

Ciclo de Gestão:	2024
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%	119%
OE2:	Implementar um sistema de auditoria e controlo interno	100%	100%
OE3:	Dotar o organismo de sistemas de informação adequados e fiáveis	100%	100%
OE4:	Definir procedimentos que permitam a articulação das várias unidades orgânicas, a uniformidade de processos e a criação de sinergias	100%	113%
OE5:	Melhorar o relacionamento com os stakeholders	100%	111%

**Objetivos Operacionais (OP)**

**EFICÁCIA**

Ponderação: 35%

OE1		OP1: Reduzir o tempo médio de resposta a solicitações dos cidadãos								Peso:	40%	
Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	2023 Resultado	Meta 2024	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	18	25	25	24	2	18	100%	20	117%	Superou	17%
<b>Grau de Realização do OP1</b>											<b>117%</b>	
OE1, OE4 e OE5		OP2: Assegurar a formação aos colaboradores do IMT, I.P., de acordo com o Plano de Formação								Peso:	20%	
Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	2023 Resultado	Meta 2024	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	52%	52%	58%	52%	5%	58%	100%	58%	125%	Superou	25%
<b>Grau de Realização do OP2</b>											<b>125%</b>	
OE5		OP3: Implementar a Medicina do Trabalho								Peso:	40%	

Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	2023 Resultado	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.3	Número de consultas	0	306	687	580	50	687	100%	580	100%	Atingiu	0%
<b>Grau de Realização do OP3</b>											<b>100%</b>	

## EFICIÊNCIA

**Ponderação: 35%**

<b>OE1, OE3 e OE5</b>	<b>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</b>	<b>Peso: 30%</b>
-----------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------

Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	2023 Resultado	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.4	Número anual de pedidos de cartas de condução concluídos efetuados via IMTonline	297 768	310 420	345 877	290 000	29 000	345 877	100%	338855	122%	Superou	22%
<b>Grau de Realização do OP4</b>											<b>122%</b>	

<b>OE1 e OE5</b>	<b>OP5: Aumentar o número de ações de Inspeção e fiscalização realizadas</b>	<b>Peso: 30%</b>
------------------	------------------------------------------------------------------------------	------------------

Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	2023 Resultado	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.5	Número de ações realizadas	1 424	1 377	1 248	1 300	115	1 424	40%	1187	100%	Atingiu	0%
Ind.6	Número de Inspeções técnicas estrada	NA	NA	NA	8	3	14	30%	12	117%	Superou	17%

Ind.7	Número de ações em cooperação com as forças de segurança	NA	NA	NA	12	3	19	30%	12	100%	Atingiu	0%
<b>Grau de Realização do OP5</b>											<b>105%</b>	
<b>OE2 e OE4</b>	<b>OP6: Taxa de execução do plano do projeto de desmaterialização dos processos de pagamento no âmbito da inovação e modernização administrativa</b>										<b>Peso: 40%</b>	
<b>Indicadores</b>		<b>2021 Resultado</b>	<b>2022 Resultado</b>	<b>2023 Resultado</b>	<b>Meta 2024</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor Crítico</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind.8	Percentagem de medidas implementadas face ao estimado em projeto	100%	100%	100%	95%	10%	131%	100%	86%	100%	Atingiu	0%
<b>Grau de Realização do OP6</b>											<b>100%</b>	

