



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



Relatório de Actividades 2010



Março de 2011

ÍNDICE

I – NOTA INTRODUTÓRIA	2
1.1 - Missão do IMTT, I.P.....	2
1.2 – Principais Serviços Prestados	2
1.3 - Organização do IMTT, I.P.	4
1.4 - Breve Análise Conjuntural.....	5
1.4.1 – No Domínio das Actividades de Transporte	5
1.4.2 – No Domínio da Tecnologia e da Segurança.....	5
1.4.3 – No Domínio da Habilitação dos Condutores	6
1.4.4 – No Domínio da Certificação Profissional.....	6
1.5 – Orientações Gerais e Específicas Prosseguidas pelo IMTT, I.P.....	7
1.5.1 – Visão e Orientações Estratégicas.....	7
1.5.2 – Objectivos de Curto e Médio Prazo a Cumprir pelo IMTT, I.P.	8
1.5.3 – Carta de Missão	9
1.5.4 – Objectivos Definidos no QUAR 2010.....	9
II – ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS E RECURSOS	12
2.1 – Consecução dos Objectivos do Plano e Estratégia Seguida	12
2.2 – Articulação das Fichas de Execução do Plano de Actividades com o Programa do Governo	13
2.3 – Projectos Desenvolvidos em 2010.....	19
2.4 – Actividades Desenvolvidas em 2010.....	19
2.5 – Súmula dos Principais Indicadores de Actividade e Gestão Relacionados com a Actividade Operativa do IMTT, I.P.	20
2.6 – Afecção Real e Prevista dos Recursos Humanos.....	26
2.7 – Afecção Real e Prevista dos Recursos Financeiros.....	28
2.8 – Grau de Realização dos Programas de Formação	33
III – AVALIAÇÃO FINAL	37
3.1 – Breve Análise sobre a Execução Global do Plano.....	37
3.2 – Descrição dos Mecanismos de Participação e Auscultação dos Utilizadores Externos, Dirigentes e Colaboradores da Área do Atendimento Presencial	38
3.2.1 – Mecanismos de Participação dos Utilizadores Externos.....	38
3.2.2 – Mecanismos de Participação das Entidades Externas (Stakeholders)	44
3.3 – Iniciativas de Publicidade Institucional	47
ANEXOS	52
ANEXO I – Estado de Execução, a 31/12/2010, dos Projectos Desenvolvidos em 2010	52
ANEXO II – Actividades Correntes Sem Custos Directos Associados – 2010	52
ANEXO III – Modelo do Inquérito Efectuado a Utilizadores Externos - 2010	52
ANEXO IV – Modelo do Inquérito Efectuado a Entidades Externas - 2010.....	52

I – NOTA INTRODUTÓRIA

O Relatório de Actividades apresentado pelo Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, Instituto Público (IMTT, I.P.), cumprindo o disposto no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, procura expressar a sua acção no âmbito das responsabilidades e competências que lhe estão cometidas na respectiva lei orgânica e demais legislação complementar.

A metodologia adoptada para o cumprimento dos programas de actuação baseia-se no planeamento das actividades (identificando estratégias, fixando objectivos e alocando recursos), na gestão dos recursos (utilizando e combinando os meios humanos, materiais e financeiros) e no controlo trimestral (aferindo e quantificando os resultados e o desempenho global).

1.1 - Missão do IMTT, I.P.

O IMTT, I.P. é uma pessoa colectiva de direito público integrada na administração indirecta do Estado, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, funcionando sob a tutela e superintendência do Ministro das Obras Públicas, Transportes e Comunicações.

O IMTT, I.P. tem a sua lei orgânica estabelecida no Decreto-Lei n.º 147/2007, de 27 de Abril, e os respectivos 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 actividades desenvolvidas neste sector, visando satisfazer as necessidades de mobilidade de pessoas e bens, com 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:

- Licenciar o acesso de empresas e pessoas às actividades de transporte terrestre e complementares, autorizando e fiscalizando o seu exercício, os meios a utilizar e tarifários e monitorizando a qualidade dos serviços prestados, em conformidade com os regimes legais aplicáveis;
- Habilitar os condutores de veículos rodoviários e certificar os profissionais dos transportes terrestres, gerindo os respectivos sistemas de títulos e 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 respectivos procedimentos;

- Homologar veículos rodoviários e seus componentes, atribuir e cancelar matrículas e promover inspecções técnicas, gerindo os respectivos 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;

- Registrar infra-estruturas, material circulante e equipamentos ferroviários, para entrada ao serviço e no seguimento de acções de modernização, fazendo cumprir os procedimentos que garantem a sua segurança, compatibilidade e interoperabilidade e monitorizando a sua manutenção;

- Gerir o sistema de regulamentação ferroviária, fazendo aprovar os respectivos instrumentos;

- Instaurar e instruir processos de inquérito, garantindo a aplicação dos dispositivos de contra-ordenações;

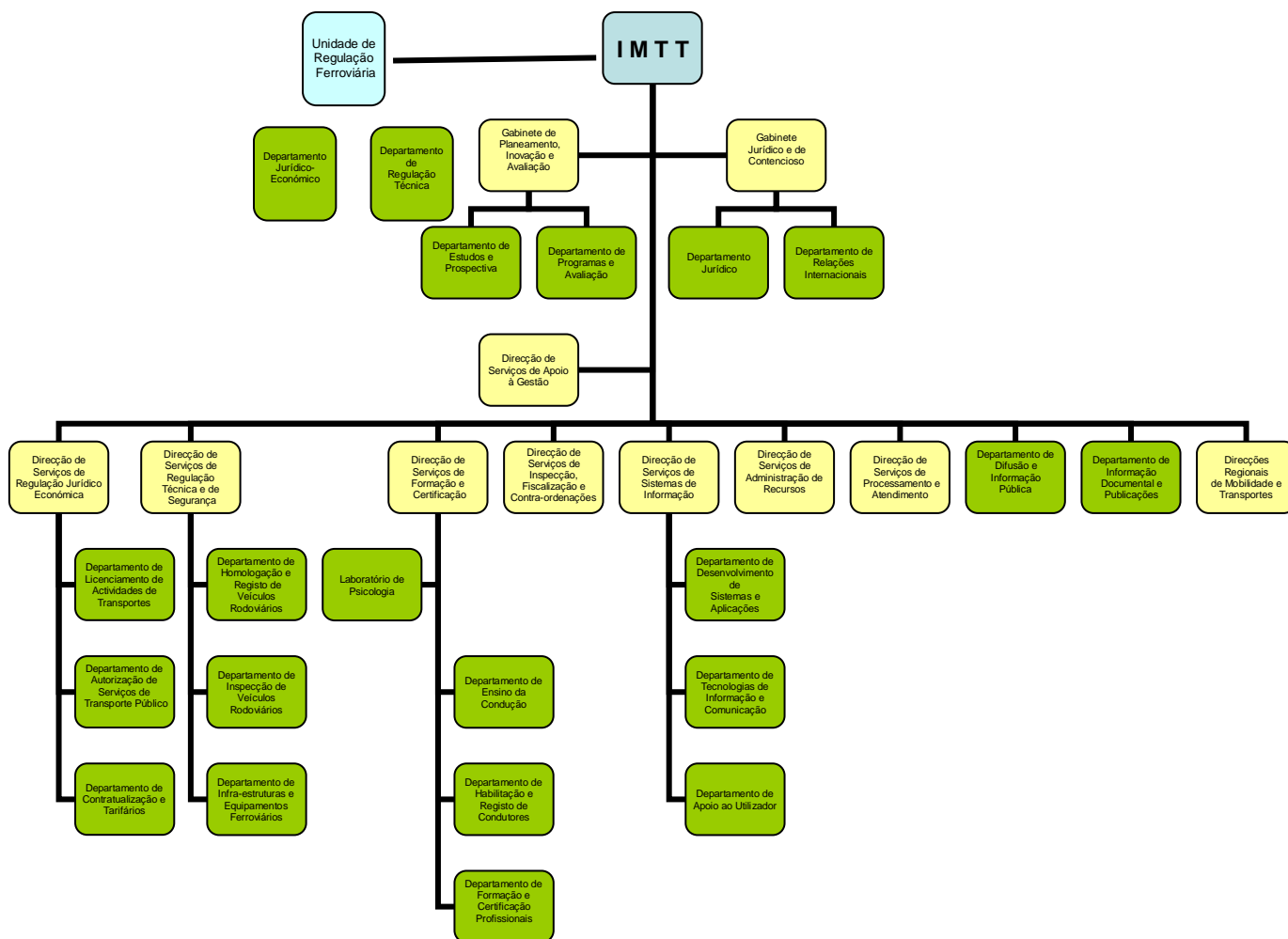
- Desenvolver actividades de observação, planeamento e inovação visando a melhoria do sistema de transportes terrestres e da sua relação com o meio social e económico, território e ambiente;

- Assessorar e apoiar o 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 da seguinte forma:

Figura 1: Organograma do IMTT, I.P.



As cinco Direcções Regionais de Mobilidade e Transportes correspondem ao âmbito territorial das NUTS II. Na dependência directa de cada Direcção Regional operam as Delegações Distritais de Viação.

1.4 - Breve Análise Conjuntural

Tendo por base os dados residentes no sistema de informação do IMTT, I.P., o número de empresas, veículos e cidadãos regulado pelo Instituto dimensiona-se da seguinte forma¹, sendo apresentados os valores superiores a 300 arredondados às centenas:

1.4.1 – No Domínio das Actividades de Transporte

- Empresas de Transportes em Táxis – 10.500;
- Empresas de Transporte Pesado de Passageiros – 500;
- Empresas com Certificado para Transporte Pesado Particular de Passageiros – 1.400;
- Empresas de Transporte Colectivo de Crianças como Actividade Principal – 500;
- Empresas de Transporte Colectivo de Crianças como Actividade Acessória – 1.900;
- Empresas de Aluguer Sem Condutor de Veículos de Passageiros (Rent-a-Car) – 600;
- Empresas de Transporte de Mercadorias – 9.500;
- Empresas de Pronto-Socorro como Actividade Principal – 600;
- Empresas de Pronto-Socorro como Actividade Acessória – 300;
- Empresas de Aluguer Sem Condutor de Veículos de Mercadorias (Rent-a-Cargo) – 400;
- Empresas de Actividade Transitária – 300;
- Empresas de Transporte Ferroviário – 5;
- Gestor de Infra-Estrutura Ferroviária – 1;
- Sistemas de Metro e Metro de Superfície – 5;
- Sistemas de Mini-Comboios – 2;
- Empresas de Eléctricos – 1.

1.4.2 – No Domínio da Tecnologia e da Segurança

Área da Aprovação de Veículos Rodoviários

- Veículos Matriculados Não Cancelados – 8.865.384;
- Representantes de Marca – 600;
- Fabricantes de Componentes - 14.

Área de Inspeção de Veículos Rodoviários

- Entidades Autorizadas, Detentoras de Centros – 72;
- Centros de Inspeção Aprovados – 171;

¹ Dados referentes a 31 de Dezembro de 2010;

Fonte de Informação: Sistema de Informação do IMTT, I.P..

- Entidades de Formação de Inspectores Reconhecidas – 6;
- Associações de Centros de Inspecção – 2;
- Associações de Inspectores – 2.

Área Ferroviária

- Empreiteiros – 29;
- Proprietários de Máquinas de Manobras em Parque Fechado – 4;
- Proprietários de Veículos – 3;
- Empresas de Manutenção de Equipamento Ferroviário – 2;
- Organismos Notificados – 1.

Área do Transporte por Cabo

- Operadores de Instalações – 18;
- Organismos Notificados e Entidades Independentes que realizam Análises de Segurança – 3.

Área dos Equipamentos sob Pressão Transportáveis

- Organismos Notificados – 3.

1.4.3 – No Domínio da Habilitação dos Condutores

- Condutores Habilitados – 6.428.400;
- Escolas de Condução – 1.100;
- Directores de Escola de Condução – 1.100;
- Instrutores de Condução – 4.200;
- Examinadores de Condução – 260;
- Centros de Exame IMTT, I.P. – 20;
- Centros de Exame Privados – 13;
- Entidades Formadoras – 24.

1.4.4 – No Domínio da Certificação Profissional

Área dos Transportes Rodoviários e Actividades Complementares

- Gerentes/ Directores Técnicos/ Conselheiros de Segurança/ Transitários – 44.700;
- Motoristas Profissionais – 49.600;
- Entidades Formadoras – 100.

Área do Transporte Ferroviário

- Maquinistas e Outros – 1.300;
- Entidades Formadoras – 2.

Área da Inspeção de Veículos

- Inspectores de Veículos – 1.900;
- Entidades Formadoras – 3.

1.5 – Orientações Gerais e Específicas Prosseguidas pelo IMTT, I.P.

1.5.1 – Visão e Orientações Estratégicas

A **Visão** da organização foi apresentada na proposta de Carta de Missão da anterior direcção do IMTT, I.P. nos seguintes termos:

“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”.

As **Orientações Estratégicas** encontram-se definidas nesse mesmo documento, do seguinte modo:

- Promover a transparência dos processos de decisão e gestão;
- Desenvolver capacidades internas no apoio à formulação e avaliação de políticas para o sector, de transferência de inovação, de interlocução e negociação com os seus principais actores, de discussão em fóruns internacionais;
- Criar competências, mediante avaliação criteriosa e de valorização profissional e pessoal de todos os colaboradores, remunerando-os adequadamente;
- Viabilizar a iniciativa privada em actividades que possam ser executadas nesse âmbito com maior eficiência, com qualidade, sem prejuízo da privacidade, segurança e equidade;
- Regular e supervisionar as actividades de transporte terrestre e complementares com natureza de serviço público, de modo a garantir a sua eficácia e promover a sua eficiência;
- Desenvolver uma prática de planeamento e controlo de gestão dinâmica e sistemática, envolvendo e motivando toda a organização, em articulação com os orçamentos de funcionamento e de investimento;
- Proceder à avaliação custo/benefício das principais actividades, programas e projectos, visando a optimização da relação entre os serviços prestados e os recursos aplicados;

- Desenvolver a prática de aplicação financeira dos recursos excedentários e de candidatura de projectos a financiamentos comunitários;
- Garantir fiabilidade nos processos de cobrança de taxas e coimas;
- Estabelecer procedimentos de auditoria e de controlo interno.

1.5.2 – Objectivos de Curto e Médio Prazo a Cumprir pelo IMTT, I.P.

O IMTT, I.P. estabeleceu as seguintes grandes linhas de orientação que enquadram o presente Plano de Actividades e definem as prioridades de actuação do Instituto:

No âmbito da Satisfação dos Utilizadores dos Serviços

- Garantir qualidade e eficiência no atendimento presencial e no processamento;
- Desenvolver sistemas que visem a desmaterialização de documentos e a utilização de comunicações em ambientes Intranet e Internet.

No âmbito da Eficiência de Gestão do Organismo

- Melhorar os procedimentos de gestão e de direcção das suas subunidades;
- Promover a valorização dos dirigentes intermédios e a melhoria das qualificações profissionais dos colaboradores do IMTT, I.P..

No âmbito da Qualidade dos Serviços de Transporte

- Estabelecer regras claras e transparentes para os operadores e seus clientes;
- Promover a competitividade do transporte público de passageiros, no sentido de potenciar a sua utilização;
- Promover a inovação no sector dos transportes terrestres;
- Promover a gestão sustentável da mobilidade;
- Promover a qualidade da formação dos profissionais da condução.

No âmbito da Segurança Rodoviária

- Garantir a segurança intrínseca dos veículos e defender o interesse dos seus utilizadores;
- Melhorar a qualidade do ensino da condução;
- Reformular o sistema de atribuição e gestão de matrículas.

No âmbito da Qualidade do Serviço Prestado pelas Entidades Tuteladas

- Melhorar a função de inspecção e fiscalização.

1.5.3 – Carta de Missão

Na Carta de Missão da anterior direcção do Instituto encontram-se definidos os seguintes objectivos de curto e médio prazo:

- Cumprir as tarefas subjacentes às Orientações Estratégicas contidas nas Grandes Opções do Plano para 2005-2009, nos prazos ali mencionados;
- Apresentar o projecto de Orientações Estratégicas para o Transporte Rodoviário;
- Apresentar projecto para a reforma do ensino e habilitação da condução e o respectivo pacote de diplomas;
- Apresentar a proposta de novo quadro regulador da actividade de transporte público colectivo de passageiros;
- Executar os projectos listados no SIMPLEX nos prazos indicados, com destaque para o atendimento on-line nas actividades de transporte;
- Sanear o cadastro automóvel em 2008 e garantir processos fiáveis de actualização a partir de 2009;
- Desconcentrar o atendimento por recurso a parcerias com agentes sectoriais no segmento de serviço relativo a condutores no início do segundo semestre de 2008 e proporcionar atendimento on-line em 2009; idem para veículos, por recurso a parcerias com agentes sectoriais no início de 2009 e on-line no segundo semestre de 2009;
- Conseguir reduções graduais nos tempos de espera e atendimento presencial a partir do segundo semestre de 2008;
- Conseguir economias na exploração dos sistemas informáticos e de comunicações a partir do segundo semestre de 2008;
- Instalar definitivamente todos os serviços, centrais e desconcentrados, até ao final de 2009.

