



INSTITUTO DA  
MOBILIDADE E DOS  
TRANSPORTES, I.P.

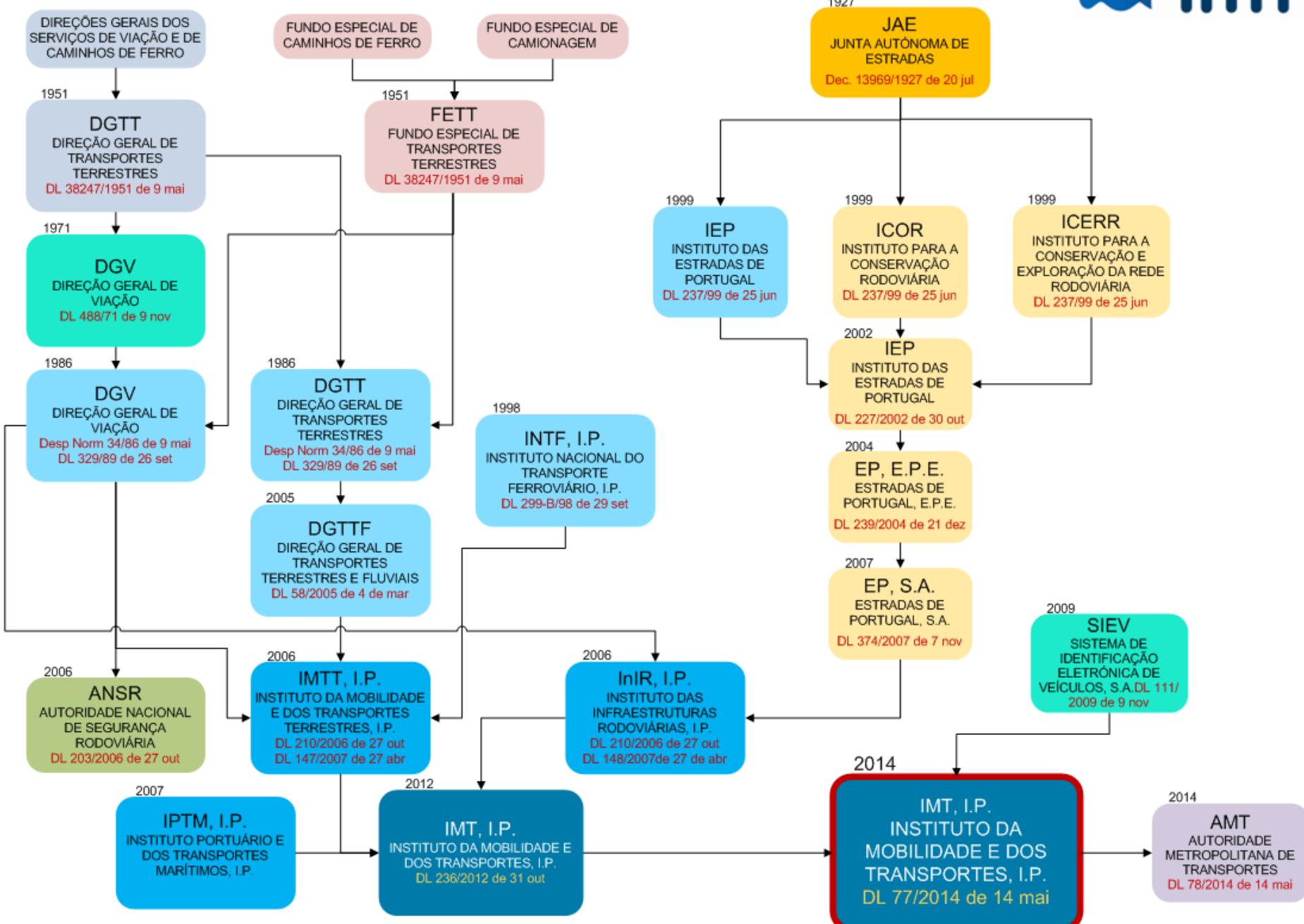
# Agenda para o Futuro

Junho 2016

# Missão

- “O exercício das funções de regulamentação técnica, de licenciamento, coordenação, fiscalização e planeamento no sector dos transportes terrestres, fluviais e respetivas infraestruturas e na vertente económica do sector dos portos comerciais e transportes marítimos;
- 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.”