## QUALIDADE

**Ponderação: 30%**

<b>OE5</b>	<b>OP7: Melhorar os níveis de atendimento</b>										<b>Peso: 40%</b>	
<b>Indicadores</b>		<b>2021 Resultado</b>	<b>2022 Resultado</b>	<b>2023 Resultado</b>	<b>Meta 2024</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor Crítico</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind.9	Percentagem de chamadas atendidas - Atendimento telefónico	44%	46%	48%	45%	20%	70%	25%	28%	100%	Atingiu	0%
Ind.10	Atendimento presencial - tempo médio de espera no atendimento	ND	ND	39	30	15	11	75%	44	100%	Atingiu	0%
<b>Grau de Realização do OP7</b>											<b>100%</b>	
<b>OE5</b>	<b>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</b>										<b>Peso: 40%</b>	
<b>Indicadores</b>		<b>2021 Resultado</b>	<b>2022 Resultado</b>	<b>2023 Resultado</b>	<b>Meta 2024</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor Crítico</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind.11	Taxa de aprovação de requerimentos de jornadas contínuas, horário concentrado e teletrabalho	100%	100%	99%	95%	2%	100%	60%	95%	100%	Atingiu	0%
Ind.12	Numero de atualizações / novos conteúdos disponibilizados na página da SST na intranet do IMT sobre temáticas relacionadas com a área da Segurança e Saúde no	ND	ND	6	6	2	9	40%	7	100%	Atingiu	0%
<b>Grau de Realização do OP8</b>											<b>100%</b>	
<b>OE1 e OE5</b>	<b>OP9: Promover a satisfação do cidadão na interação com o IMT, I.P.</b>										<b>Peso: 20%</b>	
<b>Indicadores</b>		<b>2021 Resultado</b>	<b>2022 Resultado</b>	<b>2023 Resultado</b>	<b>Meta 2024</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor Crítico</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind.13	Índice de satisfação do cidadão no Portal da Queixa	74%	82,30%	86,20%	78%	3%	87%	100%	88%	127%	Superou	27%
<b>Grau de Realização do OP9</b>											<b>127%</b>	

## 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	109%		
	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)
<b>EFICÁCIA</b>	39%						
OP1: Reduzir o tempo médio de resposta a solicitações dos cidadãos	35%	40%	14%	117%	47%	Superou	RELEVANTE
OP2: Assegurar a formação aos colaboradores do IMT, I.P., de acordo com o Plano de Formação		20%	7%	125%	25%	Superou	
OP3: Implementação da Medicina do Trabalho		40%	14%	100%	40%	Atingiu	RELEVANTE
<b>EFICIÊNCIA</b>	38%						
OP4: Aumentar o número anual de pedidos, no domínio dos condutores, registados através do sistema de informação e comunicação destinado à disponibilização de serviços Via IMTONLINE	35%	30%	11%	122%	37%	Superou	RELEVANTE
OP5: Aumentar o número de ações de Inspeção e fiscalização realizadas		30%	11%	105%	32%	Superou	RELEVANTE
OP6: Taxa de execução do plano do projeto de desmaterialização dos processos de pagamento no âmbito da inovação e modernização administrativa		40%	14%	100%	40%	Atingiu	RELEVANTE
<b>QUALIDADE</b>	32%						
OP7: Melhorar os níveis de atendimento	30%	40%	12%	100%	40%	Atingiu	
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		40%	12%	100%	40%	Atingiu	
OP9: Promover a satisfação do cidadão na interação com o IMT, I.P.		20%	6%	127%	25%	Superou	RELEVANTE
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes</b>					<b>69,00%</b>

São considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfaçam uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objetivos.

RECURSOS HUMANOS									Dias úteis de 2024	253
DESIGNAÇÃO	Pontuação (Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços)	Pontuação efetivos Planeados para N			Pontuação efetivos Executados em N			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada			
Dirigentes - Direção Superior	20	3	759	60	3	759	60	0	100%	100%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	53	13409	848	53	13409	848	0	100%	100%
Técnico Superior	12	455	115115	5460	441	111573	5292	-14	97%	97%

Especialistas de Informática	12	23	5819	276	21	5313	252	-2	91%	91%
Coordenador Técnico	9	20	5060	180	17	4301	153	-3	85%	85%
Técnicos de Informática	8	29	7337	232	21	5313	168	-8	72%	72%
Assistente Técnico	8	364	92092	2912	289	73117	2312	-75	79%	79%
Assistente Operacional	5	10	2530	50	7	1771	35	-3	70%	70%
Outro (Inspeção)	5	38	9614	190	0	0	0	-38	0%	
Total		995	251735	10208	852	215556	9120	-143	89%	86%

Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:	Efetivos 31.12.2020	Efetivos 31.12.2021	Efetivos 31.12.2022	Efetivos 31.12.2023	Previsto 2024	Efetivos 30.09.2024	Efetivos 31.12.2024
	794	763	837	848	995	848	852

