

Ciclo de Gestão:	2023
Designação do Serviço/Organismo:	Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.
Tutela(s):	Ministério das Infraestruturas e da Habitação
Missão:	O IMT, I.P., tem por missão o exercício das funções de regulamentação técnica, de licenciamento, coordenação, fiscalização e planeamento no setor dos transportes terrestres, fluviais e respetivas infraestruturas e na vertente económica do setor dos portos comerciais e transportes marítimos, bem como a gestão de contratos de concessão em que o Estado seja concedente nos referidos setores ou em outros setores, nomeadamente relativos a transporte aéreo e infraestruturas aeroportuárias, de modo a satisfazer as necessidades de mobilidade de pessoas e bens.

Objetivos Estratégicos (OE)											Meta	Grau de concretização
OE1:	Prestar um serviço de qualidade										100%	
OE2:	Implementar um sistema de auditoria e controlo interno										100%	
OE3:	Dotar o organismo de sistemas de informação adequados e fiáveis										100%	
OE4:	Definir procedimentos que permitam a articulação das várias unidades orgânicas, a uniformidade de processos e a criação de sinergias										100%	
OE5:	Melhorar o relacionamento com os stakeholders										100%	

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA												Ponderação:	25%	
OE1	OOP1: Reduzir o tempo médio de resposta a solicitações dos cidadãos											Peso:	40%	
Indicadores		2020 Resultado	2021 Resultado	Última Monitorização 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio		
Ind.1	N.º médio de dias para emissão da carta de condução (não incluindo troca de títulos estrangeiros) pedidas no próprio ano	25	18	24,70	24	1,50	16,88	100%	25	100%	Atingiu	0%	Grau de Realização do OP1	100%
OE1, OE4 e OE5:	OOP2: Assegurar a formação aos colaboradores do IMT, I.P., de acordo com o Plano de Formação											Peso:	20%	
Indicadores		2020 Resultado	2021 Resultado	Última Monitorização 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio		
Ind.2	Percentagem de colaboradores do IMT, I.P., formados em uma ou mais ações de formação	46%	52%	52%	50%	10%	75%	100%	58%	100%	Atingiu	0%	Grau de Realização do OP2	100%
OE5	OP3: Implementar a Medicina do Trabalho											Peso:	40%	
Indicadores		2020 Resultado	2021 Resultado	Última Monitorização 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio		
Ind.3	Número de consultas	0	0	306	545	10%	681	100%	687	126%	Superou	26%	Grau de Realização do OP3	126%

EFICIÊNCIA												Ponderação:	30%	
OE1, OE3 e OE5	OP4: Aumentar o número anual de pedidos, no domínio dos condutores, registados através do sistema de informação e comunicação destinado à disponibilização de serviços Via IMTONLINE											Peso:	30%	
Indicadores		2020 Resultado	2021 Resultado	Última Monitorização 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio		
Ind.4	Número anual de pedidos de cartas de condução concluídos efetuados via IMTONline	190 000	297768	310 420	270 000	5%	337 500	100%	345877	128%	Superou	28%	Grau de Realização do OP4	128%
OE1 e OE5	OP5: Aumentar o número de ações de Inspeção e fiscalização realizadas											Peso:	30%	
Indicadores		2020 Resultado	2021 Resultado	Última Monitorização 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio		

Ind.5	Número de ações realizadas	878	1 424	1 377	1 400	10%	1 750	100%	1248	89%	Não atingiu	-11%
OE2 e OE4	OP6: Taxa de execução do plano do projeto de desmaterialização dos processos de pagamento no âmbito da inovação e modernização administrativa										Grau de Realização do OP5	89%
Indicadores		2020 Resultado	2021 Resultado	Última Monitorização 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.6	Percentagem de medidas implementadas face ao estimado em projeto	100%	100%	100%	90%	10%	125%	100%	100%	100%	Atingiu	0%

QUALIDADE

OE5	OP7: Melhorar os níveis de atendimento										Peso:	45%
Indicadores		2020 Resultado	2021 Resultado	Última Monitorização 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.7	Percentagem de chamadas atendidas - Atendimento telefônico Garantir um atendimento de 40% de chamadas atendidas	ND	44%		45%	3%	80%	25%	48,15%	102%	Superou	2%
Ind.8	Atendimento presencial Garantir um tempo média de espera no atendimento presencial de 25 minutos	27,06	ND	ND	25	5	15	75%	39	65%	Não atingiu	-35%