# Memória Institucional



# Tutela

O IMT, I.P. prossegue atribuições do

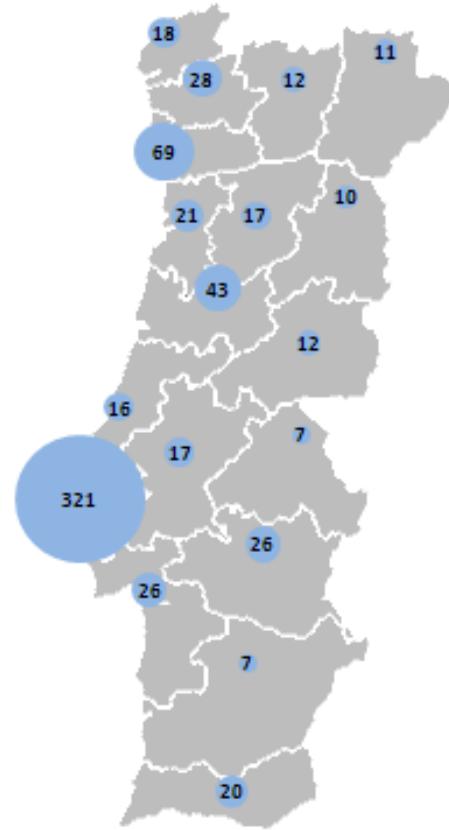
- Ministério do Planeamento e das Infraestruturas
- Ministério da Administração Interna
- Ministério do Ambiente
- Ministério do Mar

sob superintendência e tutela do Ministro do Planeamento e das Infraestruturas.