#### RECURSOS FINANCEIROS

DESIGNAÇÃO	POE2024	Cativações	Dotação Corrigida	Execução			Saldo	Taxa de execução
				30.06.2024	30.09.2024	31.12.2024		
<b>Orçamento de Funcionamento (OF)</b>	<b>99 203 570,00</b>	<b>28 676 746,00</b>	<b>76 833 447,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>70 802 481,62</b>	<b>6 030 965,38</b>	<b>92%</b>
Despesas c/Pessoal	29 233 532,00		29 233 532,00			26 639 533,47	2 593 998,53	91%
Aquisições de Bens e Serviços	35 622 254,00	26 384 719,00	21 247 888,00			18 774 196,59	2 473 691,41	88%
Outras despesas correntes	3 062 037,00	2 292 027,00	1 812 015,00			1 806 589,71	5 425,29	100%
Despesas de Capital	11 740 150,00		5 785 029,00			4 927 708,78	857 320,22	85%
Juros e outros encargos	12 500,00		12 500,00			972,64	11 527,36	8%
Transferências correntes +Transferências de capital	19 533 097,00		18 742 483,00			18 653 480,43	89 002,57	100%
<b>Orçamento de Investimento (OI)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>#DIV/0!</b>
Despesas c/Pessoal	0,00		0,00				0,00	#DIV/0!
Aquisições de Bens e Serviços	0,00		0,00				0,00	#DIV/0!
Outras despesas correntes	0,00		0,00				0,00	#DIV/0!
Despesas de Capital	0,00		0,00				0,00	#DIV/0!
<b>Outros valores</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>#DIV/0!</b>
<b>Total (OF+OI+OV)</b>	<b>99 203 570,00</b>	<b>28 676 746,00</b>	<b>76 833 447,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>70 802 481,62</b>	<b>6 030 965,38</b>	<b>92%</b>

Ref.º	Descritivo	Unidade(s) Orgânica(s) Responsável(eis)	Fórmula de cálculo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind1	N.º médio de dias para emissão da carta de condução (não incluindo troca de títulos estrangeiros) pedidas no próprio ano	DAAU	Média de n.º de dias úteis de tempo médio de emissão de cartas de condução.	PowerBI com extração de dados SICC	Melhor resultado teoricamente possível, tendo por base o histórico. A média é calculada em dias úteis (de acordo com o art.º 87º do CPA).
Ind2	Percentagem de colaboradores do IMT, I.P., formados em uma ou mais ações de formação	DRH	N.º de trabalhadores que participou em uma ou mais formações/ Total de trabalhadores em funções	Base de Dados da Formação	Melhor resultado teoricamente possível, tendo por base o histórico.
Ind3	Número de consultas	DRH	Total de consultas efetuadas	Plataforma Careview/Interprev	Melhor resultado teoricamente possível, tendo por base o histórico.
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	Melhor resultado teoricamente possível, tendo por base o histórico.

Ind5	Número de ações realizadas	DSF	Total de ações realizadas	SISPRO e registro informação	Melhor resultado teoricamente possível, tendo por base o histórico.
Ind6	Número de Inspeções técnicas estrada	DSF	Taxa de execução do plano do projeto de desmaterialização dos processos de pagamento no âmbito da inovação e modernização administrativa	SGRMB	Estabelece-se por convenção através da aplicação da fórmula.
Ind7	Número de ações em cooperação com as forças de segurança	DSF	Taxa de execução do plano do projeto de desmaterialização dos processos de pagamento no âmbito da inovação e modernização administrativa	SGRMB	Estabelece-se por convenção através da aplicação da fórmula.
Ind8	Percentagem de medidas implementadas face ao estimado em projeto	DAAU	Tempo médio de espera nos balcões presenciais do IMT	SIGA	Estabelece-se por convenção através da aplicação da fórmula.
Ind9	Percentagem de chamadas atendidas - Atendimento telefónico	DAAU	Percentagem do total de chamadas atendidas/total de	Finesse Call Center	Melhor resultado teoricamente possível, tendo por base o histórico.
Ind10	Atendimento presencial - tempo médio de espera no atendimento	DAAU	Tempo médio de espera nos balcões presenciais do IMT (em minutos)	SIGA	Estabelece-se por convenção através da aplicação da fórmula.
Ind11	Taxa de aprovação de requerimentos de jornadas contínuas, horário concentrado e teletrabalho	DRH	Total de requerimentos deferidos/total de requerimentos	SGD	Melhor resultado teoricamente possível.
Ind12	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	DRH	N.º de conteúdos disponibilizados na intranet	Intranet	Estabelece-se por convenção através da aplicação da fórmula.
Ind13	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:**

Ref.º.	Descritivo	Unidade(s) Orgânica(s) Responsável(eis)	Fonte de Verificação	Justificação de resultados alcançados
--------	------------	-----------------------------------------	----------------------	---------------------------------------