
<i>Média global da escala</i>	3,1	2,8

Comparativamente ao ano de 2009, verifica-se um atraso em quase todos os itens deste Eixo. A exceção está no item “São uniformemente aplicados pelos diferentes serviços do IMTT com quem contacta regularmente” que passou de 2,7 para 2,9. De referir um ponto de melhoria quanto à clareza dos procedimentos, que decresceu de 3,2 para 2,5.

EIXO 2 INSTALAÇÕES	DR Faro	
	2009	2011
Têm um espaço de trabalho adequado para os Colaboradores	2,8	2,3
Possuem espaço de arquivo suficiente	2,1	2,1
Têm uma temperatura adequada	2,6	2,9
São bem iluminadas	2,8	2,8
Estão limpas	2,8	3
São arejadas	2,6	2,6
Estão dimensionadas para o volume de Atendimento	2,1	2,3
São confortáveis para os utilizadores	2,2	2,4
Têm um sistema de gestão de filas de espera de compreensão e utilização	2,8	2,9

rápida		
Têm acesso para pessoas com mobilidade condicionada	2,6	2,6
Têm sinalética externa que facilita chegar até ao serviço	2,3	2,6
Possuem sinalética interna que permite aos utilizadores orientarem-se	2,8	2,9
Possuem dispensador de água	1,6	1,7
Possuem televisão, revistas ou outros mecanismos para facilitar o tempo de espera	1,4	1,5
Têm estacionamento para o utilizador	1,1	1,3
São acessíveis por transportes públicos	2,1	2,4
O horário de Atendimento é adequado	3,3	3,1
<i>Média global da escala</i>	2,4	2,4

Entre 2009 e 2011 verifica-se uma melhoria na maioria dos itens avaliados, excluindo-se o que se refere ao espaço de trabalho, que registou uma avaliação mais baixa do que em 2009 (2,8 – “Concordo”, para em 2011, se obter o valor de 2,3 – “Discordo”).

De referir a baixa classificação que a questão relativa ao estacionamento para o utilizador continua a deter (1,3 – “Discordo Totalmente”)

O item “O horário de atendimento é adequado” continua, à semelhança do ano anterior, com a classificação mais elevada 3,1.

EIXO 3 RECURSOS HUMANOS	DR Faro	
	2009	2011
São em número suficiente na sua área funcional	2,4	2,5
Está motivado para prestar um bom Atendimento aos utilizadores	3,3	2,8
Está aberto à introdução de mudanças	3,7	3,1
É conseguida uma boa coordenação entre o FrontOffice e o BackOffice	3	2,6
Conhece a Visão definida para o IMTT	3,3	2,5

Tem formação adequada para o desempenho da sua função	3,5	2,7
Tem conhecimentos suficientes para lidar com os problemas dos utilizadores	3,5	2,9
A difusão da Informação no seu serviço é feita com clareza e atempadamente		2,7
Média global da escala	3,2	2,8

A nível de Recursos Humanos, apesar de se manter uma avaliação aceitável, as classificações baixaram consideravelmente em quase todos os níveis, nomeadamente nos itens relativos à motivação, abertura a mudanças, visão do IMTT e formação adequada. A exceção registou-se no item “São em número suficiente na sua área funcional” com o valor de 2,5.

EIXO 4 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	DR Faro	
	2009	2011
São de fácil compreensão	3,2	2,9
São de fácil utilização	3,3	2,9
Correspondem às necessidades	2,9	2,8

dos serviços		
O Sistema de Gestão das Filas de Espera permite uma boa gestão das filas	2,6	2,8
O Sistema de Gestão de Filas de Espera é de fácil compreensão	2,7	2,9
O apoio prestado pelos serviços centrais a nível dos SI é adequado	3,4	2,5
A formação recebida nos sistemas utilizados foi suficiente	3	2,5
Tem acesso ao correio electrónico	3,9	3,4
Tem acesso à Internet	3,8	3,8
Tem acesso à Intranet		3,4
<i>Média global da escala</i>	3,2	3

À semelhança do eixo anterior, também se registou uma avaliação mais baixa do que em 2009 em quase todos os itens. De registar a descida acentuada relativa ao item “O apoio prestado pelos serviços centrais a nível dos SI é adequado”, que baixou de 3,4 em 2009, para 2,5 em 2011.