# Breve Caracterização

Serviços Centrais e Desconcentrados

Recursos Humanos

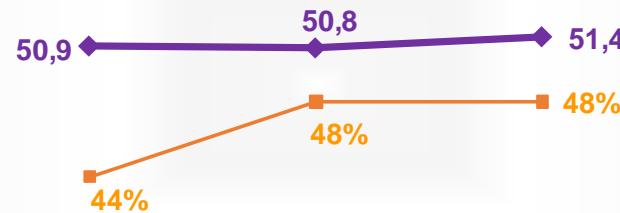


## Total de Efetivos por ano



2013 2014 2015

## Idade Média dos Efetivos Taxa de Formação Superior

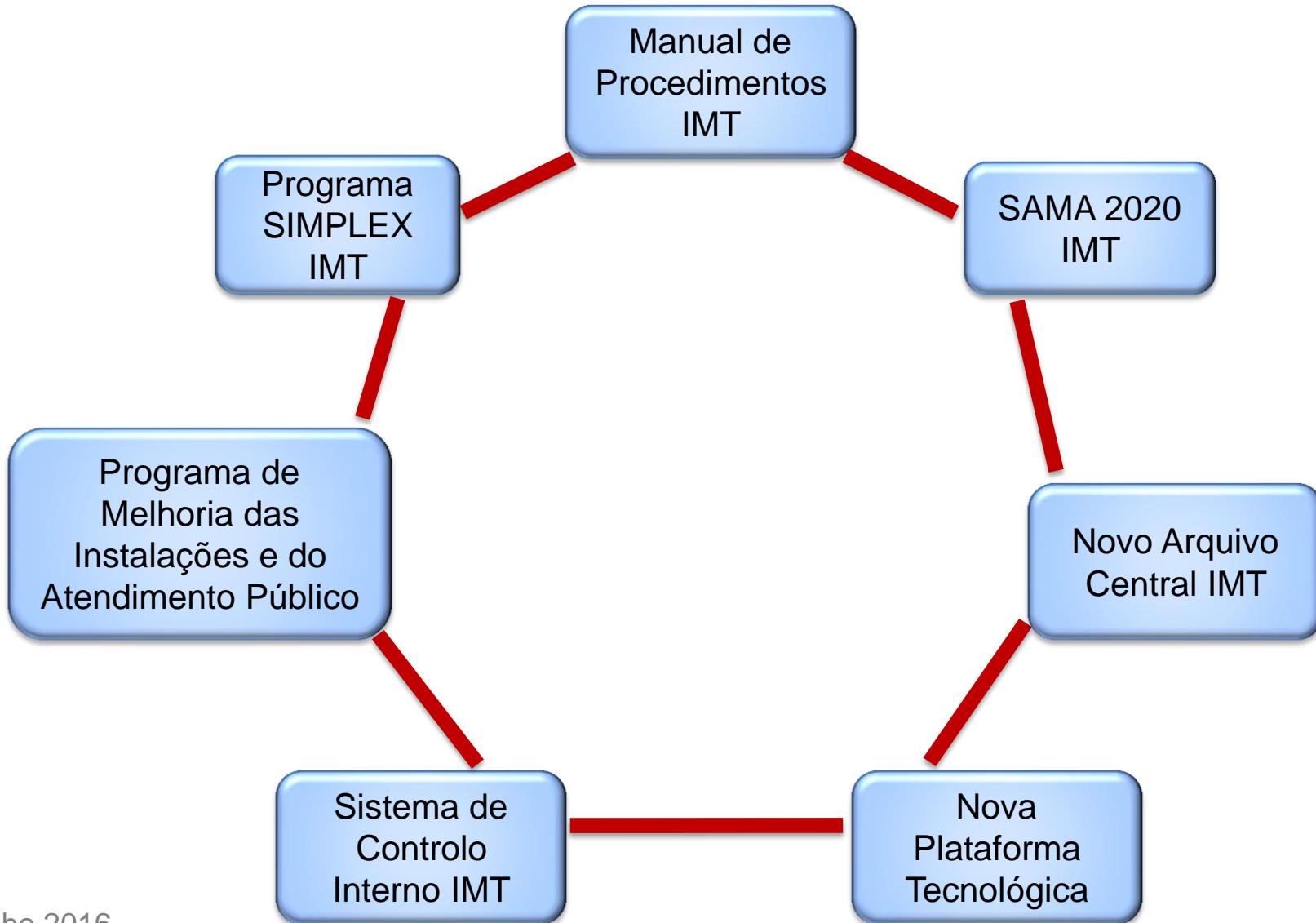


2013 2014 2015

# Medidas Imediatas:

- ❖ **Novo Conselho Diretivo**
- ❖ **Grupo de Trabalho SIMPLEX**
- ❖ **Unidade de Reclamações**
- ❖ **Melhor relação com cidadão**
- ❖ **Auditoria e controlo interno visíveis**

# Novo Conselho Diretivo - iniciativas



# Prioridades para 2016

- Implementação do Programa Simplex +
- Programa de melhoria de Instalações
  - Serviços centrais
  - Delegações Regionais para atendimento ao público
- Definição de Modelo de Monitorização dos Exames Práticos de Condução