Grau de Realização do OP7

74%

OE5	OP8: Assegurar a boa gestão dos trabalhadores, designadamente nos domínios da segurança e da saúde no trabalho, da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação										Peso:	40%
Indicadores		2020 Resultado	2021 Resultado	Última Monitorização 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.9	Taxa de aprovação de requerimentos de jornadas continuas, horário concentrado e teletrabalho	97%	100%	100%	95%	10%	131%	60%	99%	100%	Atingiu	0%
Ind.10	Número de atualizações / novos conteúdos disponibilizados na página da SST na intranet do IMT sobre temáticas relacionadas com a área da Segurança e Saúde no Trabalho	ND	ND	ND	6	1	8	40%	6	100%	Atingiu	0%

Grau de Realização do OP8

100%

OE1 e OE5	OP9: Promover a satisfação do cidadão na interação com o IMT, I.P.										Peso:	20%
Indicadores		2020 Resultado	2021 Resultado	Última Monitorização 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.11	Indice de satisfação do cidadão no Portal da Queixa	88,00%	74%	82,30%	75%	2,5%	97%	100%	86,2%	113%	Superou	13%

Grau de Realização do OP9

113%

AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR

Avaliação de acordo com os requisitos previstos no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro	Âmbito	Eficácia Ponderação: 35%				Eficiência Ponderação: 35%	Qualidade Ponderação: 30%
	Quantitativa					97%	
	Qualitativa					Bom	

Grau de realização Parâmetros e Objetivos										
Objetivos Operacionais		Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Grau de realização do objetivo	Grau de realização do objetivo (ponderado)	Classificação	OBJETIVOS MAIS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)		
EFICÁCIA										
OP1: Reduzir o tempo médio de resposta a solicitações dos cidadãos		25%	40%	10%	100%	40%	Atingiu	RELEVANTE		
OP2: Assegurar a formação aos colaboradores do IMT, I.P., de acordo com o Plano de Formação			20%	5%	100%	20%	Atingiu			
OP3: Implementação da Medicina do Trabalho			40%	10%	126%	50%	Superou			
EFICIÊNCIA										
OP4: Aumentar o número anual de pedidos, no domínio dos condutores, registados através do sistema de informação e comunicação destinado à disponibilização de serviços Via IMTONLINE		30%	30%	9%	128%	38%	Superou	RELEVANTE		
OP5: Aumentar o número de ações de inspeção e fiscalização realizadas			30%	9%	89%	27%	Não atingiu			
OP6: Taxa de execução do plano do projeto de desmaterialização dos processos de pagamento no âmbito da inovação e modernização administrativa			40%	16%	100%	0%	Atingiu	RELEVANTE		
QUALIDADE										
OP7: Melhorar os níveis de atendimento		45%	5%	2%	74%	4%	Não atingiu	RELEVANTE		
OP8: Assegurar a boa gestão dos trabalhadores, designadamente nos domínios da segurança e da saúde no trabalho, da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação			5%	2%	100%	5%	Atingiu	RELEVANTE		
OP9: Promover a satisfação do cidadão na interação com o IMT, I.P.			90%	41%	113%	102%	Superou	RELEVANTE		
Total	100%	Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes							80%	
RECURSOS HUMANOS										Dias úteis de 2023
DESIGNAÇÃO	Pontuação (Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços)		Pontuação efetivos Planeados para N		Pontuação efetivos Executados em N			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	
Dirigentes - Direção Superior	20	3	750	60	3	750	60	0	100%	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	55	13750	880	52	13000	832	-3	95%	
Técnico Superior	12	418	104500	5016	432	108000	5184	14	103%	

Especialistas de Informática	12	20	5000	240	16	4000	192	-4	80%	80%
Coordenador Técnico	9	17	4250	153	16	4000	144	-1	94%	94%
Técnicos de Informática	8	20	5000	160	21	5250	168	1	105%	105%
Assistente Técnico	8	318	79500	2544	300	75000	2400	-18	94%	94%
Assistente Operacional	5	7	1750	35	8	2000	40	1	114%	114%
Total	858	214500	9088	848	212000	9020	-10	99%	99%	99%

Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:	Efetivos 31.12.2019	Efetivos 31.12.2020	Efetivos 31.12.2021	Efetivos 31.12.2022	Previsto 2023	Efetivos 31.10.2023	Efetivos 31.12.2023
	791	794	763	837	858	846	848