O acesso à Internet é o item que obteve a classificação mais elevada (3,8).

EIXO 5 O ATENDIMENTO PRESENCIAL	DR Faro	
	2009	2011
É globalmente bom	3,3	2,7
Tem um tempo de espera adequado	3,3	2,7
O tempo de resolução das situações é satisfatório	3,2	2,7
Os utilizadores estão globalmente satisfeitos com o serviço prestado	2,9	2,9
O Atendimento tem vindo a melhorar ao longo dos anos	3,3	3,1
É realizado por Colaboradores cordiais	3,3	3
É levado a cabo por Colaboradores conhecedores	3,4	2,8
É desempenhado por Colaboradores que procuram compreender as situações dos	3,6	3

utilizadores		
Permite aos utilizadores terem as suas situações resolvidas	3.4	2,9
As reclamações são entendidas como oportunidades de melhoria	3	2,7
Transmite confiança	3.5	2,9
<i>Média global da escala</i>	3,3	2,9

Quanto ao eixo Atendimento Presencial, apesar de todos os itens se manterem em “Concordo”, os valores são relativamente mais baixos em 2011.

FORMAÇÃO

Necessidade de Formação	DR Faro	
	2009	2011
SIM	50%	91%
NÃO	50%	9%

ÁREAS	DR Faro	
	2009	2011
Procedimentos	67%	64%
Sistemas de Informação	83%	73%
Comportamental	0%	18%
Línguas	17%	18%
Formulários	0%	27%

Da análise dos resultados, constata-se uma maior necessidade de formação. Em 2009, metade dos Colaboradores consideravam ser necessária a formação, enquanto que em 2011 o valor subiu para 91%.

As necessidades de formação, no que respeita à área, mantêm-se, ao nível de Procedimentos e Sistemas de Informação, tendo a área dos formulários começado a existir como prioridade.

OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO

5- Nunca	2 - Raramente
3 – Quase Sempre	4 – Sempre

Informa os utilizadores da existência de outros canais de atendimento:

	DR Faro
SERVIÇOS ON-LINE DO IMT	3,2
SERVIÇO DE ATENDIMENTO DA LINHA 808 50 20 20	1,9

Serviços ON-LINE que conhece:

TRANSPORTES	DR Faro
Pedidos de inscrição em exame para certificação profissional	18%
Pedidos de emissão de certificados profissionais	27%
Pedidos de licenciamento de veículos para actividades transportadoras	36%

CONDUTORES	DR Faro
Registo de contactos	9%
Cartas de condução - Pedido de revalidação	55%
Cartas de condução - Pedido de duplicado (2ª via)	45%
Cartas de condução - Pedido de alteração de morada	55%
Pedido de cartão Tacográfico de Motorista – 1ª emissão	18%

VEÍCULOS	DR Faro
Pedido de Duplicado (2ª via) do Certificado de Matrícula/Documento	18%

Único Automóvel	
Pedido de Certidão de Homologação	27%
Pedido de Certidão de matrícula (características do veículo)	27%
Pedido de Certidão de resultados de inspeções	18%
VALIDAÇÃO DE DOCUMENTOS (Validação de Certidões, entre outros)	9%

IMPACTO dos novos canais de atendimento no trabalho dos Colaboradores:

SERVIÇOS ON-LINE DO IMT	DR Faro	
	2009	2011
POSITIVO	58%	82%
NEGATIVO	17% ⁶	18%

O impacto do Serviço On-line foi classificado como positivo por 82% dos Colaboradores, registando uma subida em relação a 2009. Entretanto, 18% referiram ter um impacto negativo, devido à falta de registo de alguns pedidos e à dificuldades na utilização do site e à potencial redução de postos de trabalho.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO DA LINHA 808 50 20 20	DR Faro	
	2009	2011
POSITIVO	40%	36%

⁶ Em 2009, nesta questão eram permitidas “não respostas”. Na DR Faro, 25% dos inquiridos entenderam não responder à questão do “Impacto dos novos canais de atendimento”.

NEGATIVO	20% ⁷	64%
----------	------------------	-----

Os Colaboradores admitem ter impacto negativo no seu trabalho (64). Por outro lado, 36% considera positivo.

O impacto negativo é atribuído a informações insuficientes e incorrectas. A articulação entre a linha de Atendimento Telefónico e os Serviços Regionais é considerada ineficiente pelos Colaboradores.

Utilidade do Inquérito:

	DR Faro
Pouco útil	9%
Útil	82%
Muito útil	9%
Imprescindível	0%

⁷ Em 2009, nesta questão eram permitidas “não respostas”. Na DR Faro, 40% dos inquiridos entenderam não responder à questão do “Impacto dos novos canais de atendimento”.

CONCLUSÕES

O presente Inquérito de Satisfação constitui uma ferramenta essencial para avaliar a qualidade do Atendimento e promover a melhoria contínua dos Colaboradores.

O estudo de Satisfação aos Colaboradores permitiu analisar a percepção dos inquiridos relativamente aos diferentes aspectos da Organização, de forma a alinhar as estratégias para que todos se sintam parte integrante e que contribuam para o sucesso do IMTT. Através desta apreciação foi possível, entre outras: Avaliar as relações interpessoais que se estabelecem na organização; Identificar causas de descontentamento e desmotivação; Identificar procedimentos desadequados; Analisar comentários ou sugestões de melhoria.

A análise detalhada dos dados quantitativos em todos os serviços desconcentrados do IMTT, proporciona uma visão agrupada e específica da realidade vista pelos Colaboradores, com o intuito de dar seguimento aos objectivos e projectos definidos para a Organização.

APÊNDICES

Sugestões de Melhoria

De seguida são apresentadas, de forma estruturada, as **sugestões de melhoria** mencionadas no inquérito pelos Colaboradores relativas aos Eixos Principais e Novos Canais de Atendimento analisados na presente investigação:

Procedimentos

Uniformizar e simplificar procedimentos

Celeridade das respostas dos serviços centrais a pedidos de esclarecimentos

Mais formação e sessões de esclarecimento ao nível da legislação e procedimentos

Elaboração de manual de procedimentos

Maior coordenação entre o front office e o back office

Instalações

Melhorar as instalações

Modernizar as infra-estruturas

Melhorar a sala de espera

Criar acesso para Utilizadores com mobilidade reduzida

Melhorar a ventilação

Melhorar a sinalética interna e externa

Melhorar as casas de banho/criação de casas de banho para utilizadores

Melhorar as condições de temperatura, iluminação e ventilação

Melhorar a limpeza

Criar posto de informações / triagem / preenchimento de impressos

Melhorar os postos de atendimento / separar secretárias para garantir maior privacidade aos Utilizadores que estão a ser atendidos

Recursos Humanos

Aumentar o número de colaboradores, tendo em conta o volume de serviço da Delegação

Especializar os colaboradores do front-office: triagem/informações e atendimento

Formação dos colaboradores nas áreas da gestão de conflitos, atendimento e arquivo

Mais apoio / celeridade do back office

Formação de Colaboradores de back office para atendimento

Sistemas de Informação (SI)

Actualização do sistema e diminuição de erros e bloqueios

Aumentar a rapidez do sistema informático

Mais apoio fora do horário de expediente

Manter computadores e rede actualizados

Maior conhecimento sobre cruzamentos de informação entre sistemas dos vários serviços

Melhor equipamento e mais periféricos de saída (v.g. impressoras fotocopiadoras)

O Atendimento Presencial

Aspectos positivos:

Empenho/Conhecimento dos procedimentos

Eficiência de processos

Cordialidade/orientação para o cidadão

Bom ambiente de trabalho/Trabalho em equipa

Redução do número de utilizadores no atendimento presencial

O Sistema de Gestão de Filas de Espera

Aspectos a melhorar:

Aumentar a formação

Melhorar a coordenação entre FrontOffice e o BackOffice

Melhoria de condições na área de espera

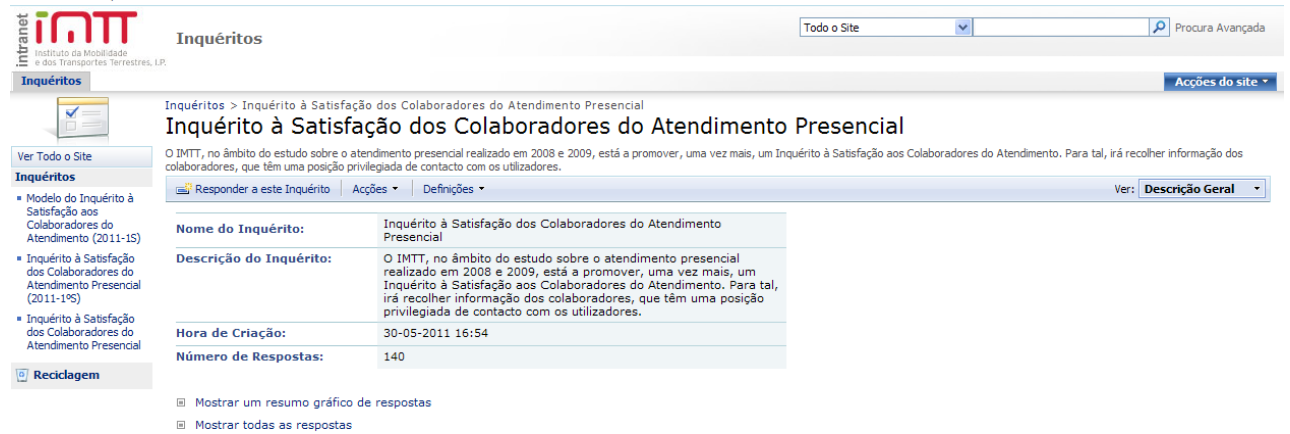
Aumentar o número de colaboradores no atendimento

Melhorar o Sistema de Gestão de filas de Espera e ter assistência mais célere

Eficácia na divulgação da informação/legislação

Modelo do Inquérito realizado na Plataforma Intranet do IMTT

Página de entrada no Inquérito



Inquéritos

Todo o Site Procura Avançada

Inquéritos Acções do site

Inquéritos > Inquérito à Satisfação dos Colaboradores do Atendimento Presencial

Inquérito à Satisfação dos Colaboradores do Atendimento Presencial

O IMTT, no âmbito do estudo sobre o atendimento presencial realizado em 2008 e 2009, está a promover, uma vez mais, um Inquérito à Satisfação aos Colaboradores do Atendimento. Para tal, irá recolher informação dos colaboradores, que têm uma posição privilegiada de contacto com os utilizadores.

[Responder a este Inquérito](#) Acções Definições Ver: Descrição Geral

Nome do Inquérito:	Inquérito à Satisfação dos Colaboradores do Atendimento Presencial
Descrição do Inquérito:	O IMTT, no âmbito do estudo sobre o atendimento presencial realizado em 2008 e 2009, está a promover, uma vez mais, um Inquérito à Satisfação aos Colaboradores do Atendimento. Para tal, irá recolher informação dos colaboradores, que têm uma posição privilegiada de contacto com os utilizadores.
Hora de Criação:	30-05-2011 16:54
Número de Respostas:	140

Mostrar um resumo gráfico de respostas
 Mostrar todas as respostas

Conteúdo do Inquérito



Inquéritos > Inquérito à Satisfação dos Colaboradores do Atendimento Presencial > Responder a este Inquérito

Inquérito à Satisfação dos Colaboradores do Atendimento Presencial: Responder a este Inquérito

* indica um campo obrigatório

O presente inquérito é composto por três páginas, correspondentes a: **Página 1 - Enquadramento**; **Página 2 - Atendimento Presencial**; **Página 3 - Outros Canais de Atendimento**.

Grupo Profissional *

Técnico Superior
 Assistente Técnico
 Assistente Operacional

Área Funcional *

Transportes
 Condutores
 Veículos

Antiguidade em Funções Públicas *

Até 5 anos
 De 6 a 10 anos
 De 11 a 20 anos
 Mais de 21 anos

Caracterização do Género *

Masculino
 Feminino

Idade *

Até 30 anos
 31-39 anos
 40-49 anos
 50-54 anos
 55-59 anos
 60 ou mais anos

Serviço onde exerce funções *

Serviço onde exerce funções *

- Direcção Regional de Mobilidade e Transportes do Norte
- Delegação Distrital de Viação de Braga
- Delegação Distrital de Viação de Bragança
- Delegação Distrital de Viação de Viana do Castelo
- Delegação Distrital de Viação de Vila Real
- Direcção Regional de Mobilidade e Transportes do Centro
- Delegação Distrital de Viação da Guarda
- Delegação Distrital de Viação de Aveiro
- Delegação Distrital de Viação de Castelo Branco
- Delegação Distrital de Viação de Leiria
- Delegação Distrital de Viação de Viseu
- Direcção Regional de Mobilidade e Transportes de Lisboa e Vale do Tejo
- Direcção Regional de Mobilidade e Transportes de Lisboa e Vale do Tejo - Núcleo de Actividades de Transporte (Lisboa)
- Delegação Distrital de Viação de Santarém
- Delegação Distrital de Viação de Setúbal
- Direcção Regional de Mobilidade e Transportes do Alentejo
- Direcção Regional de Mobilidade e Transportes do Alentejo - Núcleo de Actividades de Transporte (Évora)
- Delegação Distrital de Viação de Beja
- Delegação Distrital de Viação de Portalegre
- Direcção Regional de Mobilidade e Transportes do Algarve

Outro(s) Serviço(s)

- Loja(s) do Cidadão

Preencha todos os itens utilizando a escala abaixo indicada:

1- Discordo Totalmente; 2-Discordo; 3-Concordo; 4- Concordo totalmente

No desempenho da sua função:

Procedimentos *

	1	2	3	4
São claros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
São uniformemente aplicados pelos diferentes serviços do IMTT com quem contacta regularmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
São funcionais, não introduzindo burocracia desnecessaria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Têm formulários simples de preencher	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Permitem que se sinta à-vontade nas informações que presta aos utilizadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Instalações: *

Instalações: *

	1	2	3	4
Têm um espaço de trabalho adequado para os colaboradores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Possuem espaço de arquivo suficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Têm uma temperatura adequada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
São bem iluminadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estão limpas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
São arejadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estão dimensionadas para o volume de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
São confortáveis para os utilizadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Têm um sistema de gestão de filas de espera de compreensão e utilização rápida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Têm acesso para pessoas com mobilidade condicionada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Têm sinalética externa que facilita chegar até ao serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Possuem sinalética interna que permite aos utilizadores orientarem-se	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Possuem dispensador de água	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Possuem televisão, revistas ou outros mecanismos para facilitar o tempo de espera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Têm estacionamento para o utilizador (responda 1 se for NÃO, ou 4 se for SIM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
São acessíveis por transportes públicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O horário de atendimento é adequado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Recursos Humanos: *

	1	2	3	4
São em número suficiente na sua área funcional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Está motivado para prestar um bom atendimento aos utilizadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Está aberto à introdução de mudanças	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É conseguida uma boa coordenação entre o front office e o back office	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conhece a Visão definida para o IMTT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tem formação adequada para o desempenho da sua função	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tem conhecimentos suficientes para lidar com os problemas dos utilizadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A difusão da Informação no seu serviço é feita com clareza e atempadamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sistemas de Informação (SI): *

Sistemas de Informação (SI): *

	1	2	3	4
São de fácil compreensão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
São de fácil utilização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Correspondem às necessidades dos serviços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O Sistema de Gestão das Filas de Espera permite uma boa gestão das filas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O Sistema de Gestão de Filas de Espera é de fácil compreensão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O apoio prestado pelos serviços centrais a nível dos SI é adequado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A formação recebida nos sistemas utilizados foi suficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tem acesso ao correio electrónico (responda 1 se for NÃO, ou 4 se for SIM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tem acesso à Internet (responda 1 se for NÃO, ou 4 se for SIM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tem acesso à Intranet (responda 1 se for NÃO, ou 4 se for SIM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

O Atendimento Presencial: *

	1	2	3	4
É globalmente bom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tem um tempo de espera adequado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O tempo de resolução das situações é satisfatório	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os utilizadores estão globalmente satisfeitos com o serviço prestado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O Atendimento tem vindo a melhorar ao longo dos anos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É realizado por colaboradores cordiais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É levado a cabo por colaboradores conhecedores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É desempenhado por colaboradores que procuram compreender as situações dos utilizadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Permite aos utilizadores terem as suas situações resolvidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As reclamações são entendidas como oportunidades de melhoria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transmite confiança	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Formação:

Sente necessidade de formação? *

Formação:

Sente necessidade de formação? *

- Sim
 Não

Em caso afirmativo, em que área(s)?

- Comportamental
 Procedimentos
 Sistemas de Informação
 Línguas
 Formulários

Outras. Quais?

Indique 3 aspectos mais Positivos no Atendimento:

Indique 3 Principais Aspectos a Melhorar no Atendimento:

Sugestões de melhoria para o Atendimento Presencial ser de excelência, a nível de:

Procedimentos

Instalações

Recursos Humanos

Sistemas de Informação

Outros

Pretende desenvolver alguma das respostas que deu?

Pretende desenvolver alguma das respostas que deu?

Outros Canais de Atendimento

**Preencha todos os itens utilizando a escala abaixo indicada.
 1-Nunca; 2- Raramente; 3- Quase Sempre; 4- Sempre**

Informa os utilizadores da existência dos outros canais de atendimento:

*

	1	2	3	4
Serviços on-line do IMTT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviço de Call Center 808 50 20 20	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Assinale os serviços disponibilizados on-line que conhece:

Transportes

- Pedidos de inscrição em exame para certificação profissional
- Pedidos de emissão de certificados profissionais
- Pedidos de licenciamento de veículos para actividades transportadoras

Condutores

- Registo de contactos
- Cartas de condução - Pedido de revalidação
- Cartas de condução - Pedido de duplicado (2ª via)
- Cartas de condução - Pedido de alteração de morada
- Pedido de cartão Tacográfico de Motorista - 1ª emissão

Veículos

- Pedido de Duplicado (2ª via) do Certificado de Matrícula/Documento Único Automóvel
- Pedido de Certidão de Homologação
- Pedido de Certidão de matrícula (características do veículo)
- Pedido de Certidão de resultados de inspecções

Validação de Documentos

- (Validação de Certidões, entre outros)

Qual o impacto que os serviços on-line têm no seu trabalho? *

Qual o impacto que os serviços on-line têm no seu trabalho? *

- Positivo
 Negativo

Especifique :

Sugestões de Melhoria dos Serviços on-line do IMTT que nos queira propor:

Qual o impacto que os Serviços de Call Center 808 50 20 20 têm no seu trabalho? *

- Positivo
 Negativo

Especifique:

Sugestões de Melhoria dos Serviços de Call Center 808 50 20 20, que nos queira propor:

Considera o presente Inquérito: *

- Pouco útil
 Útil
 Muito útil
 Imprescindível

Concluir

Cancelar