# Prioridade Instalações + Atendimento

Nº Atendimentos

1.118.367

2015

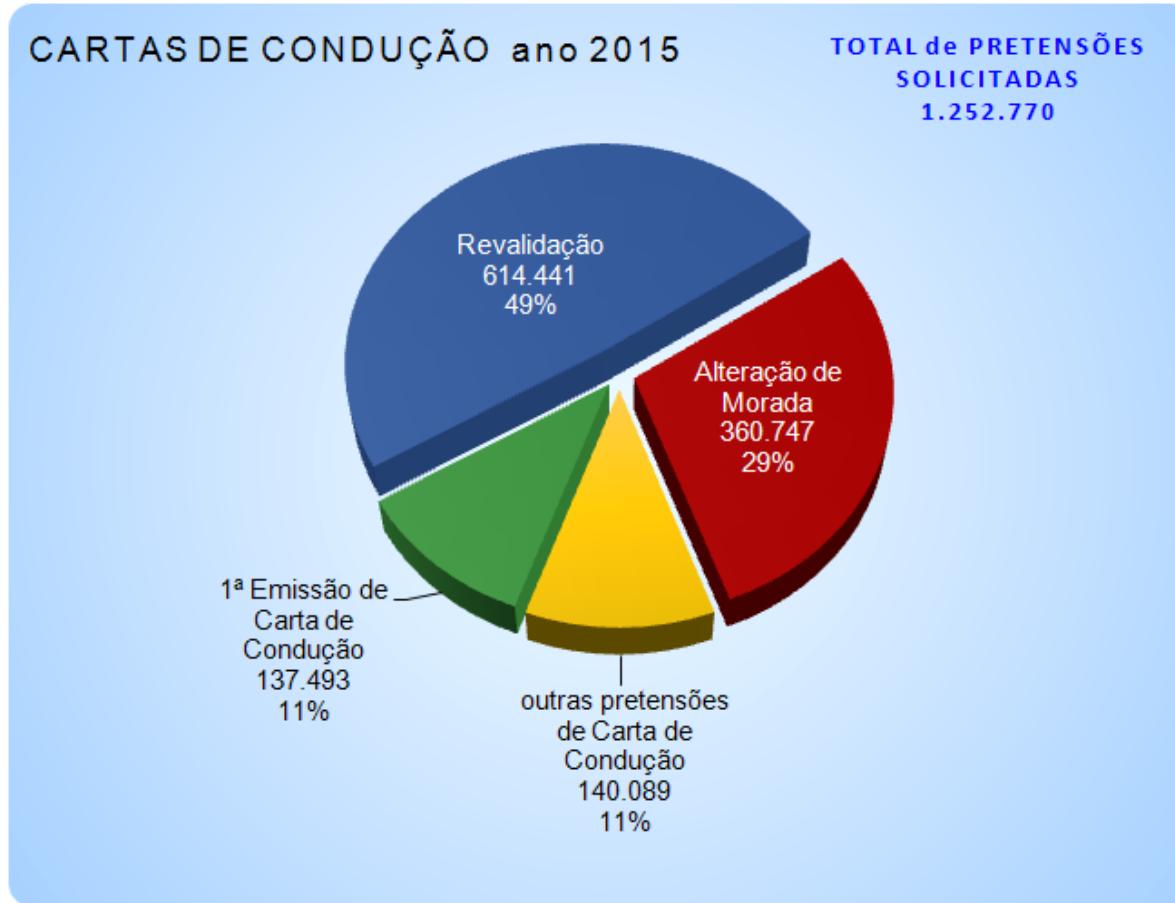
Um atendimento pode conter várias pretensões

Total de pretensões em 2015 = 1.252.770

Objetivo 2016:  
Implementação e divulgação de Indicadores de Serviço

Objetivo 2017:  
Redução de Tempo Médio de Espera para 15 min

# Prioridade cartas de condução



- Objetivo para 2017
  - Redução de número de revalidações
  - Nova dinâmica na alocação dos Serviços

# Medidas Simplex



## Eixos estratégicos

+ Online

### Principais iniciativas

Novo Site com novos serviços online

- Revalidação de Cartas
- Emissão de 2ª via

Melhor Presencial

+ Simplificação

- Sistema de gestão de filas de espera com agendamento telefónico
- Balcões Self- Service
- Alargamento do atendimento aos serviços IRN

- Atestado médico eletrónico
- Retirar morada da Carta de Condução

## Objetivo

Melhor Qualidade de Serviço

Melhoria no Atendimento

Simplificar para benefício do cidadão

# Medidas Simplex



## Eixos estratégicos

+ Online

Melhor Presencial

+ Simplificação

## Objetivo

Melhor Qualidade de Serviço

Melhoria no Atendimento

Simplificar para benefício do cidadão

## Como

### Definição de indicadores – objetivo

Tempos Médios Espera

Tempos Médio Atendimento

Tempos Médios Resposta  
(Emissão de Cartas de Condução, de resposta a reclamações, etc)

### Divulgação de níveis de Serviço

## MEDIDAS ATIVAS Monitorização do exame

- Uniformização/harmonização de critérios de avaliação
- Identificação de áreas críticas na avaliação
- Melhoria do desempenho dos examinadores
- Maior rigor na prova de exame
- **O dispositivo de monitorização garante de forma automática a identificação do Centro de Exames, candidato a condutor, examinador, veículo, dia, hora de início da prova, percurso e duração da prova, manobras obrigatórias realizadas e relatório de erros.**

2017



2018



# OBRIGADO