RECURSOS FINANCEIROS	DESIGNAÇÃO	Dotação Inicial	Dotação Corrigida	Execução			Saldo	Taxa de execução
				30.06.n	30.09.n	31.12.n		
Orçamento de Funcionamento (OF)		82 705 436,00 €	73 613 202,00 €	21 635 388,62 €	44 667 643,10 €	66 705 561,03 €	6 907 640,97 €	91%
Despesas c/Pessoal		26 144 772,00 €	26 144 770,00 €	11 919 471,10 €	17 515 358,16 €	24 489 201,58 €	1 655 568,42 €	94%
Aquisições de Bens e Serviços		33 917 244,00 €	26 355 838,00 €	3 103 417,29 €	15 540 645,39 €	23 977 788,98 €	2 378 049,02 €	91%
Outras despesas correntes		13 111 420,00 €	15 944 863,00 €	5 646 066,23 €	9 384 600,98 €	14 022 390,70 €	1 922 472,30 €	88%
Despesas de Capital		9 532 000,00 €	5 167 731,00 €	966 434,00 €	2 227 038,57 €	4 216 179,77 €	951 551,23 €	82%
Orçamento de Investimento (OI)		- €	- €	- €	- €	- €	- €	
Despesas c/Pessoal							- €	
Aquisições de Bens e Serviços							- €	
Outras despesas correntes							- €	
Despesas de Capital							- €	
Outros valores		- €	- €	- €	- €	- €	- €	
Total (OF+OI+OV)		82 705 436,00 €	73 613 202,00 €	21 635 388,62 €	44 667 643,10 €	66 705 561,03 €	6 907 640,97 €	0,91 €

Ref.º	Descriativo	Unidade(s) Orgânica(s) Responsável(eis)	Fórmula de cálculo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind1	OOP2: Assegurar a formação aos colaboradores do IMT, I.P., de acordo com o Plano de Formação	DAAU	Média de n.º de dias de tempo médio de emissão de cartas de condução.	PowerBI com extração de dados SICC	O valor crítico reflete a incerteza relativa às condicionantes da emissão da carta de condução, após tramitação do processo no IMT, nomeadamente a impressão na INCM e a expedição via CTT. Fatores externos que influenciam no n.º de dias médio para emissão da carta de condução, todavia estabelece-se por convenção através da aplicação da fórmula (meta+tolerância)x0,75
Ind2	Percentagem de colaboradores do IMT, I.P., formados em uma ou mais ações de formação	DRH	% de colaboradores que participou em uma ou mais formações/ Total de trabalhadores	Base de Dados da Formação	Melhor resultado dos últimos anos.
Ind3	Número de consultas	DRH	Total de consultas efetuadas	Plataforma Careview/Interprev	Melhor resultado teoricamente possível.
Ind4	Número anual de pedidos de cartas de condução concluídos efetuados via IMTonline	DAAU	Total de cartas emitidas e expedidas	PowerBI com extração de dados SICC	Estabelece-se por convenção através da aplicação da fórmula (meta+tolerância)x1,25
Ind5	Número de ações realizadas	DSF	Total de ações realizadas	SISPRO e registo informação	Estabelece-se por convenção através da aplicação da fórmula (meta+tolerância)x1,25
Ind6	Número de medidas implementadas	DAAU	Total de exclusões do plano do projeto de desmaterialização dos processos de pagamento	SGRMB	Melhor resultado teoricamente possível.
Ind7	Atendimento telefónico - taxa de chamadas atendidas	DAAU	Percentagem do total de chamadas atendidas/total de chamadas recebidas.	Finesse Call Center	Estabelece-se por convenção através da aplicação da fórmula (meta + tolerância)x1,25.
Ind8	Atendimento presencial Garantir um tempo médio de espera no atendimento presencial de 25 minutos	DAAU	Tempo médio de espera nos bações presenciais do IMT	SIGA	Estabelece-se por convenção através da aplicação da fórmula (meta + tolerância)x1,25.
Ind9	Taxa de aprovação de jornadas contínuas e outros horários específicos	DRH	Total de requerimentos deferidos/total de requerimentos	SGD	Melhor resultado teoricamente possível.
Ind10	Número de atualizações / novos conteúdos disponibilizados na página da SST na intranet do IMT sobre temáticas	DRH	N.º de conteúdos disponibilizados na intranet	Intranet	Melhor resultado teoricamente possível.
Ind11	Índice de satisfação do cidadão no Portal da Queixa	DAAU	Grau de satisfação atribuído pelo utilizador no portal da queixa	Portal da queixa	Melhor resultado teoricamente possível.

NOTAS EXPLICATIVAS:
