

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

MISSÃO: Regular, fiscalizar e exercer funções de coordenação e planeamento do sector dos transportes terrestres, supervisionar e regulamentar as actividades desenvolvidas neste sector, de modo a satisfazer as necessidades de mobilidade de pessoas e bens, visando, ainda, a promoção da segurança, da qualidade e dos direitos dos utilizadores dos referidos transportes - Decreto-Lei n.º 147/2007, de 27 de Abril

VISÃO: Fazer do IMTT uma instituição de referência no sistema dos transportes terrestres e da mobilidade a nível nacional, prestando serviços qualificados, com um sistema de atendimento público multicanal baseado em tecnologias que privilegiem interações *on line* e parcerias com agentes sectoriais, gerador de satisfação para os utilizadores.

Objectivos Estratégicos

- OE 1: Melhorar o serviço de atendimento aos cidadãos e às empresas
- OE 2: Melhorar a eficiência dos procedimentos
- OE 3: Promover a inovação na gestão dos processos e nos serviços prestados
- OE 4: Promover a gestão sustentada e sustentável da mobilidade

Objectivos Operacionais

EFICÁCIA Taxa realização parâmetro 40,0%

O1. Implementar o Sistema Central de Cobrança de Taxas (SCCT) até ao final do 1.º semestre de 2010 Ponderação: 50,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 1: Dependência de Help-Desk externo	n. a.	n. a.	[122;184] dias	100,0%				

O2. Atingir 65% de registo de carreiras concessionadas ao abrigo do RTA, com origem e destino nas áreas metropolitanas de Lisboa e Porto, no Sistema de Informação Geográfica de Gestão de Carreiras (SIGGESC) Ponderação: 50,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 2: Número de carreiras, concessionadas ao abrigo do RTA, com origem e destino nas áreas metropolitanas de Lisboa e Porto, inseridas no SIGGESC, em 2010	150	254	[452;552]	100,0%				

EFICIÊNCIA Taxa realização parâmetro 40,0%

O3. Reduzir em 10% o tempo médio de emissão de cartas de condução Ponderação: 100,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 3: Número médio anual de dias de demora da emissão de cartas de condução	65	31	[26;30] dias	100,0%				

QUALIDADE Taxa realização parâmetro 20,0%

O4. Melhorar em 5% a taxa de satisfação dos utilizadores face à obtida em 2008 Ponderação: 100,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 4: Taxa de satisfação dos utilizadores no que respeita ao atendimento presencial nos serviços desconcentrados	80,5%	---	[83,0%;88,0%]	100,0%				

Recursos Humanos - 2010	Pontuação	Postos Trabalho*	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	5	100		
Dirigentes - Direcção intermédia	16	69	1104		
Inspeção	12	1	12		
Técnico Superior	12	270	3240		
Especialista de Informática	12	21	252		
Coordenador Técnico	9	35	315		
Assistente Técnico	8	528	4224		
Técnico de Informática	8	49	392		
Assistente Operacional	5	51	255		
Total		1.029	9.894		

* - Postos de Trabalho de acordo com Mapa de Pessoal para 2010

Recursos Financeiros (euros) - 2010	Orçamento	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento	65.747.978,00		
Aquisição de bens e serviços	27.227.590,00		
Despesas com o Pessoal	30.263.802,00		
Outras despesas correntes	8.256.586,00		
PIDDAC	24.000.000,00		
Outros	0,00		
Total	89.747.978,00		

Indicadores	Fonte de Verificação
Ind 1: Dependência de Help-Desk externo	Microsoft Outlook (aplicação base para a contabilização do número de solicitações recepcionadas pela equipa de Help-Desk externo)
Ind 2: Número de carreiras, concessionadas ao abrigo do RTA, com origem e destino nas áreas metropolitanas de Lisboa e Porto, inseridas no SIGGESC, em 2010	SIGGESC
Ind 3: Número médio anual de dias de demora da emissão de cartas de condução	Sistema de Informação de Cartas de Condução (SICC)
Ind 4: Taxa de satisfação dos utilizadores no que respeita ao atendimento presencial nos serviços descentralizados	Inquérito de satisfação aos utilizadores dos serviços (2010)

Fórmulas:

Ind 1 - Dependência de Help-Desk externo (possibilidade de o dispensar a partir de 1 de Agosto de 2010)

Ind 2 - número de carreiras, concessionadas ao abrigo do RTA, com origem e destino nas AML e AMP, registadas no SIGGESC a 31 de Dezembro de 2010

Número total de carreiras a registar para obtenção de 65% das carreiras inseridas no SIGGESC corresponde a $65\% \times N.^{\circ}$ total de carreiras na AML e AMP =

= $65\% \times 1.163 = 756$ carreiras;

$N.^{\circ}$ total de carreiras já registadas no SIGGESC até 31/12/2009 = 254;

$N.^{\circ}$ de carreiras a registar em 2010 = $756 - 254 = 502$.

Ind 3 - \sum (data entrada do pedido de carta de condução - data personalização da carta) / $\sum n.^{\circ}$ pedidos efectuados de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2010

Nota: O indicador não considera as trocas de cartas estrangeiras por impossibilidade de previsão do respectivo tempo de demora de emissão.

Ind 4 - $[\sum$ classificações atribuídas pelos utilizadores dos serviços de atendimento ao público do IMTT inquiridos aos primeiros 14 itens do inquérito de satisfação

de 2010 / \sum número de utilizadores inquiridos] / 4 * 100

Notas: O valor da coluna "2008" refere-se ao obtido no inquérito de 2008, efectuado por amostragem no final desse ano, em 8 balcões de atendimento;

Semelhante metodologia de inquérito será aplicada no final de 2010.