1.5.4 – Objectivos Definidos no QUAR 2010

No contexto da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, o Senhor Secretário de Estado dos Transportes aprovou, a 19 de Março do ano transacto, o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) para 2010, proposto pelo Conselho Directivo do IMTT, I.P..

No âmbito da dimensão **eficácia**, foram prosseguidos os seguintes objectivos:

- *“Implementar o Sistema Central de Cobrança de Taxas (SCCT) até ao final do 1.º semestre de 2010”*. Trata-se de uma aplicação particularmente relevante para suporte às áreas de atendimento e com reflexos imediatos nas actividades de contabilidade e tesouraria, permitindo a centralização da cobrança de todas as taxas aplicadas pelo Instituto, de forma articulada com as várias aplicações de negócio, o controlo eficaz da cobrança, a

uniformização do processo para as diferentes áreas de negócio, a integração do actual sistema de pagamentos por referência Multibanco nas suas várias modalidades (assegurando a geração das referências para pagamento) e a comunicação às aplicações de negócio da efectivação do pagamento, a fim de permitir a continuidade dos processos.

Para além de benefícios tangíveis em termos de gestão, o bom funcionamento desta aplicação apresenta igualmente vantagens na relação com o utilizador externo, em termos da facilitação do atendimento e da redução do tempo necessário para o mesmo;

- *“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)”*. O SIGGESC consiste num instrumento de modernização administrativa de inovação tecnológica acentuada, permitindo o registo de carreiras pelos operadores. Este sistema introduz não só um novo conceito de relacionamento administrativo IMTT, I.P./ Operadores de Transporte/ Utilizador (alimentação de sistemas de informação ao público), como também de planeamento e gestão do sistema de transportes.

Por outro lado, tendo em consideração que um dos factores chave de sucesso da actuação do IMTT, I.P. passa pela rapidez de resposta aos utilizadores, foi mantido, na dimensão **eficiência**, o objectivo de *“Reduzir em 10% o tempo médio de emissão de cartas de condução”*. O indicador fixado não considerou as trocas de cartas estrangeiras, por impossibilidade de previsão do correspondente tempo de demora de emissão.

Para a aferição do referido tempo, considerou-se relevante o período que medeia entre a data de entrada da pretensão de carta de condução no serviço e a respectiva data de personalização por parte da Imprensa Nacional – Casa da Moeda.

Por fim, a nível da **qualidade**, o IMTT, I.P. decidiu *“Melhorar em 5% a taxa de satisfação dos utilizadores face à obtida em 2008”*, uma vez que se procura consolidar como um serviço de referência a nível do atendimento presencial ao público.

Quadro 1: Excerto QUAR 2010

Objectivos Operacionais/ Indicadores	Meta 2010	Resultado 2010	Valor Crítico ²	Taxa Realização Objectivo
Parâmetro Eficácia				
Objectivo 1				
Implementar o Sistema Central de Cobrança de Taxas (SCCT) até ao final do 1.º semestre de 2010	[122;184] dias	62 dias	115 dias	159,5%
Indicador: Dependência de Help-Desk externo				
Objectivo 2				
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)	[452;552] carreiras	477 carreiras	628 carreiras	100,0%
Indicador: Número de carreiras, concessionadas ao abrigo do RTA, com origem e destino nas áreas metropolitanas de Lisboa e Porto, inseridas no SIGGESC, em 2010				
Parâmetro Eficiência				
Objectivo 3				
Reduzir em 10% o tempo médio de emissão de cartas de condução	[26;30] dias	25 dias	23 dias	114,8%
Indicador: Número médio anual de dias de demora da emissão de cartas de condução				
Parâmetro Qualidade				
Objectivo 4				
Melhorar em 5% a taxa de satisfação dos utilizadores face à obtida em 2008	[83,0%;88,0%]	88,3%	90,0%	115,6%
Indicador: Taxa de satisfação dos utilizadores no que respeita ao atendimento presencial nos serviços descentralizados				

² O valor crítico corresponde a um resultado almejado pelo serviço e está normalmente associado a um *benchmark*.

Verifica-se que, para três dos quatro objectivos considerados, o IMTT, I.P. conseguiu obter resultados que superam os intervalos de concretização definidos, tendo mesmo alcançado, para o objectivo 1, um resultado de excelência (significativamente inferior ao valor crítico).

A fundamentação dos valores obtidos será objecto de relatório próprio, no âmbito da auto-avaliação 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 Objectivos do Plano e Estratégia Seguida

Os objectivos do Plano 2010, traduzidos nos diferentes projectos desenvolvidos pelas unidades orgânicas do IMTT, I.P., foram, de uma forma geral, alcançados.

A monitorização realizada ao Plano de Actividades 2010 colocou em evidência os seguintes aspectos:

- A nível exógeno, as alterações de política e de orientação estratégica verificadas no decurso do ano transacto originaram a priorização de alguns projectos relativamente a outros, bem como a necessidade de adiamento, abandono e consideração de novas acções;
- A nível endógeno, a perda de efectivos que o Instituto tem vindo a registar (837 postos de trabalho ocupados face à dotação prevista de 1029, a 31 de Dezembro de 2010), tornou evidente uma clara insuficiência de recursos humanos face aos necessários para uma boa execução da globalidade dos projectos inicialmente definidos, com a conseqüente limitação da capacidade de execução das unidades orgânicas.

Tendo em consideração estes dois factores, parte dos projectos contidos no Plano 2010 foi alvo de reprogramação/ actualização, com a sequência identificada no Anexo I ao presente documento.

Internamente, e independentemente da direcção de serviços/ departamento/ serviço desconcentrado considerado, a estratégia adoptada para o cumprimento dos projectos definidos tem passado por uma união de esforços, com um claro empenho das equipas de trabalho, num cenário em que os recursos humanos são cada vez mais diminutos.

Por outro lado, o trabalho conjunto entre as diferentes unidades orgânicas tem sido uma realidade cada vez mais frequente. A este nível refira-se, por exemplo, que é frequente a interdependência e matricialidade entre as equipas de diferentes unidades para a concretização de projectos que envolvem mais do que uma unidade orgânica.

2.2 – Articulação das Fichas de Execução do Plano de Actividades com o Programa do Governo

O Programa do XVIII Governo Constitucional estabelece os seguintes grandes objectivos com reflexo na actividade do IMTT, I.P.:

Para a Gestão dos Recursos da Administração Pública

- 1 - Criar 5.000 estágios na Administração Pública;
- 2 – Conduzir a que 50% dos veículos comprados pelo Estado sejam híbridos ou eléctricos;
- 3 - Continuar a diminuir o prazo médio de pagamentos das entidades públicas, de forma a atingir 30 dias no final da legislatura;
- 4 - Concluir o processo de contratualização da prestação de serviço público, reforçando a transparência e responsabilidade do Estado no pagamento de indemnizações compensatórias;
- 5 - Consolidar a política de compras públicas ecológicas, com enfoque especial na eficiência energética, nas obras públicas e na construção sustentável, bem como na sustentabilidade das opções de transporte das entidades públicas;
- 6 - Impulsionar a conversão de veículos para GPL ou gás natural;

Para a Modernização Administrativa

- 7 - Instalar ferramentas informáticas, incluindo simuladores on-line dos procedimentos administrativos, que permitam conhecer os prazos de decisão, o valor das taxas e todo o percurso dos procedimentos;
- 8 - Apostilha automática em documentos produzidos pelo Estado, para evitar que as empresas gastem dinheiro e tempo sempre que necessitem de apresentar esses documentos no estrangeiro;
- 9 - Portal da Empresa 2.0 - vida da empresa on-line: criar uma só porta de entrada para todos os serviços públicos on-line, incluindo os municipais, com serviços à medida e uma área personalizada, onde o empresário possa ser avisado que abriu um novo concurso para projectos de inovação ou que está na hora de enviar a IES;
- 10 - Certificação SIMPLEX, para as entidades que revejam os seus procedimentos, estabeleçam níveis de serviços, avaliem a qualidade do atendimento, confirmada por inquéritos aos utentes;
- 11 - Mais SIMPLEX, menos CO2: “Comunicar sem Papel” na Administração Pública, e definição de metas ambientais para as medidas Simplex e para os serviços (poupança de energia, papel, deslocações de cidadãos);
- 12 - Barómetro do atendimento, com indicadores sobre a qualidade do atendimento nos serviços, que permita ao cidadão escolher e à administração melhorar e premiar;

- 13 - Responder a tempo e horas, estabelecendo níveis de serviço que associem a cada serviço um prazo de resposta, que seja transparente e previsível para o utente;
- 14 - Reclamações, elogios e sugestões (RES): um novo sistema com possibilidade de submissão on-line, que permita ao cidadão acompanhar o tratamento da sua reclamação;
- 15 - Promover a utilização do Cartão de Cidadão nos serviços on-line, eliminando a necessidade de várias palavras-passe diferentes;
- 16 - Portal do Cidadão 2.0 – um só lugar para todos os serviços públicos: permitir ao cidadão criar uma área personalizada para que o avisem do concurso de que estava à espera, do dia da consulta ou da data em que expira a sua carta de condução;
- 17 - Serviços públicos on-line: prosseguir o aumento da oferta;
- 18 - Disponibilizar serviços públicos on-line cada vez mais sofisticados às famílias e às empresas, melhorando dessa forma a acessibilidade dos portugueses aos serviços e criando um melhor contexto competitivo para as empresas;
- 19 - Aumentar a informação do consumidor relativamente aos seus direitos, riscos e deveres;
- 20 - Consolidar a cultura de avaliação do desempenho dos serviços dos dirigentes e dos trabalhadores, assumindo a gestão por objectivos e a necessidade de mecanismos de diferenciação do desempenho nos vários universos de avaliados, num quadro de uma maior autonomia e responsabilização dos dirigentes na gestão dos seus organismos;
- 21 - Apostar na formação e valorização dos recursos humanos e reforçar a sua empregabilidade, prosseguindo uma estratégia de racionalização dos efectivos, mantendo para isso como referencial a contratação de um novo funcionário por cada dois que saem;
- 22 - Aproveitar o potencial da gestão partilhada de recursos, bem como a posição e poder negocial da Administração Pública, tendo em vista concretizar as economias e o serviço mais profissional que advêm da gestão centralizada dos seus recursos financeiros, patrimoniais e humanos. Importa maximizar as poupanças e prosseguir com a redução do parque de veículos do Estado e a substituição por frotas ecologicamente avançadas, com o objectivo de poupança anual de € 20 milhões nos próximos quatro anos;
- 23 - Valorizar e modernizar o livro de reclamações e o livro amarelo;
- 24 - Reforçar os meios afectos ao combate à corrupção; criar nos serviços públicos códigos de conduta e medidas de prevenção de riscos de corrupção, de modo a reduzir ocasiões e circunstâncias propiciadoras da corrupção. Estas medidas deverão ser objecto de acompanhamento e controlo de modo a garantir a sua efectiva concretização e a existência de consequências na redução efectiva dos perigos de corrupção;
- 25 - Criar o “Consulta Pública 2.0”: uma plataforma agregadora de relatórios, consultas e discussões públicas a decorrer nos ministérios, disponível no Portal do Governo, para facilitar o conhecimento pelo cidadão e incentivar a participação e a co-produção de projectos públicos;

- 26 - Criar o “Dados.Gov”, com informação pública produzida pela Administração Pública e disponibilizada em formato electrónico, facilmente utilizável por cidadãos, empresas ou organizações, permitindo a terceiros desenvolver aplicações sobre essa informação;
- 27 - Licenciamento zero: lançamento, em projecto-piloto, da eliminação de licenças, autorizações, vistorias e condicionamentos prévios para actividades específicas em áreas a seleccionar, substituindo-os por acções sistemáticas de fiscalização a posteriori e mecanismos de responsabilização efectiva dos promotores;
- 28 - Melhorar as acessibilidades nos serviços públicos;

Para a Mobilidade e Transportes Terrestres:

- 29 - Modernizar as infra-estruturas em áreas como a rede de transportes;
- 30 - Prosseguir o investimento na modernização do sector logístico;
- 31 - Modernizar e melhorar as condições de segurança e operação de toda a rede ferroviária convencional, incluindo as linhas de via estreita, bem como a ligação a sistemas ferroviários urbanos;
- 32 - Criar uma rede piloto para a mobilidade eléctrica em Portugal;
- 33 - Perfilhar o princípio da racionalidade e da complementaridade dos vários modos de transporte (co-modalidade) na gestão partilhada das cadeias logísticas;
- 34 - Articular a rede ferroviária com a Rede Nacional de Plataformas Logísticas e com os outros modos de transporte;
- 35 - Promover o transporte ferroviário como o transporte terrestre de excelência, aumentando a sua quota de mercado em 20% para o segmento das mercadorias e em 10% para o de passageiros;
- 36 - Concretizar a Terceira Travessia do Tejo, no eixo Chelas–Barreiro, permitindo uma ligação ferroviária Norte–Sul para mercadorias e longo curso de passageiros e o fecho do anel ferroviário da Área Metropolitana de Lisboa;
- 37 - Reabrir troços ferroviários onde esta solução seja a mais adequada em termos socioeconómicos, introduzindo novos conceitos de gestão dos serviços e da infra-estrutura, em parceria com os agentes locais;
- 38 - Estabelecer programas de generalização das energias renováveis e de eficiência energética nos equipamentos públicos locais e nas redes de transportes públicos;
- 39 - Permitir a compra de um bilhete com qualquer origem e qualquer destino, em qualquer estação da rede ferroviária;
- 40 - Lançamento de um Passe Ocasional, para utilização em toda a rede ferroviária nacional por um período de 3 ou 7 dias, associando-o a serviços complementares, como por exemplo o aluguer de automóveis;

- 41 - Prosseguir o programa de redução da sinistralidade em passagens de nível, suprimindo as de maior risco e automatizando e melhorando as restantes;
- 42 - Reduzir a taxa de sinistralidade no âmbito da Segurança Rodoviária;
- 43 - Introduzir alterações ao Código da Estrada com vista à introdução da chamada “carta por pontos”;
- 44 - Garantir elevados padrões de Segurança, de Interoperabilidade e de Sustentabilidade Ambiental;
- 45 - Manter o programa de incentivos ao abate de veículos em fim de vida.

A contribuição dos projectos inseridos no Relatório de Actividades de 2010 do IMTT, I.P. para o actual Programa do Governo encontra-se identificada na seguinte tabela:

Quadro 2: Relação dos Projectos com o Programa do Governo

Acção identificada no Programa de Governo	Projectos do Plano Actividades	Unidade Orgânica Responsável
5	DSRJE: 01.01.05; DSRTS: 02.01.11; DSSI: 05.04.06; 05.05.01; DSAR: 07.04.13; 07.04.14; 07.04.15; 07.04.16; 07.04.17; GPIA: 09.05.07; DRMT Norte: 13.01.05; DRMT Alentejo: 16.01.02;	DSRJE/ DSRTS/ DSSI/ DSAR/ GPIA/ DRMT Norte/ DRMT Alentejo
7	DSRJE: 01.03.01; DSRTS: 02.02.06; 02.03.06; 02.04.01; DSFC: 03.04.02; 03.04.03; 03.04.04; DSSI: 05.01.02; 05.01.03; 05.01.04; 05.01.05; 05.01.06; 05.01.07; 05.02.02; 05.02.03; 05.02.04; 05.02.05; 05.02.06; 05.02.08; 05.02.09; 05.02.11; 05.02.14; 05.02.15; 05.02.18; 05.02.19; 05.02.20; 05.02.21; 05.02.22; 05.05.02; 05.06.03; DSAR: 07.03.04; 07.03.08; DSAG: 08.01.08; 08.03.04; 08.04.07; 08.04.08; GPIA: 09.03.01; 09.03.02;	DSRJE/ DSRTS/ DSFC/ DSSI/ DSAR/ DSAG/ GPIA

Acção identificada no Programa de Governo	Projectos do Plano Actividades	Unidade Orgânica Responsável
10	DSRJE: 01.02.11; 01.02.12; 01.03.03; DSRTS: 02.02.02; 02.02.06; 02.02.11; 02.03.06; 02.04.01; DSFC: 03.03.04; 03.03.05; 03.03.07; 03.03.08; 03.03.09; 03.03.16; 03.03.19; 03.04.04; DSIFCO: 04.01.01; 04.01.05; DSSI: 05.01.02; 05.01.03; 05.01.04; 05.01.05; 05.01.06; 05.01.07; 05.02.02; 05.02.03; 05.02.04; 05.02.05; 05.02.06; 05.02.08; 05.02.09; 05.02.11; 05.02.14; 05.02.15; 02.02.18; 05.02.20; 05.02.21; 05.02.22; 05.05.02; 05.06.03; GJC: 06.04.01; DSAR: 07.01.07; 07.01.09; 07.01.10; 07.01.11; 07.02.10; 07.02.11; 07.02.12; 07.03.04; 07.03.08; DSAG: 08.01.08; 08.01.09; 08.03.04; 08.04.01; 08.04.07; 08.04.08; 08.04.12; 08.04.13; GPIA: 09.03.01; 09.03.02; 09.04.01; 09.04.02; 09.04.05; DSPA: 10.01.07; 10.01.08; 10.01.09; 10.01.10; 10.01.11; 10.01.12; 10.01.13; 10.01.14; 10.03.05; 10.03.06; 10.03.07; 10.03.09; DIDP: 12.02.01;	DSRJE/ DSRTS/ DSFC/ DSIFCO/ DSSI/ GJC/ DSAR/ DSAG/ GPIA/ DSPA/ DIDP
11	DSRJE: 01.03.03; DSSI: 05.02.06; DSPA: 10.01.07; 10.01.08; 10.01.09; 10.01.10; 10.01.11; 10.01.12; 10.01.13; 10.01.14;	DSRJE/ DSSI/ DSPA
12	DSFC: 03.03.09; DSAG: 08.02.03; DSPA: 10.03.06; 10.03.07;	DSFC/ DSAG/ DSPA
15	SOIS II e III já recorrem a este meio de autenticação	DSPA
16	DSFC: 03.03.13; 03.03.23; DSSI: 05.02.06;	DSFC/ DSSI

Acção identificada no Programa de Governo	Projectos do Plano Actividades	Unidade Orgânica Responsável
17	DSRJE: 01.03.03; DSSI: 05.02.06; DSPA: 10.01.07; 10.01.08; 10.01.09; 10.01.10; 10.01.11; 10.01.12; 10.01.13; 10.01.14;	DSRJE/ DSSI/ DSPA
18	DSRJE: 01.03.03; DSSI: 05.02.06; DSPA: 10.01.07; 10.01.08; 10.01.09; 10.01.10; 10.01.11; 10.01.12; 10.01.13; 10.01.14;	DSRJE/ DSSI/ DSPA
19	DSRTS: 02.01.09; DSFC: 03.03.06; 03.03.09; 03.03.29; 03.03.30; DSSI: 05.01.07; 05.02.02; DSPA: 10.03.09; DDIP: 11.01.01; 11.03.02;	DSRTS/ DSFC/ DSSI/ DSPA/ DDIP
21	DSAG: 08.01.03; 08.01.04; 08.01.06;	DSAG
23	DSRJE: 01.02.09; DSSI: 05.02.09; DSAG: 08.04.04;	DSRJE/ DSSI/ DSAG
24	Criado, em 30/12/2009, Plano de Prevenção de Riscos de Gestão (incluindo os de corrupção e infracções conexas); Plano alargado em 2010 e Janeiro/2011, para cobrir serviços regionais e maioria dos serviços centrais, o qual deu origem, em 2010, a um Relatório de Execução desse Plano	IMTT
31	DSRTS: 02.01.07; 02.03.05;	DSRTS
32	DSRTS: 02.01.11; GPIA: 09.05.07;	DSRTS/ GPIA
42	DSRJE: 01.02.03;	DSRJE
44	DSRJE: 01.01.05;	DSRJE

2.3 – Projectos Desenvolvidos em 2010

No Anexo I ao presente documento apresenta-se o estado de execução, a 31/12/2010, dos projectos de desenvolvimento programado para 2010.

Os projectos encontram-se organizados por área de actuação, com identificação das respectivas metas, unidade orgânica responsável, previsão de execução financeira e efectiva realização financeira ocorrida no ano transacto.

2.4 – Actividades Desenvolvidas em 2010

As principais actividades de carácter corrente sem custos directos associados não discriminadas no Programa do Anexo I referem-se, particularmente, às resultantes das atribuições próprias de cada unidade orgânica, de acordo com os estatutos - Portaria 545/2007, de 30 de Abril, publicada em D.R. n.º 83, de 30 de Abril do mesmo ano (vd. Anexo II).

2.5 – Súmula dos Principais Indicadores de Actividade e Gestão Relacionados com a Actividade Operativa do IMTT, I.P.

Apresenta-se no quadro seguinte o volume da actividade nuclear operativa do IMTT, I.P., a sua comparação com o período homólogo de 2009, bem como a imagem gráfica ilustrativa dos principais agregados.

Quadro 3: Volume de Actividade Operativa – 2009/ 2010

Áreas de Actividade	1.º Trimestre 2010	2.º Trimestre 2010	3.º Trimestre 2010	4.º Trimestre 2010	Ano 2010	Varição Homóloga (%)
Condutores	N.º de pedidos registados					
Licenças de aprendizagem	58.778	50.568	66.520	50.642	226.508	-5,0%
Exames de condução - IMTT	45.281	45.050	44.147	43.271	177.749	2,1%
Cartas de condução	248.909	248.909	244.798	254.049	981.494	20,6%
	Pedidos por digitar (ultimo dia/mês)					
Licenças de aprendizagem	316	202	375	285	285	-64,3%
Cartas de condução	5.667	4.650	6.247	7.943	7.943	95,8%
	Tempo de médio emissão (dias)					
Cartas de condução (*)	31	21	22	25	25	-21,9%
Veículos	N.º de pedidos registados					
Documento único automóvel	110.182	117.852	103.090	102.933	434.057	4,3%
Documentos apreendidos	11.773	10.847	8.795	8.327	39.742	-4,6%
Cancelamento de matrículas	24.312	17.735	16.274	11.506	69.827	-45,8%
Veículos em fim de vida	9.361	14.195	17.839	18.440	59.835	96,5%
Inspeções ^(ADR + Transformações + Outros)	5.538	3.960	3.919	3.568	16.985	-11,4%
Autorizações especiais de trânsito	4.352	4.032	4.161	3.621	16.166	-12,5%
Transportes rodoviários	N.º de pedidos registados					
Acesso à actividade	2.205	2.126	2.080	2.419	8.830	53,6%
Certificação profissional	7.990	8.239	5.201	3.192	24.622	73,6%
Acesso/Organização de mercado	9.394	7.430	8.815	8.360	33.999	8,9%
Tacógrafo digital	3.501	2.193	2.422	2.055	10.171	-38,5%
Contra-Ordenações	N.º de autos registados					
Transportes	4.733	4.264	3.769	4.138	16.904	2,9%
Passageiros sem título	12.850	10.674	16.012	10.633	50.169	-33,5%
Centros privados de exame e escolas de condução	96	58	30	57	241	7,6%
Centros de inspeção técnica de veículos	22	6	8	23	59	-16,9%

Fonte: Indicadores de Actividade e Gestão 2009/ 2010;

(*) – Fonte: DSSI/ DSAG; valores de 2010 não incluem as trocas de títulos estrangeiros.

Figura 2: Volume de Actividade - Área de Condutores – 2009/ 2010

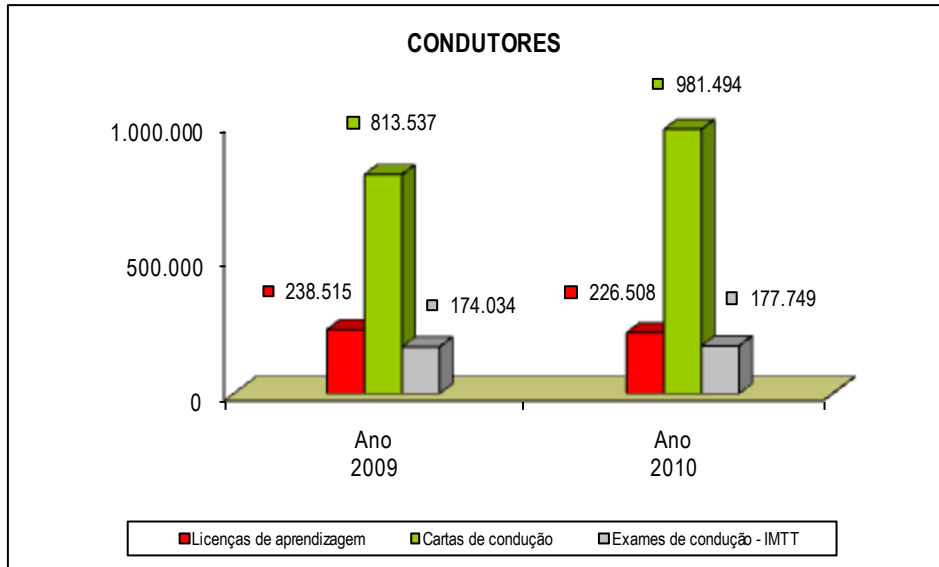


Figura 3: Volume de Actividade - Área de Veículos – 2009/ 2010

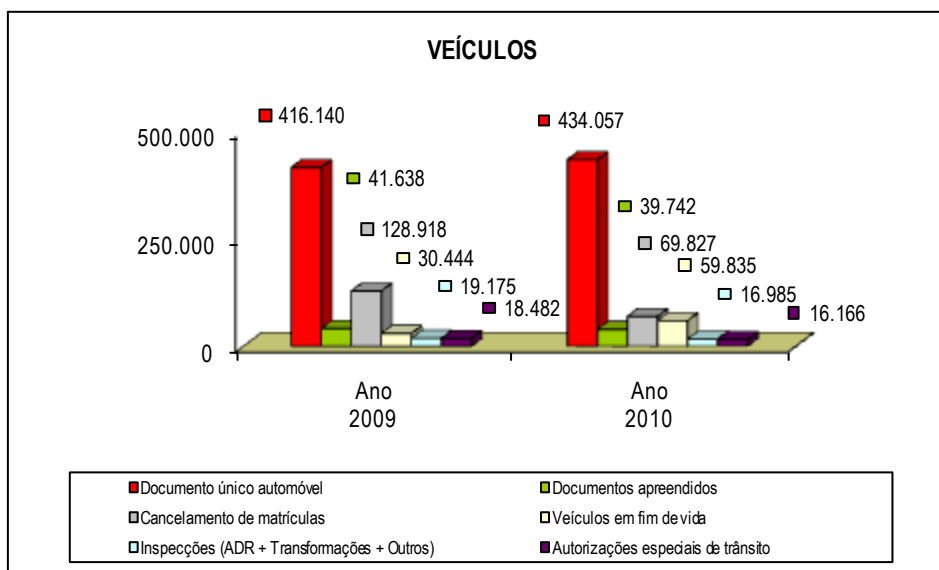


Figura 4: Volume de Actividade - Área de Transportes Rodoviários – 2009/ 2010

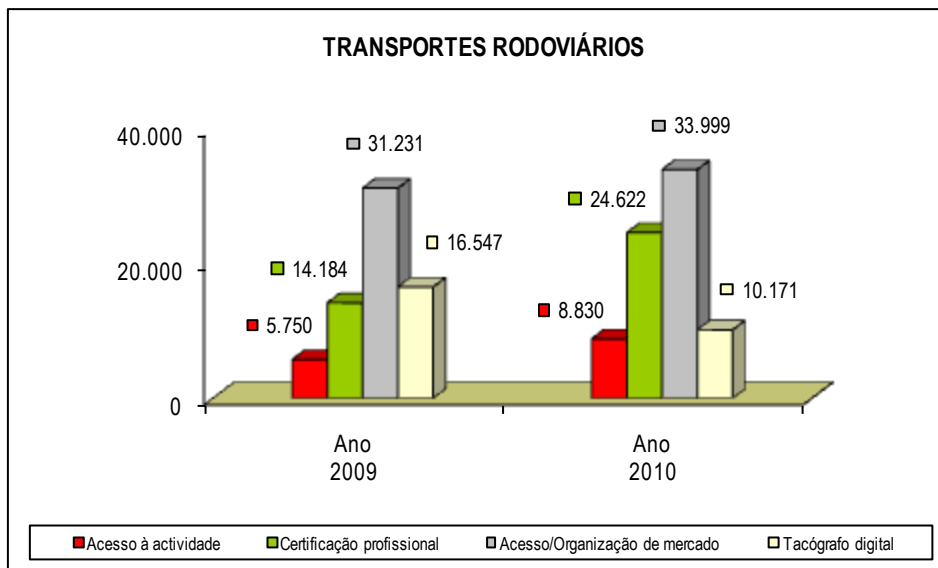
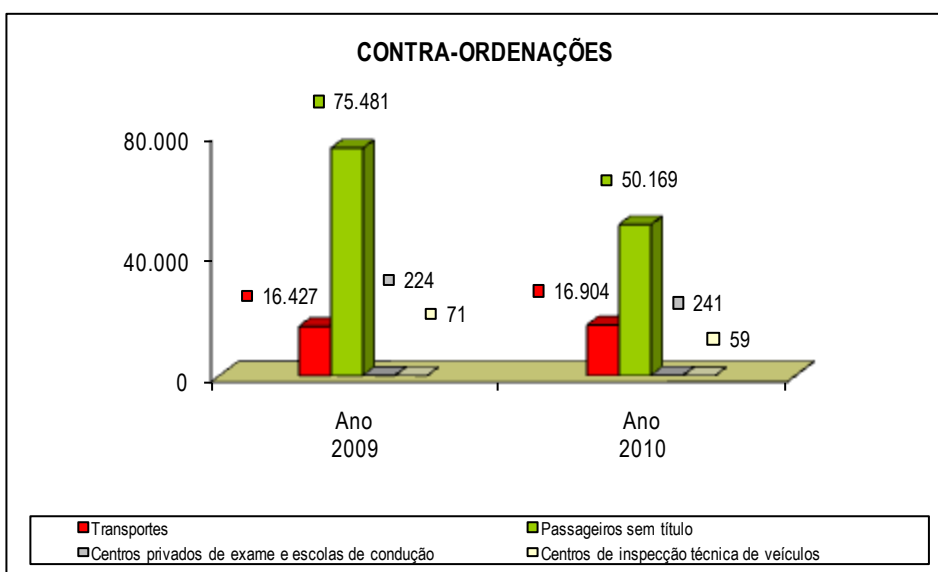


Figura 5: Volume de Actividade - Área de Contra-Ordenações – 2009/ 2010



Quadro 4: Atendimento – 2009/ 2010

Atendimento	1.º Trimestre 2010	2.º Trimestre 2010	3.º Trimestre 2010	4.º Trimestre 2010	Ano 2010	Varição Homóloga (%)
Utilizadores dos serviços	N.º de atendimentos					
Individuais	292.881	272.789	297.546	261.729	1.124.945	-6,1%
Colectivos	23.749	18.474	17.288	15.522	75.033	-36,2%
Individuais e Colectivos	316.630	291.263	314.834	277.251	1.199.978	-8,8%
Condutores	185.634	167.365	187.622	167.292	707.913	-9,6%
Veículos	74.577	71.855	74.248	64.171	284.851	-13,6%
Outros (Contra-ordenações + Actividades transporte + Informações)	32.670	33.569	35.676	30.266	132.181	53,7%
Tempo médio de espera para atendimento	Minutos					
Individuais	26	22	25	22	24	-15,1%
Colectivos	55	49	51	41	48	-9,3%
Individuais e Colectivos	28	24	27	23	25	-15,7%
Reclamações	Entradas					
Individuais	133	113	135	95	476	-9,3%
Colectivos	1	0	0	0	1	100,0%
Individuais e Colectivos	134	113	135	95	477	-9,1%

Fonte: Indicadores de Actividade e Gestão 2009/ 2010.

Figura 6: Utilizadores Atendidos – 2009/ 2010

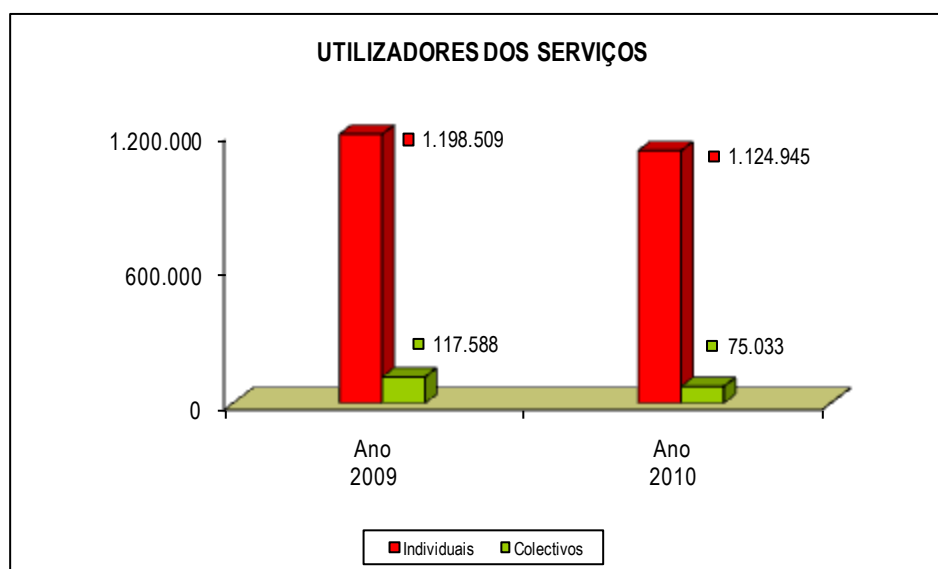


Figura 7: Tempo Médio de Espera (Utilizadores Individuais e Colectivos) – 2009/ 2010

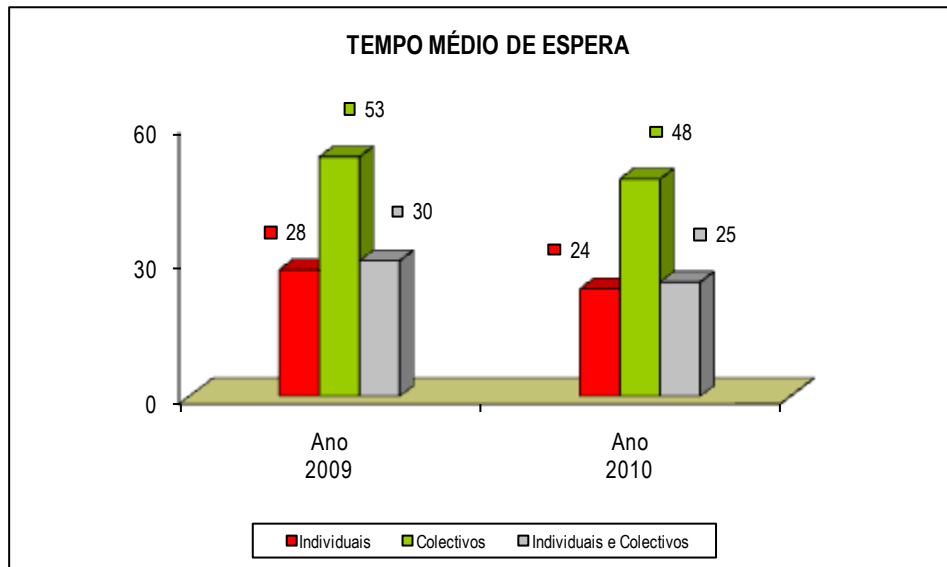
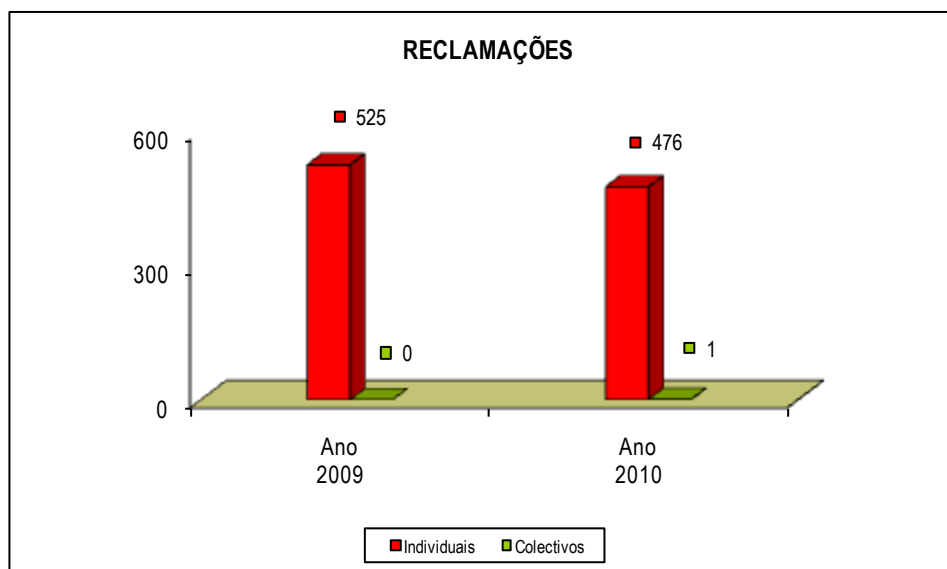


Figura 8: Número Reclamações Recepcionadas Serviços Desconcentrados – 2009/ 2010



Em suma, em matéria de condutores assistiu-se a um crescimento global do volume de solicitações, para o qual muito contribuiu o aumento registado a nível dos pedidos de cartas de condução.

Contrariamente com o que sucedeu a nível das licenças de aprendizagem, o número de cartas de condução por digitar no final de 2010 apresentou uma subida significativa face aos números obtidos para 2009, o que indicia uma dificuldade de resposta por parte dos serviços.

O tempo médio de emissão das cartas de condução registou uma diminuição expressiva: de 32 dias, alcançados em 2009, foram conseguidos 25 dias, em 2010 (-21,9%).

Na área de actuação de veículos, à excepção do verificado para os veículos em fim de vida (que registaram um acréscimo superior a 95%) e para os pedidos de documento único automóvel (que registaram uma ligeira subida), ocorreu um decréscimo nas restantes solicitações desta área de negócio, para o conjunto das direcções regionais. A subida do número de veículos em fim de vida pode ser explicada por uma forma diferente de registo da situação, uma vez que em cancelamentos se verificou uma diminuição de cerca de 45%.

Em matéria de actividade de transportes, verificou-se uma subida global de 14,6% no número de pedidos afectos a esta área. O acréscimo mais significativo registou-se nos pedidos de certificação profissional (73,6%), devido ao facto de ter-se tornado obrigatória a certificação profissional de motoristas de pesados, com o conseqüente aumento do número de entidades licenciadas como entidades formadoras. A sub-área do tacógrafo digital é a única cujo volume de pedidos verificou um decréscimo relativamente ao ano de 2009.

Relativamente a contra-ordenações, observou-se uma descida considerável no número de autos levantados a passageiros sem título de transporte válido (33,5%). Os autos levantados a centros de inspecção técnica de veículos registaram igualmente uma redução, embora inferior.

O número de utilizadores dos serviços atendidos nos balcões de atendimento do IMTT, I.P. continuou a apresentar uma tendência decrescente, para a qual terá contribuído a redução registada na actividade de veículos, a maior adesão e utilização do Sistema de Informação de Parcerias On-line (SIPOL) por parte das Escolas de Condução e, ainda, a maior apetência dos utilizadores para o recurso aos serviços on-line.

O tempo médio de espera para atendimento dos utilizadores nos serviços apresentou uma redução considerável (15,7%).

O número de reclamações apresentadas pelos utilizadores continuou a demonstrar uma tendência decrescente para o conjunto das direcções regionais.

2.6 – Afectação Real e Prevista dos Recursos Humanos

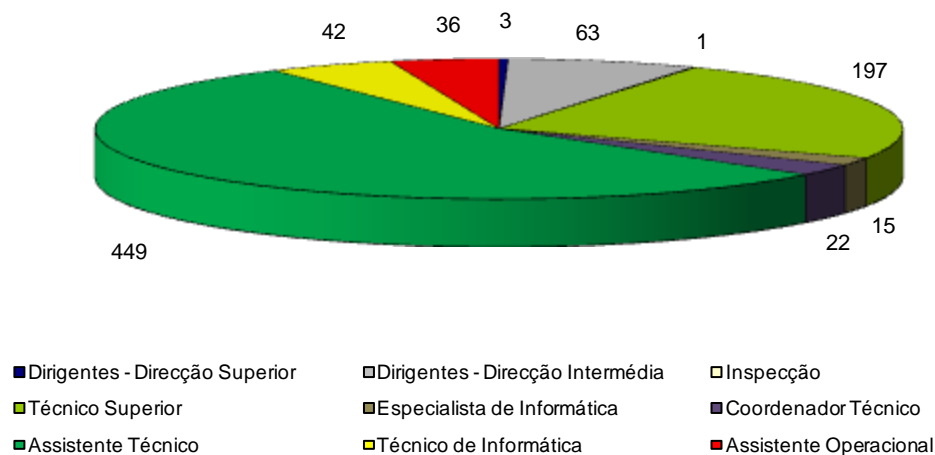
Apesar dos postos de trabalho contemplados no Mapa de Pessoal para 2010 preverem 1.029 efectivos, a 31 de Dezembro de 2010 o Instituto contava apenas com 828 colaboradores, repartidos pelos serviços centrais e regionais. De facto, desde a criação do IMTT, I.P. que os efectivos se têm desligado do serviço em número significativo.

Quadro 5: Postos de Trabalho Previsionais e Postos de Trabalho Ocupados - 2010³

Recursos Humanos	Efectivos Previstos (Mapa Pessoal)	Efectivos 31/12/2010
Dirigentes - Direcção Superior	5	3
Dirigentes - Direcção Intermédia	69	63
Inspeção	1	1
Técnico Superior	270	197
Especialista de Informática	21	15
Coordenador Técnico	35	22
Assistente Técnico	528	449
Técnico de Informática	49	42
Assistente Operacional	51	36
TOTAL	1.029	828

³ Nota: Aos efectivos contabilizados acrescem 16 estagiários admitidos ao abrigo do Programa de Estágios Profissionais na Administração Central.

Figura 9: Distribuição de Efectivos por Categoria - 31/12/2010



Durante o ano de 2010 foram admitidos 34 novos colaboradores (30 por procedimento concursal e 4 ao abrigo do Curso de Estudos Avançados em Gestão Pública (CEAGP)). Contudo, estas admissões foram muito inferiores ao número de colaboradores que o IMTT, I.P. perdeu ao longo do ano (89). O saldo efectivo entre o número de colaboradores entrados e saídos foi de 55.

Em complemento, verifica-se um saldo negativo entre postos de trabalho previstos e ocupados de 201 colaboradores.

Sem prejuízo da eventual abertura de novos procedimentos para preenchimento dos lugares em aberto no respectivo quadro de pessoal, o Instituto apresenta ainda 16 procedimentos concursais em curso, transitados de 2009 e 2010, os quais perfazem 22 postos de trabalho.

2.7 – Afecção Real e Prevista dos Recursos Financeiros

Orçamento Global

A proposta de orçamento de funcionamento e de investimento do IMTT, I.P. para o período de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2010 foi aprovada pela Lei do Orçamento do Estado para 2010, Lei n.º 3-B/2010 de 28 de Abril, e atinge 89,7 M€, decorrente da previsão de receita da actividade anual do Instituto.

Quadro 6: Orçamento Global do IMTT, I.P., em euros – 2010

	Receitas Previstas	%	Despesas Previstas	%
1. Receitas Próprias	65.099.798	72,54%	65.099.798	72,54%
2. PIDDAC	24.000.000	26,74%	24.000.000	26,74%
3. Fundos Comunitários	648.180	0,72%	648.180	0,72%
Orçamento Global	89.747.978	100%	89.747.978	100%

O financiamento da actividade do IMTT, I.P é estruturado da seguinte forma:

- 1 - Receitas Próprias (65,1 M€, correspondendo a 72,5% do total);
- 2 - PIDDAC (24 M€, representando 26,7%);
- 3 - Fundos Comunitários (0,65 M€), financiadores de 0,7% do orçamento.

A execução do Orçamento de Receitas Próprias apresenta uma evolução positiva face ao período homólogo de 2009 quando analisada a actividade desenvolvida durante o ano (9,3%, no valor de 4.965.716,36 €).

Quadro 7: Execução de Receitas Próprias do IMTT, I.P., em euros – 2009/ 2010

Descrição	Variação 2010 - 2009	
		%
Taxas - Transportes	449.596	16%
Taxas - Veículos	2.964.636	18%
Taxas - Condutores	235.368	1%
Taxas div. - Outros	3.367.635	1547%
Comp. s/ Inspeções a veículos e Centros de Exame	216.449	4%
Coimas e outras C.O.	-10.028	-1%
Outras Receitas	-2.237.939	-47%
Total Receita	4.985.716	9%
Taxas- Identificador Electrónico de Matrícula	0	---
Outros valores	0	---
Total Orçamento de Receita	4.985.716	9%

O aumento da receita cobrada resulta, essencialmente, dos seguintes factores:

- Acréscimo na cobrança de taxas – veículos (3,0 M€);
- Acréscimo na cobrança de taxas – diversos (3,4 M€);
- Acréscimo na cobrança de taxas – condutores (0,2 M€).

Os valores acima serão resultantes da reclassificação de algumas das taxas, com a introdução na nova aplicação de cobrança de taxas (em 15 de Março de 2010), bem como da actualização do valor das mesmas, ocorrida em Novembro, com a publicação da Portaria n.º 1165/2010, de 9 de Novembro.

Este aumento é, no entanto, mitigado pelo decréscimo da receita cobrada de outras receitas (2,2 M€) e de coimas e outras contra-ordenações (10 m€).

Execução do Orçamento de Funcionamento

Receitas⁴

O orçamento de funcionamento do IMTT, I.P. é maioritariamente coberto por Receitas Próprias. A execução acumulada no quarto trimestre situa-se nos 58,1 M€, centrando-se predominantemente a cobrança de receita do IMTT, I.P. nas rubricas referentes a taxas.

As taxas respeitantes à actividade de condutores e veículos são as que apresentam maior valor de cobrança, atingindo em Dezembro de 2010 cerca de 21,7 M€ e 19,1 M€, respectivamente, com uma média anual de 1,8 M€ e 1,6 M€.

A taxa respeitante ao transporte ferroviário apresenta um acréscimo significativo devido ao pagamento, por parte da Rede Ferroviária Nacional - REFER, de comparticipação referente ao ano de 2008 (no valor aproximado de 2,3 M€).

A análise da evolução mensal das taxas demonstra uma aproximação dos valores cobrados nas actividades de maior peso – condutores e veículos.

Relativamente à receita de contra-ordenações, a rubrica mais significativa é a da actividade de transportes – mercadorias.

Despesa

No que respeita ao IMTT, I.P., a despesa corrigida após cativos é de 58 M€.

A despesa inscrita no orçamento divide-se em 6 grupos principais, dos quais se salientam os mais representativos: despesas com pessoal (51%) e aquisição de bens e serviços (38%).

Em cumprimento da Lei n.º 3-B/2010, de 28 de Abril, e do Decreto-Lei nº 72-A/2010, de 18 de Junho, foram aplicadas cativações sobre as dotações iniciais aprovadas, totalizando 7,32 M€, as quais representam 11,24% do orçamento inicial de funcionamento.

Execução da Despesa⁵

Do total do orçamento de funcionamento da despesa, cerca de 84% (48,35 M€) foi comprometido até ao final do quarto trimestre de 2010. A despesa paga nesse período (47,39 M€) representa 98% dos compromissos assumidos, o que corresponde a 82% do orçamento corrigido.

⁴ A análise efectuada neste capítulo contempla apenas as receitas próprias, no orçamento de funcionamento.

⁵ A análise da despesa tem em consideração as dotações corrigidas após cativos.

Quadro 8: Execução do Orçamento Funcionamento do IMTT, I.P., em euros – 2010

Descrição	Dotações		Compromissos Assumidos	Despesas		Dotação não	
	Corrigidas Após	%		Pagas	%	Comprometida	%
	Cativos						
Despesas com Pessoal	29.555.742	51,2	23.519.435	23.334.631	79,0	6.036.307	20,4
Aquisição de Bens e Serviços	21.990.677	38,1	19.782.895	19.782.895	90,0	2.207.782	10,0
Juros e Outros Encargos	15.200	0,0	5.413	5.413	35,6	9.787	64,4
Transferências Correntes	557.778	1,0	479.929	479.929	86,0	77.849	14,0
Outras Despesas Correntes	13.000	0,0	10.144	10.144	78,0	2.856	22,0
Aquisição de Bens de Capital	5.646.556	9,8	3.724.736	3.724.736	66,0	1.921.820	34,0
TOTAL	57.778.953	100	47.522.552	47.337.748	81,9	10.256.401	17,8

O grupo das rubricas despesas com pessoal é o que apresenta o maior valor de despesa comprometida (cerca de 23,5 M€ - 80% do orçamentado). Seguidamente, encontram-se as rubricas de aquisição de bens e serviços, cujo montante comprometido atingiu cerca de 19,8 M€ (94% do orçamentado).

Tendo em consideração os pagamentos efectuados até 31 de Dezembro de 2010, verifica-se que a maior concentração de despesa se encontra, igualmente, nas rubricas económicas de despesas com pessoal e aquisição de bens e serviços.

As rubricas do grupo despesas com pessoal são as que evidenciam o maior valor de dotação não comprometida (6 M€), seguindo-se-lhes as de aquisição de bens e serviços (2,2 M€) e as de aquisições de bens de capital (1,9 M€). Em termos globais, no fim do quarto trimestre, a despesa não comprometida é de cerca de 10,3 M€, o que corresponde a, aproximadamente, 18% do valor do orçamento de funcionamento.

Execução do Orçamento PIDDAC

Receita

O orçamento de investimento do IMTT, I.P. perfaz cerca de 24 M€, totalmente financiado pelo Orçamento de Estado (3% para financiamento de despesas correntes e 97% para despesas de capital).

Despesa

À semelhança do sucedido com o orçamento de funcionamento, foram realizadas as cativações decorrentes da aplicação dos referidos diplomas, no total de 4.975 m€, distribuídas pelos diferentes projectos.

Quadro 9: Cativação nos Projectos de Investimento do IMTT, I.P., em euros - 2010

Projectos	Dotações Corrigidas	Cativos	Dotações Após Cativos	Despesa Paga
Estudos de Enquadramento e Desenvolvimento do Sistema de Transportes	1.975.000	725.000	1.250.000	601.526
Melhoria da Qualidade e Segurança dos Sist. e Serviços de Transp. Públicos	16.545.000	3.531.000	13.014.000	3.169.944
Modernização Tecnol. e Melhoria da Eficiência Energética dos Transp. Públic.	5.480.000	719.000	4.761.000	2.639.936
TOTAL	24.000.000	4.975.000	19.025.000	6.411.407

Execução da Despesa

Enumeram-se por ordem decrescente de despesa paga, os projectos inscritos no orçamento PIDDAC do IMTT, I.P., perfazendo o montante de 6.411,4 m€:

- Melhoria da Qualidade e Segurança dos Sistemas e Serviços de Transportes Públicos, 3.169,9 m€;
- Modernização Tecnológica e Melhoria da Eficiência Energética dos Transportes Públicos, 2.639,9 m€;
- Estudos de Enquadramento e Desenvolvimento Sistema de Transportes, 601,5 m€.

Em 2010, a reduzida execução orçamental do PIDDAC (33,70%) ficou a dever-se à conjugação de diversos factores:

- 96% da dotação dos 3 projectos do Instituto diz respeito a transferências para operadores de transportes e municípios, a título de participações financeiras a projectos de investimento;
- Tais participações são atribuídas mediante candidatura dos interessados, a qual ocorre normalmente no 1.º semestre de cada ano, sucedendo-se-lhe o processo de análise e selecção das candidaturas, a celebração de acordos de colaboração técnico-financeira (ou a aprovação das listas de selecção de candidaturas), a execução material das acções, a aprovação de comprovativos de despesa, a verificação da execução material pelo IMTT, I.P. e, finalmente, o pagamento das participações;
- Acresce que o IMTT, I.P. só pode proceder aos pagamentos em função da execução material dos projectos e da apresentação dos comprovativos de despesa. Como se compreende, a crise

económica e financeira que se atravessa tem dificultado a execução dos investimentos pelos beneficiários;

- Nestas condições, a situação normal (também constatada em anos anteriores) é a de concentração da execução financeira do PIDDAC no 2.º semestre e, em particular, no último trimestre de cada ano;

- Em 2010, no entanto, tal não aconteceu em resultado do Despacho do Senhor Ministro de Estado e das Finanças, de 28 de Setembro, que inviabilizou não só a assunção de novos compromissos como o pagamento de compromissos já assumidos mas não registados no sistema informático da Direcção-Geral do Orçamento.

2.8 – Grau de Realização dos Programas de Formação

O IMTT, I.P. foi chamado a apreciar e pronunciar-se acerca da Resolução do Conselho de Ministros que aprovou o Plano de Acção para a Formação Profissional dos Trabalhadores da Administração Pública para o período 2010-2013.

Entre as acções concretas desenvolvidas e a desenvolver pelo IMTT, I.P. nesta matéria, constam:

- A realização, em 2010, de três acções de formação na área do “Atendimento IMTT”, dirigidas a colaboradores afectos aos vários balcões de atendimento presencial, na sequência de um processo de avaliação dos benefícios da formação naquela área. Tal formação foi desenhada à medida da organização, em conjunto com o Instituto Nacional de Administração, encontrando-se previstas, para o corrente ano, novas acções congéneres. No que respeita ao questionário de satisfação efectuado aos utilizadores dos serviços presenciais do IMTT, I.P. no final de 2010, a elevada pontuação obtida nos itens relacionados com a vertente humana do atendimento evidencia a extrema produtividade das acções em causa;

- O desenho, em 2009, de um Plano de Desenvolvimento em Liderança e Gestão para Dirigentes Intermédios, após elaboração de um modelo de competências para funções dirigentes no IMTT, I.P. e respectivo diagnóstico de *gaps* entre as competências desejadas e as efectivamente existentes (workshops e questionário). O referido Plano inclui as seguintes principais áreas de desenvolvimento:

a) Planeamento e Organização, Visão Estratégica e Responsabilidade Social (Orientação para ao Serviço Público), relativamente à qual foram já iniciadas acções em

2010, que se prolongarão para 2011, destinadas a todos os dirigentes intermédios do Instituto (cerca de 60);

b) Liderança e Gestão de Pessoas, Relacionamento Interpessoal e Comunicação, cujas acções estão já programadas para 2011;

c) Negociação e Persuasão, Persistência e Rigor e Coerência, cujas acções se encontram dependentes de disponibilidade orçamental;

d) Inovação e Proactividade, Orientação para o Utilizador e Orientação para Resultados, cujas acções se encontram igualmente dependentes de disponibilidade orçamental.

- A criação de um sistema de avaliação da formação aos níveis de “ reacção ou satisfação ” e “ impacto no posto de trabalho ”;

- A realização de um Plano de Formação para o triénio 2011-2013 (elaborado em total alinhamento com a proposta de RCM 268/20110, de 9 de Julho, agora RCM 89/2010, de 17 de Novembro), já concluído e aprovado em Novembro de 2010 pelo Conselho Directivo deste Instituto;

- A preparação, com base no Plano de Formação referido no ponto anterior, do Plano de Acções de Formação para 2011, no seguimento da metodologia de levantamento de necessidades formativas, baseada em entrevista, aplicada aos dirigentes de todas as unidades orgânicas do IMTT, I.P., em alinhamento com os objectivos e competências SIADAP a atingir/ melhorar pelos colaboradores. O novo paradigma de formação irá conduzir a que o anterior modelo de “ formação a pedido ” seja preterido em benefício de um modelo coerente de gestão da formação, adequado às necessidades do IMTT, I.P.;

- A definição, em sede de QUAR 2011, do seguinte objectivo para a área da Formação: “ Formar, em 2011, 25% dos colaboradores do IMTT, I.P., de acordo com o Plano de Formação 2010-2013 do Instituto ”.

- O desenvolvimento de competências a nível das áreas nucleares de actuação do Instituto (condutores, veículos, transportes, contra-ordenações) e da área comportamental (particularmente no que respeita ao atendimento – gestão de conflitos), já iniciado em 2010;

- O reforço das competências em tecnologias da informação e comunicação (TIC) dos colaboradores, também já iniciado em 2010 mediante a realização de diversas acções de informática na óptica do utilizador. Em 2011 será fomentada não só a formação para utilização das várias aplicações informáticas nucleares do Instituto, como também a

obtenção de certificação nas competências já detidas, por via da ECDL – Carta Europeia de Condução em Informática.

No sentido de se continuar a valorizar e qualificar os profissionais do Instituto, o IMTT, I.P. impulsionou ainda o desenvolvimento de um separador na Intranet para registo de pedidos de inscrição em cursos de formação. A solução implantada aguarda ainda ajustamentos na decorrência da aplicação do Plano de Acções de Formação para 2011.

Aumentar as competências profissionais dos efectivos do IMTT, I.P. pela aprendizagem, treino, aquisição de técnicas, modificação comportamental a nível do saber, saber-fazer, saber-ser e *coaching* é o ciclo a percorrer para adaptação à nova realidade.

Quadro 10: Contagem das Acções de Formação Profissional realizadas, por Tipo de Acção, segundo a Duração - 2010

Tipo de Acção/ Duração	Menos de 30 horas	De 30 a 59 horas	De 60 a 119 horas	120 horas ou mais	Total
Internas	49	0	1	0	50
Externas	90	22	5	8	125
Total	139	22	6	8	175

Quadro 11: Contagem de Participações em Acções de Formação, por Categoria, segundo o Tipo de Acção - 2010

Categoria/ Nº de Participações e de Participantes	Acções Internas	Acções Externas	TOTAL	
	Nº de Participações	Nº de Participações	Nº de Participações (*)	Nº de Participantes (**)
Dirigente Superior	6	7	13	4
Dirigente Intermédio (***)	150	63	213	63
Técnico Superior	131	156	287	140
Assistente Técnico	512	87	599	327
Assistente Operacional	16	6	22	15
Informático	75	7	82	35
Total	890	326	1.216	584

Notas:

(*) - Considerado o total de acções realizadas pelos colaboradores;

(**) - Considerado o total de colaboradores que, em cada cargo, participou em pelo menos 1 acção de formação;

(***) – Inclui Coordenador Técnico.

Quadro 12: Contagem das Horas Dispendidas em Formação, por Categoria, segundo o Tipo de Acção - 2010

Categoria/ Horas Dispendidas	Horas Dispendidas em Acções Internas	Horas Dispendidas em Acções Externas	Total de Horas em Acções de Formação
Dirigente Superior	6,00	88,00	94,00
Dirigente Intermédio (*)	1.089,00	1.921,50	3.010,50
Técnico Superior	1.724,50	3.984,50	5.709,00
Assistente Técnico	6.100,50	2.071,00	8.171,50
Assistente Operacional	102,50	96,00	198,50
Informático	955,50	147,00	1.102,50
TOTAL	9.978,00	8.308,00	18.286,00

Nota: (*) – Inclui Coordenador Técnico.

Quadro 13: Despesa Anual com Formação - 2010

Tipo de Acção/ Valor	Valor (Euros)
Despesa com Acções Internas	54.730,12
Despesa com Acções Externas	73.456,44
TOTAL	128.186,56

- Taxa de Participação dos Efectivos em Acções de Formação:

N.º de Participantes em Acções de Formação (584) / N.º de Efectivos (843⁶) * 100 = **69,28%**

- Número Médio de Horas de Formação por Participante:

Total de Horas em Acções de Formação (18.286) / N.º de Participantes (584) = **31 horas**

III – AVALIAÇÃO FINAL

3.1 – Breve Análise sobre a Execução Global do Plano

A 31 de Dezembro de 2010, sendo certo que os projectos têm dimensões distintas, quer em termos de objecto quer em termos de prazo de cumprimento, era a seguinte a situação dos 217 projectos com execução prevista para o ano transacto:

- 50 (23,0%) não se tinham iniciado;
- 99 (45,6%) encontravam-se em execução, mas com atraso;
- 4 (1,8%) encontravam-se em curso normal;
- 62 (28,6%) encontravam-se concluídos;
- 2 (0,9%), embora iniciados, encontravam-se descontinuados.

De referir que, para além dos projectos contemplados no Plano, foram desenvolvidos outros (6) por serem considerados prioritários relativamente aos previstos.

⁶ Nota: Os efectivos considerados no cálculo integram os colaboradores afectos à URF e GISAF.

3.2 – Descrição dos Mecanismos de Participação e Auscultação dos Utilizadores Externos, Dirigentes e Colaboradores da Área do Atendimento Presencial

3.2.1 – Mecanismos de Participação dos Utilizadores Externos

Na sequência do Plano de Acção decorrente do Estudo às Áreas de Atendimento Presencial ao Público efectuado em 2008, e considerando o objectivo 4 fixado para o QUAR de 2010 (melhorar em 5% a taxa de satisfação dos utilizadores face à obtida para 2008), o IMTT, I.P. continuou a levar a efeito um conjunto de medidas que visam um conhecimento mais profundo da forma como os utilizadores percebem o atendimento e uma análise da evolução registada face aos resultados anteriormente obtidos.

Deste modo, no final de 2010, e por motivos de contingência orçamental, o inquérito ao atendimento presencial do IMTT, I.P. foi realizado por elementos internos do Instituto, aos quais foi ministrada formação específica, nos Serviços Centrais, com vista à adequada transmissão das competências e técnicas de inquirição por questionário.

Tendo como referência o ano de 2008, a equipa de inquiridores recorreu a metodologia, âmbito geográfico e modelo de avaliação semelhantes aos utilizados para o ano em causa, ainda que o instrumento utilizado para recolha dos dados pretendidos tenha igualmente compreendido itens relativos aos serviços prestados por entidades parceiras (Postos de Atendimento ao Cidadão – PAC's, Balcões Multi-Serviço-BMS's, Escolas de Condução) e fornecidos via electrónica e telefónica, bem como questões de âmbito mais genérico, base para futura comparabilidade de resultados.

O inquérito foi efectuado no dia 14 de Dezembro de 2010, tendo sido seleccionada uma amostra aleatória de utilizadores presenciais dos balcões de atendimento do IMTT, I.P. nas áreas de actividade de condutores, veículos e transportes, proporcionalmente a todos os serviços desconcentrados, tendo por referência 10% do número de utilizadores/ dia, no ano de 2009, dos serviços a inquirir. Deste critério resultou uma selecção de 221 utilizadores a serem inquiridos pelos colaboradores do Instituto, tendo sido obtidas 252 respostas representativas.

Foi efectuado um enquadramento do entrevistado (relativamente ao serviço, data, hora, nome do entrevistador, motivo da deslocação e tipologia de utilizador).

Os itens alvo de comparação face a 2008 consistiram nos primeiros 14 inquiridos (questões 1.1 a 1.14), classificados numa escala de 1 a 4, sendo que 1 e 2 respeitam à percepção negativa da avaliação (“discordo totalmente” e “discordo”, respectivamente) e 3 e 4 à percepção positiva (“concordo” e “concordo totalmente”, respectivamente).

O modelo de questionário utilizado consta do Anexo III ao presente documento.

As principais constatações obtidas são as seguintes:

- Item 1 - Adequabilidade do tempo de espera para atendimento: A percepção global sobre este item é a de um serviço com um tempo de espera para atendimento adequado, obtendo este parâmetro uma média geral de 3,28, o que equivale a uma taxa de satisfação de 82%; registou-se, relativamente ao ano de 2008, uma subida na satisfação dos utilizadores de 0,61, o que representa uma subida no nível de satisfação de 15,2%. Os balcões de atendimento que apresentam uma média inferior à geral, no que respeita ao tempo de espera, são a DDV de Setúbal (2,95) e a DDV de Aveiro (3,00);

- Item 2 - 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 3,56. Também aqui se verificou um aumento na satisfação dos utilizadores relativamente ao ano de 2008, em 0,36. Os serviços que apresentaram valores abaixo da média foram a DDV de Aveiro (3,08) e a DDV de Setúbal (3,27);

- Item 3 - Compreensibilidade do sistema de filas de espera: O sistema de filas de espera nos balcões de atendimento do IMTT, I.P. foi considerado de fácil compreensão, situando-se a avaliação na média geral de 3,42. Relativamente ao ano de 2008, registou-se uma subida de 0,4. Os serviços que apresentaram valores abaixo da média geral foram a DDV de Setúbal (3,00), a DDV de Aveiro (3,17) e a Loja do Cidadão de Coimbra (3,37);

- Item 4 - Agradabilidade do atendimento: Este aparenta ser um dos melhores itens de satisfação dos utilizadores, averbando uma média geral de satisfação de 3,77, o que corresponde a uma taxa de satisfação de 94,2%. Encontram-se acima da média geral a DRMT de Lisboa e Vale do Tejo (3,93), a Loja do Cidadão dos Restauradores (3,92) e a DRMT do Norte (3,81). Relativamente ao ano de 2008, houve uma subida na média geral de 0,32;

- Item 5 - Compreensibilidade do atendedor pela situação do utilizador: esta dimensão foi avaliada com uma média de 3,74. Também aqui, relativamente a 2008 - 3,50 - se verificou uma melhoria. Continuaram a ser as DDV de Aveiro e Setúbal os serviços que apresentam valores inferiores à média geral (3,58 e 3,64, respectivamente);

- Item 6 - Empenho do atendedor na resolução da situação: A opinião sobre o empenho na resolução do assunto obtém igualmente uma boa pontuação (3,76), à semelhança do ocorrido em 2008, ano relativamente ao qual o presente item foi o melhor avaliado (3,51). Verificou-se

que o balcão de atendimento onde os utilizadores consideraram haver um empenho de excelência foi o da Loja do Cidadão dos Restauradores (3,97);

- Item 7 – Demonstração de conhecimentos necessários pelo atendedor: Também a média de satisfação deste item se situa acima da média geral de satisfação do IMTT, I.P. (3,53), apresentando um valor de 3,75. Ficaram abaixo desta média a DDV de Setúbal (3,68), a DRMT do Norte (3,67) e a DDV de Aveiro (3,58). Comparativamente a 2008 (3,48), também se constata uma subida de 0,27;

- Item 8 - Prestação dos esclarecimentos necessários pelo atendedor: Este aparenta ser o item campeão do inquérito, apresentando uma média de 3,80. Contribuíram fortemente para esta média a DDV de Aveiro (3,83), as Lojas do Cidadão de Coimbra (3,84) e dos Restauradores (3,82) e a DRMT Lisboa e Vale do Tejo (3,96). Também no ano de comparação foi um dos itens mais avaliados (3,50);

- Item 9 - Resolução da questão: Em 2010, este item foi avaliado com uma média de 3,59, valor muito próximo da média geral do IMTT (3,53), sendo a DDV de Aveiro o serviço que apresenta menos satisfação com a resolução dos assuntos apresentados pelos utilizadores (3,17). No ano de 2008, a satisfação neste item (3,16) ficou abaixo da média geral (3,22) de satisfação dos utilizadores naquele ano;

- Item 10 - Simplicidade de preenchimento dos formulários/ impressos utilizados: o preenchimento dos formulários/ impressos utilizados nas solicitações junto do IMTT, I.P. parece não apresentar grande dificuldade aos utilizadores, sendo a respectiva média de satisfação de 3,64, acima da média geral;

- Item 11 - Boa localização do serviço: A localização dos serviços apresenta uma avaliação positiva de 3,37, sendo as avaliações mais negativas as manifestadas na DRMT Algarve (2,81), DDV Setúbal (3,00) e DRMT Norte (3,39). Também no ano em comparação esta avaliação se situou abaixo da média geral (3,22), com o valor de 3,17.

- Item 12 - Adequabilidade do horário de atendimento: Constata-se também uma avaliação positiva dos utilizadores, à semelhança do registado no ano de 2008, no que respeita à adequação do horário de atendimento – 3,36. A modalidade utilizada é a de horário contínuo no atendimento;

- Item 13 - Conforto das instalações: O conforto das instalações foi o item que apresentou a avaliação mais negativa da satisfação manifestada pelos utilizadores, obtendo uma média geral

de 3,08. De realçar a não homogeneidade da avaliação nos serviços inquiridos, apresentando a DDV de Setúbal e a Loja dos Restauradores os valores mais baixos de satisfação (1,77 e 2,89, respectivamente). O mesmo se verificou no ano em comparação (2008), no qual o presente item apresentou uma das médias mais baixas de satisfação (2,77);

- Item 14 - Limpeza das instalações: A opinião sobre este item obteve uma média geral de 3,34, destacando-se pela positiva a DRMT Lisboa e Vale do Tejo, com 3,91, e, pela negativa, a DDV de Setúbal, com 2,27. Em 2008 obteve-se uma média equivalente à geral dos itens inquiridos (3,22).

Apesar das médias por serviços se considerarem bastante positivas, verifica-se que os itens com percepção de avaliação negativa por parte dos utilizadores e que contribuíram fundamentalmente para as médias mais baixas foram, no caso da DDV de Setúbal, a avaliação ao conforto das instalações e, no caso da DDV de Aveiro, a avaliação da adequação do tempo de espera e do horário de atendimento. De destacar, também, que para a elevada média obtida pela DRMT Lisboa e Vale do Tejo muito contribuiu a percepção bastante positiva obtida nos itens da agradabilidade do atendimento e da prestação de todos os esclarecimentos necessários.

Deste modo, os resultados apurados para os serviços considerados mais representativos do Instituto (Direcções Regionais de Mobilidade e Transportes do Norte, Lisboa e Vale do Tejo e Algarve, Delegações Distritais de Viação de Aveiro e Setúbal e Lojas do Cidadão de Coimbra e Restauradores) confirmam a trajectória ascendente da satisfação dos utilizadores no que respeita ao atendimento presencial nos serviços desconcentrados.

Quadro 14: Taxa de Satisfação dos Utilizadores no que respeita ao Atendimento Presencial nos Serviços Desconcentrados – 2008 a 2010

	2008	2009	2010
Taxa	80,5%	84,5%	88,3%

Note-se que, à excepção do sucedido para a questão 14 (limpeza das instalações), cujo resultado se tem mantido ao longo dos últimos três anos, os restantes itens têm apresentado uma tendência crescente no mesmo período, conforme Quadro 15.



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

Os itens que se mantêm com pontuação mais baixa são os relativos à adequabilidade do tempo de espera para atendimento e conforto das instalações. Com idêntica pontuação ao primeiro item referido surge, em 2010, o item limpeza das instalações.

Com pontuação mais elevada surgem os itens agradabilidade do atendimento, empenho do atendedor na resolução da situação, conhecimentos necessários demonstrados pelo atendedor e prestação dos esclarecimentos necessários pelo atendedor, itens inerentes às características dos recursos humanos do Instituto e que, já em 2008 e 2009, apresentavam valores bastante elevados.

Quadro 15 – Utilizadores Externos - Média das Respostas Atribuídas aos Primeiros 14 Itens Questionados - 2008/ 2009/ 2010

	Item														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Média Global
Média 2010	3,3	3,6	3,4	3,8	3,7	3,8	3,8	3,8	3,6	3,6	3,4	3,4	3,1	3,3	3,5
Média 2009	3,1	3,4	3,3	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,2	3,4	3,2	3,3	3,1	3,3	3,4
Média 2008	2,7	3,2	3,1	3,4	3,5	3,5	3,5	3,5	3,2	3,3	3,2	3,2	2,8	3,3	3,2

Legenda:

- Cor amarela: Avaliação muito positiva;
- Cor azul: Avaliação positiva.

Critério de Avaliação:

- [1,00;1,8[- muito negativa;
- [1,8;2,5[- negativa;
- [2,5;3,3[- positiva;
- [3,3;4,0] – muito positiva.

3.2.2 – Mecanismos de Participação das Entidades Externas (Stakeholders)

Tal como para anos anteriores, o IMTT, I.P. solicitou a 32 entidades externas representativas do sector (associações de condução, veículos e transportes, operadores de transporte – empresas públicas - e serviços municipais e municipalizados de transporte) uma apreciação à quantidade e qualidade dos serviços prestados pelo Instituto no ano transacto.

Para o efeito pretendido, foram submetidos diversos parâmetros à avaliação dos parceiros do Instituto (Produtos e Serviços Prestados, Informação Fornecida, Qualidade do Atendimento, Comunicação Institucional e Imagem Global da Organização), mediante o recurso a questões de âmbito fechado, com uma escala de resposta de 1 a 4, sendo que 1 e 2 respeitam à percepção negativa da avaliação (“muito insatisfeito” e “insatisfeito”, respectivamente) e 3 e 4 à inerente percepção positiva (“satisfeito” e “muito satisfeito”, respectivamente).

Por outro lado, as duas questões abertas colocadas procuraram obter algum *feedback* mais expositivo relativamente à prestação de serviços e relacionamento institucional entre o IMTT, I.P. e as diversas entidades seleccionadas.

O questionário foi enviado via ofício no dia 21 de Fevereiro do corrente ano, tendo sido solicitado aos organismos que a respectiva devolução ocorresse até ao dia 18 de Março de 2011. Foi obtida uma taxa de respostas de 53,1%, mediante o retorno de 17 formulários preenchidos.

Algumas questões ficaram marcadas por uma ausência de resposta, em resultado da respectiva inaplicabilidade ao caso concreto de alguns parceiros.

Apenas 7 entidades se pronunciaram relativamente às perguntas descritivas.

Foi efectuado um enquadramento do inquirido, com identificação da organização e indicação da data de resposta ao questionário.

O modelo de questionário enviado às entidades externas consta do Anexo IV ao presente documento.

O nível de satisfação apurado consta na seguinte tabela:

Quadro 16 – Níveis de Apreciação das Entidades Externas – 2010

Apreciação	Número	Percentagem sobre o total de respostas
Muito positiva	7	41,2%
Positiva	9	52,9%
Negativa	1	5,9%
Muito negativa	0	0,0%

Da análise das respostas obtidas, verifica-se que as classificações alcançadas para a globalidade das questões foram positivas ou muito positivas (situadas no 3.º ou 4.º quadrante de classificação), com uma média por item inquirido de 3,062, contudo inferior à obtida para 2009 (3,246). Para a totalidade dos itens questionados, o nível de satisfação manifestado pelas entidades externas revelou-se mais reduzido.

De acordo com o Quadro 17, os itens que, tal como para 2009, continuam a manifestar menor pontuação são os relativos ao atendimento telefónico e tempo de resposta às solicitações.

Por outro lado, os itens que permanecem no topo da satisfação dos parceiros do IMTT, I.P. consistem nos alusivos à cortesia dos colaboradores e acessibilidade da informação (Internet, e-mail e outros meios).

Por entidade inquirida, a média conferida ao IMTT, I.P. é de 3,068, também inferior à obtida para 2009 (3,239).

Quadro 17 – Entidades Externas - Média das Respostas Atribuídas aos Itens Questionados - 2009/ 2010

	Item																			
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	3.1	3.2	3.3	3.4	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	Média Global
Média 2010	3,078	2,725	2,912	2,961	2,961	3,375	3,063	2,784	3,313	2,255	3,000	3,147	2,969	2,733	3,078	2,843	3,235	3,549	3,196	3,062
Média 2009	3,190	2,857	3,095	3,048	3,048	3,476	3,350	2,857	3,500	3,333	3,053	3,381	3,400	3,211	3,286	3,048	3,524	3,619	3,400	3,246

Legenda:

- Cor amarela: Avaliação muito positiva;
- Cor azul: Avaliação positiva.

Critério de Avaliação:

- [1,00;1,75[- muito negativa;
- [1,75;2,50[- negativa;
- [2,50;3,25[- positiva;
- [3,25;4,00] – muito positiva.

3.3 – Iniciativas de Publicidade Institucional

Foram as seguintes as iniciativas de publicidade institucional com reflexo na despesa de 2010 do Instituto:

1 – Publicação de anúncio institucional do IMTT, I.P. na edição de 4 de Dezembro de 2009 do jornal Grande Porto, relacionado com a conferência “Promover a Mobilidade Sustentável na Área Metropolitana do Porto”, realizada a 7 de Dezembro de 2009.

Custo: 1.020,00 € (IVA incluído) - Nota: Despesa considerada no ano de 2010 (Data da despesa: 12/01/2010);

2 – Publicação, na edição de 13 de Janeiro de 2010 do jornal Diário de Notícias, de 2 anúncios de procedimentos concursais para contratação de pessoal.

Custo: 662,40 € (IVA incluído) - Data da despesa: 12/01/2010;

3 – Publicação, na edição de 25 de Janeiro de 2010 do jornal Diário de Notícias, de anúncio de procedimento concursal para contratação de pessoal.

Custo: 331,20 € (IVA incluído) - Data da despesa: 25/01/2010;

4 – Publicação do logótipo do IMTT, I.P. na capa do caderno mensal Transporte Público, de Fevereiro de 2010, publicado com o Diário de Notícias.

Custo: 1.200,00 € (IVA incluído) - Data da despesa: 25/01/2010;

5 – Publicação de anúncio sobre troca de matrículas atribuídas pelos municípios na edição de 16 de Novembro de 2009 do jornal Correio da Manhã.

Custo: 1.872,00 € (IVA incluído) – Nota: Despesa considerada no ano de 2010 (Data da despesa: 25/01/2010);

6 – Publicação de anúncios sobre a mudança de instalações dos serviços da Direcção Regional de Mobilidade e Transportes de Lisboa e Vale do Tejo, da Rua Domingos Monteiro e da Rua Tenente Espanca, para a Avenida Elias Garcia;

- Publicação de 5 anúncios em quatro jornais diários:

- Correio da Manhã (um anúncio na edição do dia 26 de Janeiro e outro na edição do dia 2 de Fevereiro de 2010): 2.448,00 € (IVA incluído);

- Diário de Notícias (um anúncio na edição do dia 27 de Janeiro de 2010): 1.314,00 € (IVA incluído);

- Record (um anúncio na edição do dia 30 de Janeiro de 2010): 1.512,00 € (IVA incluído);

- Global Notícias (um anúncio na edição do dia 1 de Fevereiro de 2010): 1.722,00 € (IVA incluído).

Custo total: 6.996,00 € (IVA incluído) - Data da despesa: 03/02/2011;

7 – Publicação de anúncios sobre a Conferência IMTT, I.P. “Território, Acessibilidade e Gestão de Mobilidade”, realizada entre 12 e 14 de Abril de 2010;

- Publicação de 3 anúncios em três jornais diários:

- Correio da Manhã (um anúncio na edição do dia 4 de Abril de 2010): 3.672,00 € (IVA incluído);

- Público (um anúncio na edição do dia 5 de Abril de 2010): 3.036,00 € (IVA incluído);

- Diário de Notícias (um anúncio na edição do dia 6 de Abril de 2010): 3.720,00 € (IVA incluído).

Custo total: 10.428,00 € (IVA incluído) - Data da despesa: 07/04/2010;

8 – Publicação, nas edições de 13 e 14 de Abril de 2010 do jornal Correio da Manhã, de 15 anúncios de procedimentos concursais para admissão de pessoal.

Custo: 3.960,00 € (IVA incluído) - Data da despesa: 12/04/2010;

9 – Publicação de anúncio institucional do IMTT, I.P. na revista País Positivo, editada com o jornal Público de 11 de Maio de 2010, relacionado com a divulgação do 16.º Congresso Mundial de Estradas e do 6.º Congresso Rodoviário Nacional, eventos realizados de 25 a 28 de Maio de 2010, em Lisboa.

Custo total: 1.572,00 € (IVA incluído) - Data da despesa: 10/05/2010;

10 – Publicação, na edição de Junho da revista Automotor (nas bancas a 14 de Maio de 2010), de anúncio da Exposição “Uma Rede que nos Une – 100 anos de Transportes e Ordenamento do Território”, organizada pelo IMTT, I.P., ocorrida de 18 de Maio a 18 de Julho, em Lisboa.

Custo total: 1.170,00 € (IVA incluído) - Data da despesa: 10/05/2010;

11 – Participação publicitária no Seminário de Transporte Rodoviário do Ciclo de Seminários do jornal Transportes & Negócios, realizado a 27 de Maio, no Porto.

- Presença do logótipo institucional do IMTT, I.P. em todo o material publicitário (anúncios de imprensa, *outdoors*, painéis e apresentações multimédia) alusivo ao evento.

Custo total: 3.015,60 € (IVA incluído) - Data da despesa: 18/05/2010;

12 – Publicação, na edição de 19 de Maio do jornal Diário de Notícias, de anúncio da Exposição “Uma Rede que nos Une – 100 anos de Transportes e Ordenamento do Território”.

Custo total: 600,00 € (IVA incluído) - Data da despesa: 19/05/2010;

13 – Publicação, em Diário da República, de anúncio sobre concurso público.

Custo: 275,98 € (IVA incluído) - Data da despesa: 04/06/2010;

14 – Publicação, nas edições de 15 e 18 de Dezembro de 2009 do Jornal de Negócios, de anúncio sobre o Prémio IMTT, I.P. - Acessibilidade aos Transportes.

Custo: 4.423,00 € (IVA incluído) – Nota: Despesa considerada no ano de 2010 (Data da despesa: 15/06/2010)

15 – Publicação, na edição de 17 de Junho de 2010 do jornal Diário de Notícias, de 3 anúncios sobre procedimentos concursais para admissão de pessoal.

Custo: 828,00 € (IVA incluído) - Data da despesa: 16/06/2010;

16 – Publicação, em cinco jornais diários, de 5 anúncios da Exposição “Uma Rede que nos Une – 100 anos de Transportes e Ordenamento do Território”:

- Record (um anúncio na edição do dia 30 de Maio de 2010): 1.813,50 € (IVA incluído);

- A Bola (um anúncio na edição do dia 6 de Junho de 2010): 964,32 € (IVA incluído);

- Jornal de Negócios (um anúncio na edição de 14 de Junho de 2010): 1.260,00 € (IVA incluído);

- Correio da Manhã (um anúncio na edição de 18 de Junho de 2010): 1.851,30 € (IVA incluído);

- Público (um anúncio na edição de 25 de Junho de 2010): 1.311,36 € (IVA incluído).

Custo total: 7.185,18 € (IVA incluído) - (Data da despesa: 22/06/2010);

17 – Patrocínio à Federação Portuguesa de Cicloturismo e Utilizadores de Bicicleta (FPCUB) para participação na Assembleia-Geral da Federação Europeia de Ciclistas e na 16.^a edição da Conferência Velo-city.

- Divulgação do logótipo institucional do IMTT, I.P. no *site*, *newsletter* e Boletim Informativo da FPCUB, no âmbito da participação desta instituição nos dois eventos referidos, realizados de 14 a 15 de Maio de 2010 (Assembleia) e de 22 a 25 de Junho de 2010 (Conferência).

Custo total: 2.790,00 € (valor isento de IVA, ao abrigo do disposto no n.º 8 do Artigo 9.º do Código do IVA) - Data da despesa: 22/06/2010;

18 – Publicação, na edição de 2 de Julho de 2010 do jornal Diário de Notícias, de 6 anúncios de procedimentos concursais para admissão de pessoal.

Custo: 1.669,80 € (IVA incluído) - Data da despesa: 02/07/2010;

19 – Publicação, na edição de 7 de Julho de 2010 do jornal Diário de Notícias, de anúncio de procedimento concursal para admissão de pessoal.

Custo: 278,30 € (IVA incluído) - Data da despesa: 07/07/2010;

20 – Publicação, na edição de 10 de Agosto de 2010 do jornal Diário de Notícias, de 3 anúncios de procedimentos concursais para admissão de pessoal.

Custo: 834,90 € (IVA incluído) - Data da despesa: 09/08/2010;

21 – Publicação, em dois jornais diários, de 2 anúncios sobre candidaturas ao apoio à instalação de filtros de partículas em veículos pesados:

- Correio da Manhã (um anúncio na edição do dia 21 de Agosto de 2010): 1.439,90 € (IVA incluído);

- A Bola (um anúncio na edição do dia 21 de Agosto de 2010): 1.257,61 € (IVA incluído).

Custo total: 2.697,51 € (IVA incluído) - Data da despesa: 19/08/2010;

22 – Publicação, na edição de 28 de Agosto de 2010 do jornal Diário de Notícias, de anúncio de procedimento concursal para admissão de pessoal.

Custo: 278,30 € - Data da despesa: 30/08/2010;

23 – Publicação, em dois jornais diários, de 2 anúncios sobre candidaturas a subsídios ao abate de veículos pesados de mercadorias e prorrogação do prazo para candidaturas ao apoio à instalação de filtros de partículas:

- Correio da Manhã (um anúncio na edição do dia 4 de Setembro de 2010): 1.439,90 € (IVA incluído);

- A Bola (um anúncio na edição do dia 4 de Setembro de 2010): 1.257,61 € (IVA incluído).

Custo total: 2.697,51 € (IVA incluído) - Data da despesa: 02/09/2010;

24 – Publicação, em Diário da República, de anúncio sobre concurso público.

Custo: 202,30 € (IVA incluído) - Data da despesa: 29/03/2010 [Fundo de Maneio DSAR];

25 – Publicação, em Diário da República, de anúncio sobre concurso público.

Custo: 345,10 € (IVA incluído) - Data da despesa: 21/05/2010 [Fundo de Maneio DSAR];

26 – Publicação, em Diário da República, de anúncio sobre concurso público.

Custo: € 332,71 (IVA incluído) - Data da despesa: 06/07/2010 [Fundo de Maneio DSAR];



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

27 – Publicação, em Diário da República, de anúncio sobre concurso público.

Custo: 375,93 € (IVA incluído) - Data da despesa: 11/10/2010 [Fundo de Maneio DSAR].

Despesa Total global em 2010: 58.056,95 €



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

ANEXOS

ANEXO I – Estado de Execução, a 31/12/2010, dos Projectos Desenvolvidos em 2010

ANEXO II – Actividades Correntes Sem Custos Directos Associados – 2010

ANEXO III – Modelo do Inquérito Efectuado a Utilizadores Externos - 2010

ANEXO IV – Modelo do Inquérito Efectuado a Entidades Externas - 2010

PLANO DE ACTIVIDADES 2010

SITUAÇÃO NO FINAL DO ANO DE 2010

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
Área de Actuação: Actividade Normativa					
DSRJE	01.01.01 – Enquadramento Jurídico das Actividades de Transporte Público Colectivo de Passageiros – Acesso ao Mercado em Serviços Expresso e Alta Qualidade	Nov-10	Elaborado balanço da situação regulamentar actual e identificados problemas. Definida metodologia a utilizar e hierarquizados os diferentes diplomas. Em curso a elaboração e apresentação dos projectos de diploma.		
	01.01.03 - Regime de Aluguer de Veículos sem Condutor	Jul-10	Projecto concluído.		
	01.01.05 - 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	Projecto não iniciado.		
	01.01.08 - Acesso à Actividade e Organização do Mercado do Transporte em Táxi	Out-10	Em curso a elaboração de estudo de balanço da aplicação do regime em vigor e a realização de reuniões com os interessados.		
	01.01.09 - Utilização de Veículos de Empresa	Out-10	Projecto não iniciado e a descontinuar, dados os limitados recursos.		
	01.01.10 - Acesso à Actividade do Transporte de Passageiros em Autocarros	Mar-10	Projecto concluído.		

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
DSRTS	02.01.05 - Revisão da Classificação de Deficiências	Jun-10	Analisada a regulamentação em vigor, apresentada e aprovada proposta de alteração.		
	02.01.07 - Sistema de Regulamentação Ferroviária	Dez-10	Apresentada proposta de sistema de divulgação das normas técnicas de segurança.		
	02.01.09 - Construir uma Base de Conhecimento na Área de Veículos sobre Segurança, Economia e Ambiente, para Utilizadores	Dez-10	Projecto concluído.		
	02.01.10 - Certificação de Empresas de Transformação de Veículos Eléctricos	Mai-10	Projecto concluído.		
	02.01.11 - Elaboração de Procedimento para a Transformação em Veículos Eléctricos	Mai-10	Projecto concluído.		
	02.01.12 - Concepção do Regulamento Geral do Veículo	Dez-10	Concluído o levantamento da regulamentação em vigor na área técnica de veículos e elaborada proposta de estrutura e conteúdos.		

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
DSFC	03.01.01 - Revisão do Regime Jurídico do Ensino da Condução (RJEC)	Dez-10	Realizado workshop para discussão de soluções, elaborados sistema de avaliação e formação de instrutores, projectos de alteração legislativa para actividade de instrutor e de director de escola de condução, de decreto-lei sobre ensino da condução e portaria de regulamentação do decreto-lei. Projectos apreciados em conjunto com os serviços regionais e associações do sector. Serão objecto de consequentes alterações/ aperfeiçoamentos. Efectuada elaboração consolidada dos diplomas legais do novo RJEC. As restantes acções programadas encontram-se dependentes da publicação de legislação.		
	03.01.02 - Concessão de Centros de Exame a Entidades Privadas	Abr-10	Projecto concluído no que respeita ao programado para 2010. Será alvo de continuidade em 2011.	86.400 €	86.400 €

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
DSFC	03.01.03 - Regime Jurídico da Habilitação Legal para Conduzir	Dez-11	Elaborada portaria conjunta MOPTC e M. Saúde sobre a concessão e requisitos dos CAMP, Portaria conjunta MOPTC, M. Agricultura, MAI e M. Saúde sobre provas de exame de condução de veículos agrícolas, deliberação de Conselho Directivo (CD) sobre provas de ciclomotores e motociclos, Despacho Presidente CD IMTT e DG Saúde sobre modelo do certificado do exame médico e psicológico e Despacho Presidente CD IMTT sobre modelos de licença de aprendizagem, licença de condução, licença especial de condução e outros. As restantes acções programadas encontram-se dependentes da publicação de legislação.		
	03.01.04 - Condução Independente na Prova de Aptidões e do Comportamento	Mar-11	Auscultado o sector por via indirecta, na consulta pública da ENSR e efectuada integração no novo regulamento das provas de exame. A formação específica para examinadores encontra-se incluída no projecto 03.03.30.		
	03.01.06 - Certificação de Pessoal Afecto à Segurança Ferroviária (Maquinistas e Outros)	Out-11	Elaborada bolsa de perguntas para exame e regulamentos de certificação de maquinistas e de outro pessoal (ex., pilotos via interdita). As restantes acções programadas para 2010 encontram-se dependentes da publicação dos regulamentos.		

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
DSFC	03.01.07 - Enquadramento Jurídico da Certificação Profissional dos Motoristas de Táxi	Dez-10	Elaborado projecto de diplomas legais, em colaboração com diversas entidades do grupo de trabalho de nomeação ministerial. As restantes acções programadas encontram-se dependentes da publicação dos diplomas legais.		
	03.01.08 - Transposição da Directiva Relativa à Certificação dos Motoristas de Veículos Pesados	Jun-10	Projecto concluído.		
	03.01.09 - Certificação de Capacidade Profissional dos Conselheiros de Segurança	Dez-11	Elaborado projecto de alteração do despacho sobre formação e certificação. As restantes acções foram descontinuadas por desnecessárias, face à Deliberação do CD n.º 1036/2010, de 02.06 (elaborada pela DSRJE).		
	03.01.10 - Certificação de Capacidade Profissional dos Condutores de Mercadorias Perigosas	Dez-10	Elaborado projecto de alteração do despacho sobre formação e certificação. As restantes acções foram descontinuadas por desnecessárias, face à Deliberação do CD n.º 1036/2010, de 02.06 (elaborada pela DSRJE).		
	03.01.11 - Habilitação de Condutores	Dez-10	Projecto concluído.		

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
Área de Actuação: Gestão do Sistema de Transportes					
DSRJE	01.02.01 - Monitorização das Frotas e Actividades de Transporte de Mercadorias por Conta Própria	Nov-10	Projecto não iniciado e a descontinuar, dados os limitados recursos.	50.000 €	0 €
	01.02.03 - Medidas de Redução da Sinistralidade no Transporte Rodoviário	Jun-10	Concluído o levantamento das áreas com repercussão da sinistralidade. Restante acção programada não iniciada e a descontinuar.		
	01.02.04 - Internalização dos Custos de Utilização de Infra-estruturas	Jul-10	Projecto não iniciado e a descontinuar.		
	01.02.08 - Concepção de Redes para Procedimentos Concurrais em Serviços de Transporte Público de Passageiros, baseada no Registo Actualizado dos Serviços Concessionados	Dez-10	Projecto não iniciado e alvo de recalendarização para 2011.	250.000 €	0 €
	01.02.09 - Implementação de um Sistema de Gestão das Reclamações com Partilha de Funções e Registos com os Operadores Reclamados	Set-10	Projecto não iniciado e a descontinuar, dados os limitados recursos.		
	01.02.11 - Check-List para Acções de Fiscalização a Empresas de Transporte Terrestre	Mai-10	Projecto não iniciado e a descontinuar.		

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
DSRJE	01.02.12 - Agilização dos Procedimentos Administrativos de Certificação de Empresas, Conselheiros de Segurança, Condutores e Material Circulante no Transporte de Mercadorias Perigosas	Dez-10	Projecto não iniciado e alvo de recalendarização para 2011.		
Área de Actuação: Sistemas Informáticos de Apoio					
DSRJE	01.03.01 - Sistema de Actualização Automática sobre Transportes Públicos de Passageiros - Utilização do SIGGESC	Jun-10	Em curso o registo de concessões e sua exploração.		
	01.03.02 - Site TRANSPOR	Out-10	Concluído o acompanhamento da melhoria do design do site TRANSPOR e do motor de conteúdos. Em curso o diagnóstico dos sistemas existentes e perspectivas de evolução e alternativas.		
	01.03.03 - Monitorização dos Passes Escolares 4_18 e Sub 23, em Plataforma Web (vd. Projecto 10.01.11)	Ago-10	Definidos requisitos para a plataforma Web. Em curso a disponibilização da plataforma.		
DSRTS	02.03.05 - Indicadores Comuns de Segurança do Transporte Ferroviário	Dez-10	Concluído o estudo da base de dados e o desenvolvimento e experimentação da mesma. Em curso a elaboração de relatório final.		
	02.03.06 - SIIV - Sistema Informático de Inspeção de Veículos (vd. Projecto 05.01.04)	Dez-10	Projecto concluído.		

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
DSFC	03.04.02 - Sistema Informático de Entidades Formadoras de Motoristas	Dez-10	Definido o conteúdo da base de dados. Em curso, em conjunto com a DSSI, o desenvolvimento aplicacional e o estabelecimento de novo sistema.		
	03.04.03 - PSICASTAT - Sistema Informático de Apoio de Psicologia	Dez-11	Concluída a inserção de processos clínicos de condutores.	20.664 €	0 €
	03.04.04 - Novo SMEC - Sistema Multimédia do Ensino da Condução	Dez-10	Projecto não iniciado e dependente de orientação superior.		
	03.04.05 - Exames de Motoristas de Táxi pelo Sistema Multimédia	2010	Projecto não iniciado, encontrando-se dependente da publicação da nova regulamentação.		
DSAR	07.03.04 - Sistema SAP/ SIGI	Dez-10	Concluído o apoio à evolução do sistema com vista à sua migração para o GerFip. Em curso a conclusão da actualização do sistema à nova legislação na área de RH (acção a integrar no projecto 07.01.13, para 2011).	197.000 €	23.000 €
	07.03.08 - Sistema Central de Cobranças/ SCCT	Mai-10	Projecto concluído. Serão ainda desenvolvidos pequenos ajustamentos no sistema.		

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
Área de Actuação: Gestão do Sistema de Veículos e Equipamentos a Bordo					
DSRTS	02.02.02 - Parcerias para Alargamento do Atendimento	Jun-10	Projecto concluído.		
	02.02.05 - Monitorização e Fiscalização do Tacógrafo Digital	Set-10	Projecto concluído.		
	02.02.06 - Procedimentos de Controlo da Actividade Técnica dos Centros de Inspecção Técnica de Veículos (Reformulação do SIIV, com Registo de Operações Inspectivas e Controlo Automático de Matrículas)	Jul-10	Projecto concluído.		
	02.02.09 - Colaboração com o ISP/ ASP para Cumprimento da Regulamentação do Seguro Automóvel	Dez-10	Projecto concluído.		
	02.02.11 - Check List de Acções de Fiscalização a Centros de Inspecção Técnica de Veículos	Jun-10	Projecto concluído.		
	02.02.12 - Sistema Português de Inspecção de Veículos	Jul-10	Projecto concluído.		
	02.02.13 - Base de Dados de Veículos	Nov-10	Em curso a definição de modelo funcional.		
	02.02.14 - Tendências de Evolução da Tecnologia Automóvel	Out-10	Projecto não realizado e a descontinuar.	20.000 €	0 €

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
Área de Actuação: Estudos de Caracterização e Diagnóstico					
DSFC	03.02.01 - Caracterização de Condutores com Idade Superior a 65 Anos - Categoria B	Out-10	Projecto concluído.	26.400 €	0 €
	03.02.02 - Caracterização de Condutores com Sequelas de AVC Submetidos a Exame Psicológico	Out-10	Projecto concluído.		
	03.02.03 - Caracterização de Condutores do Grupo 2 em Situação de Stress Reactivo	Dez-10	Concluída a análise e selecção de todos os processos entre 2008 e 2009. Entregue base de dados para análise estatística. Aplicado a estes condutores o teste DTS5 e o teste projectivo de Rorschach. Em curso a elaboração e análise de grelha comparativa entre os resultados dos dois testes.	18.150 €	0 €
	03.02.04 - Discromatopsia no Eixo de Confusão do Verde e Eventual Condicionamento do Tempo de Reacção de Escolha	Out-10	Projecto concluído.	9.000 €	0 €
	03.02.05 - Caracterização das Aptidões Psicomotoras em Função da Idade e das Habilitações Literárias	Dez-10	Analizados 70 casos. Projecto descontinuado.	8.715 €	

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
DSFC	03.02.06 - Aplicação do QCP - Questionário de Atitudes de Parenti - a Condutores com Múltiplas Contra-Ordenações	Dez-10	Projecto concluído.		
	03.02.07 - Provas de Destreza de Condutores nas Categorias A e A1 em Espaço Dedicado	Dez-10	Elaborado manual de realização e avaliação das provas. Manual submetido à apreciação dos centros de exame IMTT. Efectuado levantamento das necessidades de adaptação e equipamento dos parques de manobras. Divulgação do manual dependente da prévia decisão de implementação das manobras.	302.500 €	0 €
	03.02.08 - Caracterização e Harmonização dos Modelos de Certificação Profissional no Sector dos Transportes Rodoviários	Out-10	Permanente actualização do levantamento da situação actual. A elaboração de proposta de harmonização encontra-se prejudicada, dado tratar-se de um processo evolutivo, de acordo com as alterações ocasionalmente efectuadas às diversas certificações.		
	03.02.09 - Avaliação Psicológica de Condutores Idosos	Jan-12	Concluída a celebração de protocolo de colaboração com a Faculdade de Psicologia da Universidade de Coimbra. Em curso a cooperação no estudo de condutores idosos examinados pelo LAPSI e a divulgação de resultados.		

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
Área de Actuação: Gestão do Sistema de Condutores e de Formação Profissional					
DSFC	03.03.01 - Bases de Dados das Provas Teóricas dos Profissionais do Ensino e Avaliação da Condução	Dez-10	Em curso o aumento e revisão das perguntas da bolsa dos exames.		
	03.03.02 - Valorização das Competências Pedagógicas dos Instrutores e Directores das Escolas de Condução	Dez-10	Elaboração de manual de formação de instrutores e directores de Escolas de Condução transitada para 2011, por razões financeiras. A avaliação do impacte do estabelecimento da medida apenas deve ser considerada no PA de 2012.	30.000 €	0 €
	03.03.03 - Responsabilidade Profissional e Social dos Profissionais do Ensino e Avaliação da Condução	Dez-10	Concluída a criação de conteúdos para uma newsletter a ser enviada aos profissionais registados. Restantes acções a descontinuar.		
	03.03.04 - Parceria com Escolas de Condução para Alargamento do Serviço de Atendimento ao Público	Dez-10	Projecto concluído.		
	03.03.05 - Uniformização dos Procedimentos dos Serviços Regionais Relativos ao Ensino da Condução, Condutores e Profissionais	Dez-10	Projecto não iniciado, aguardando a publicação do novo RJEC.		
	03.03.06 - Informação On-Line Sobre Ensino da Condução, Condutores e Profissionais	Dez-10	Projecto não iniciado e a descontinuar por não haver histórico suficiente para o desenvolvimento de inquéritos.		
	03.03.07 - Manual da Qualidade dos Procedimentos do Ensino da Condução	Jun-10	Projecto concluído.		

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
DSFC	03.03.08 - Manual de Procedimentos em Exames de Condução	Dez-10	Divulgado o manual. Prejudicada a avaliação do estabelecimento do manual por estar inserta no novo regulamento das provas de exame, incluído no novo RHLC, que aguarda publicação.		
	03.03.09 - Disponibilização On-line de Questionário da Qualidade do Serviço aos Alunos das Escolas de Condução	Dez-10	Concluída a definição do conteúdo. Definição de outputs estatísticos e construção de ferramenta informática transitam para 2011, por razões financeiras.		
	03.03.12 - Guia e Simulação de Troca de Títulos Estrangeiros	Dez-10	Projecto não iniciado pelo facto do site ainda não extrair relatórios.		
	03.03.13 - «Condutor Avisado»	Dez-10	Projecto concluído.		
	03.03.14 - Bolsa de Perguntas das Provas Teóricas do Exame da Condução	Dez-10	Projecto concluído.		
	03.03.16 - Auditoria (CIECA) a Provas de Aptidões e do Comportamento	Dez-10	Projecto concluído.		
	03.03.19 - Checklist de Acções de Acompanhamento a Entidades Formadoras (Ensino da Condução e Actividade Transportadora)	Dez-10	Em curso a elaboração de checklist. Análise das acções de fiscalização efectuadas prejudicada face à introdução de um projecto de acompanhamento para 2011. Projecto alvo de reformulação para 2011.		
	03.03.21 - Disponibilização de Provas de Exame Multimédia (Motoristas)	Dez-10	Em curso a avaliação da medida.		
	03.03.23 - «Profissional Avisado» - Área dos Transportes	Dez-10	Concluída a definição de áreas-alvo. Restantes acções transitadas para 2011.		

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
DSFC	03.03.24 - Exames de Capacidade Profissional para a Actividade de Prestação de Serviços em Veículos Pronto-Socorro	Dez-11	Concluída a elaboração de bolsa de questões para exame e realizada transição das questões para o sistema multimédia. Definidos procedimentos dos exames multimédia. Restantes acções previstas para 2010 não iniciadas pelo facto de não terem sido consideradas prioritárias.		
	03.03.25 - Exames de Capacidade Profissional para a Actividade de Transporte Colectivo de Crianças	Dez-11	Concluída a elaboração de bolsa de questões para exame e realizada transição das questões para o sistema multimédia. Definidos procedimentos dos exames multimédia. Restantes acções previstas para 2010 não iniciadas pelo facto de não terem sido consideradas prioritárias.		
	03.03.27 - Guia de Boas Práticas em Exames de Condução	Mai-11	Projecto transitado para 2011 por razões financeiras.		
	03.03.28 - SMEC - Sistema Multimédia de Exames da Condução / Cabo Verde	Dez-10	Concluída a elaboração de minuta de protocolo. Implementação do acordo transitada para 2011, encontrando-se dependente de decisão superior.		
	03.03.29 - E-Learning sobre Eco-Driving para Condutores e Profissionais do Ensino da Condução	Dez-11	Projecto transitado para 2011 por razões financeiras.		
	03.03.30 - Disponibilização de Ferramenta de Suporte Pedagógico à Formação de Condutores / Simulador de Eco-Condução	Dez-10	Projecto não iniciado e a recalendarizar para 2011.	72.600 €	0 €

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
DSFC	03.03.31 - Formação em Eco-Driving e Condução Independente (Examinadores, Formadores e Instrutores)	Dez-10	Projecto transitado para 2011 por razões financeiras.	30.250 €	0 €
	03.03.32 - Desenvolvimento de Sistemas Piloto de Monitorização de Formação e Avaliação de Candidaturas a Condutores	Abr-11	Projecto transitado para 2011 por razões financeiras.		
Área de Actuação: Gestão do Sistema Contra-Ordenacional e de Fiscalização					
DSIFCO	04.01.01 - Uniformização de Procedimentos do Regime Contra-ordenacional	Dez-10	Concluída a concepção do projecto e realizadas reuniões com as direcções regionais.		
	04.01.03 - Optimização da Cobrança de Coimas	Dez-10	Concluída a concepção do projecto e realizadas reuniões com as direcções regionais.		
	04.01.05 - Manuais de Procedimentos de Inspeção e Fiscalização	Dez-10	Concluída a concepção do projecto.		
	04.01.07 - Sistema Relacionamento com Subunidades Regionais	Dez-10	Concluída a concepção do projecto.		
	04.01.08 - Geração e Impressão de Documentos e Mailing (PST)	Out-10	Aprovada a proposta de projecto e efectuado o respectivo desenvolvimento. Aguarda-se finalização do projecto por parte da DSSI.		
	04.01.09 - Desmaterialização de Projectos de Decisão e de Decisões (PST)	Out-10	Aprovada a proposta de projecto e efectuado o respectivo desenvolvimento. Aguarda-se finalização do projecto por parte da DSSI.		

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
DSIFCO	04.01.12 - Geração e Impressão de Documentos em Bloco (PST)	Out-10	Aprovada a proposta de projecto e efectuado o respectivo desenvolvimento. Aguarda-se finalização do projecto por parte da DSSI.		
	04.01.13 - Observação dos Sistemas de Fiscalização na UE	Dez-10	Projecto em fase de reapreciação.		
	04.01.14 - Plano Anual de Fiscalização 2010	Dez-10	Projecto concluído.		
	04.01.15 - Revisão da Legislação PST	Out-10	Projecto concluído por parte da DSIFCO; dossier no GJC.		
Área de Actuação: Gestão do Sistema de Informação do IMTT					
DSSI	05.01.02 - SGE - Sistema de Gestão de Entidades	Dez-10	Efectuado procedimento de aquisição de serviços de desenvolvimento e migração. Restantes acções prolongadas para 2011, devido a dificuldades de implementação do protocolo com o ITIJ e negociação de protocolo com a DGCI.	161.400 €	0 €
	05.01.03 - PLC - Portal de Licenciamento e Certificação	Nov-10	Concluída a webização da componente relativa a motoristas de pesados (licenciamento de entidades formadoras, autorização de centros de formação, homologações de cursos de formação, comunicação de acções de formação, plataforma de exames e integração com SCCT), incluindo a componente de atendimento presencial desconcentrado. Restantes acções adiadas para 2011, fundamentalmente por constrangimentos orçamentais.	178.776 €	0 €

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
DSSI	05.01.04 - SITV - Sistema de Inspecção Técnica de veículos (vd. Projecto 02.03.06)	Dez-10	Concluída a especificação do novo sistema, o processo de selecção e proposta de adjudicação para contratação de serviços de desenvolvimento e migração. Iniciada a construção do sistema. Processo atrasado devido a constrangimentos orçamentais. Parte da informação estática sobre Centros de Inspecção Técnica de Veículos já se encontra disponível no site do IMTT, embora não esteja estruturada num portal.	217.200 €	0 €
	05.01.05 - Reengenharia de Processos	Jul-10	Concluída a reengenharia do processo carta de condução (vd. Projecto 08.04.07). Reengenharia do processo transportes adiada, devido a constrangimentos orçamentais. Em curso a reengenharia do processo veículos (vd. Projectos 02.04.01 e 08.04.08).	54.000 €	0 €
	05.01.06 - Novo Sistema de Transportes	Out-10	Sistema a eliminar enquanto sistema autónomo - será integrado no Portal de Licenciamento e Certificação (PLC) - Projecto 05.01.03. Trabalhos adiados, devido a constrangimentos orçamentais.		
	05.01.07 - SGFE - Sistema de Gestão de Filas de Espera	Dez-10	Projecto adiado, por deliberação do Conselho, devido a constrangimentos orçamentais.		
Área de Actuação: Gestão das Aplicações Informáticas do IMTT					
DSSI	05.02.02 - SGFE - Sistema de Gestão de Filas de Espera	Jul-10	Projecto integrado no projecto 05.01.07.	52.555 €	0 €
	05.02.03 - SCCT - Sistema Central de Cobrança de Taxas	Abr-10	Concluídas as funcionalidades iniciais.		

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
DSSI	05.02.04 - SICC - Sistema de Informação de Cartas de Condução	Dez-10	<p>Concluídos web services com captura de imagem, migração e disponibilização para consulta do histórico do Sistema WANG, webservices com INCM para emissão de carta condução, troca de cartas aos balcões dos CTT, desenvolvimento do pedido electrónico de 1.ªs emissões de cartas por parte dos Centros de Exame Privados, Licenças Internacionais de Condução. Efectuada integração com o SCCT. Concluída a implementação das acções de melhoria, as Licenças de Condução de Ciclomotores e Velocípedes, as trocas de cartas estrangeiras, a implementação da nova tabela de taxas, a adaptação do SICC ao novo RHLC, a alteração de morada por alteração de toponímia e as actividades de manutenção. Em curso a integração com SGE e a informação estatística pública. A eliminar a implementação do novo modelo de atendimento para as Escolas nos balcões de pequeno movimento, tendo em vista a integração com o Sistema do Cartão do Cidadão para obtenção de imagens. Selecção de ferramenta de business intelligence adiada por motivos orçamentais.</p>	540.000 €	0 €

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
DSSI	05.02.05 - SIVH - Sistema de Informação de Veículos e Homologações	Dez-10	<p>Concluída a faculdade de pagamento por multibanco das taxas de matrícula por parte dos ROM e de atribuição de matrícula a máquinas industriais.</p> <p>Implementado o regulamento 443/2009/EC, avaliados os pedidos dos utilizadores e implementadas as melhorias seleccionadas e aprovadas.</p> <p>Em curso a ligação com entidades externas, os testes para adaptação à convenção de Schengen e a integração com SGE (vd. Projecto 05.01.02).</p> <p>Concluído o desenvolvimento de 2 versões do sistema de matrícula electrónica, aguardando-se teste pelas entidades credenciadas (CTT e Via Verde). Sistema de indicadores de gestão não iniciado - processo de selecção de ferramenta de BI adiado devido a constrangimentos orçamentais.</p>	311.000 €	0 €

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
DSSI	05.02.06 - SIMPLEX	Dez-10	Concluídos o projecto "condutor informado" (SICC), o pedido on-line de CAM na hora para motoristas de pesados e de CAP para motoristas de táxi, o pedido de cartões tacográficos por via electrónica (SPTD), o pedido de alteração de características técnicas de veículos por via electrónica e o pedido de 2.ª via do certificado de matrícula por via electrónica. Adiado o projecto "cliente avisado": o IMTT não tem plataforma de SMS e o n.º de endereços de correio electrónico é diminuto; a rever com a implementação do SGE e possível portal do IMTT. Processo de comunicação on-line do desmantelamento, pelos centros de abate, para efeitos de cancelamento de matrícula, em negociação com a APA. Processo "condutor informado (SIVH)" suspenso: o IMTT não tem informação de proprietário. Implementado simulador de datas de realização de inspecções.		
	05.02.08 - Solução de Arquivo Electrónico para Expediente	Jun-10	Projecto concluído (vd. Projecto 08.03.04).	166.040 €	
	05.02.09 - Soluções de Gestão Documental para Processo de Reclamações	Dez-10	Projecto não iniciado (vd. Projecto 08.03.04).		
	05.02.10 - Piloto de Web Access	Abr-10	Projecto concluído (vd. Projecto 08.03.04).		

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
DSSI	05.02.11 - Alargamento do Laserfiche aos Serviços Desconcentrados	Out-10	Projecto não iniciado, devido a constrangimentos orçamentais, que inviabilizaram a aquisição de licenças, bem como devido às dificuldades de comunicações, enquanto a nova solução não for implementada (vd. Projecto 08.03.04).		
	05.02.12 - SGU - Sistema de Gestão de Utilizadores	Dez-10	Projecto não iniciado.		
	05.02.14 - Arquivo Electrónico de Processos de Condutores	Dez-10	Elaborado modelo de integração funcional e técnica entre os sistemas Laserfiche-SPIPTC-SICC. Lançado processo de aquisição de serviços. Em curso a implementação da solução.		
	05.02.15 - SIPOL - Sistema de Informação de Parcerias On-Line	Dez-10	Concluída a implementação da nova tabela de taxas do IMTT, a alteração de morada por alteração de toponímia e realizadas actividades de manutenção. Iniciada análise para inclusão das funcionalidades relacionadas com as Licenças de Aprendizagem. Em curso integração com SGE.	69.600 €	0 €
	05.02.16 - SISCO - Sistema de Contra-Ordenações	Dez-10	Realizadas as acções previstas para 2010.	12.100 €	0 €
	05.02.17 - SISCO - PST - Contra-Ordenações de Passageiros Sem Título	Dez-10	Projecto em curso (testes finais de impressão de documentos - avisos de recepção e notificações).	20.000 €	0 €
	05.02.18 - SCCT - Sistema Central de Cobrança de Taxas	Dez-10	Concluída a integração com PLC. Realizadas as acções correctivas previstas para 2010. Em curso a integração com SGE (vd. Projecto 05.01.02).	238.776 €	0 €

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
DSSI	05.02.19 - SPTD - Sistema Português do Tacógrafo Digital	Dez-10	Concluído simulador e desenvolvimento de solução para fiscalização - fase I. Iniciada a contratação de serviços de manutenção aplicacional para CIA (Card Issuing Authority) e MSCA. Criação do Registo Electrónico Europeu de Transportador (ERRU) adiado para 2011.	282.600 €	0 €
	05.02.20 - SGDE - Sistema de Gestão de Documentos Electrónicos	Dez-10	Projecto integrado nos projectos 05.02.08, 05.02.09, 05.02.10, 05.02.11 e 05.02.14.	95.160 €	0 €
	05.02.21 - SMEC e SMEP - Subsistemas Multimédia do SICC de Exames de Condução e de Certificação Profissional	Dez-10	Projecto concluído.	208.008 €	0 €
	05.02.22 - SPIPTC - Subsistema do SICC de Processamento de Imagem para Produção de Títulos de Condução	Dez-10	Em curso a integração com SGDE (processo de condutores) e integração com SICC - indicadores de gestão para controlo do processo "carta de condução".	65.376 €	0 €
	05.02.50 - Manutenção de Aplicações	Dez-10	Realizadas as acções previstas para 2010.		
Área de Actuação: Gestão e Administração das Comunicações					
DSSI	05.04.01 - Actualização Tecnológica das Infra-Estruturas e dos Serviços de Comunicações	Dez-10	Instalada solução Forefront. Em curso a preparação de concurso público para aquisição de solução global de comunicações WAN e a actualização da infra-estrutura de comunicações. Vários dos sub-projectos adiados, por constrangimentos orçamentais.	356.000 €	

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
DSSI	05.04.04 - Actualização de Software de Infra-Estrutura Aplicacional e de Base de Dados	Jul-10	Projectos em curso. Atraso decorrente de constrangimentos orçamentais.		
	05.04.05 - Actualização da Solução de Conexão com Entidades Externas	Jun-11	Projecto não iniciado.		
	05.04.06 - Actualização Tecnológica das Plataformas de Suporte ao Negócio	Jun-10	Adquiridos equipamentos. Em curso a instalação e disponibilização da solução. Atraso decorrente de constrangimentos orçamentais.	540.000 €	
	05.04.07 - Internet e Extranet	Dez-10	Efectuado apoio ao desenvolvimento das medidas Simplex 2010.		
Área de Actuação: Gestão e Administração de Sistemas					
DSSI	05.05.01 - Modernização Tecnológica do Parque Micro-Informático	Dez-10	Projecto executado, à excepção da definição e instalação de solução de backup centralizado para servidores dos serviços desconcentrados, devido a constrangimentos orçamentais.	339.500 €	0 €
	05.05.02 - SPTD - Sistema Português do Tacógrafo Digital	Dez-10	Concluída a transferência do Sistema CIA para DC do IMTT. Auditoria de segurança informática SPTD não iniciada, por deliberação do CD, até ser terminada a implementação das medidas identificadas na auditoria de 2009. Estabelecimento de solução de disaster discovery não executado, por opção técnica (necessidade de redesenho do sistema SPTD). Restantes acções adiadas.	3.630 €	0 €

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
Área de Actuação: Migração de Sistemas para o Data Center do IMTT					
DSSI	05.06.03 - SPTD - Migração do Sistema CIA (Card Issuing Authority)	Dez-10	Projecto integrado no projecto 05.05.02.		
Área de Actuação: Serviços de Apoio ao Utilizador no âmbito dos SI/ TI					
DSSI	05.07.01 - Reorganização do Help-Desk	Dez-10	Primeira fase do projecto transferida para a responsabilidade da DSPA, conforme projecto 10.03.10.		
	05.07.02 - Apoio aos Utilizadores na Utilização dos Produtos Informáticos do IMTT e na Resolução/ Reencaminhamento dos Problemas que Ocorram Quando da Utilização dos Mesmos	Dez-10	Satisfeitos todos os pedidos apresentados.		
	05.07.03 - Gestão dos Acessos às Aplicações das Áreas de Condutores, Veículos e Cobrança de Taxas	Dez-10	Realizadas as acções previstas para 2010.		
Área de Actuação: Administração de Recursos Humanos					
DSAR	07.01.06 - Actualização do Cadastro de Pessoal	Dez-10	Projecto concluído.		
	07.01.07 - Regulamento do Horário de Trabalho	Abr-10	Projecto concluído.		
	07.01.08 - Relatório de Indicadores de Recursos Humanos	Jan-11	Projecto concluído.		
	07.01.09 - Auditorias Internas ao Processamento de Vencimentos	Dez-10	Efectuada proposta de metodologia a adoptar. Restantes acções não iniciadas e a descontinuar.		

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
DSAR	07.01.10 - Manual dos Procedimentos Concursais de Recrutamento	Mai-10	Elaborado projecto de manual. Restantes acções não iniciadas e a descontinuar.		
	07.01.11 - Manual do Processamento de Ajudas de Custo	Ago-10	Elaborado projecto de manual. Restantes acções recalendarizadas para 2011.		
Área de Actuação: Administração de Recursos Financeiros					
DSAR	07.02.10 - Manual de Procedimentos de Inventário	Set-10	Projecto não executado por falta de meios humanos. A recalendarizar para 2011.		
	07.02.11 - Manual de Gestão de Armazéns	Dez-10	Projecto não executado por falta de meios humanos. A reformular e recalendarizar para 2011.		
	07.02.12 - Sistema de Controlo Interno	Dez-10	Projecto em curso.	60.000 €	30.000 €
Área de Actuação: Instalações					
DSAR	07.04.13 - Obras de Reparação na DRMTN	Ago-10	Elaborado projecto para execução das obras de reparação da fachada do Edifício A.	73.000 €	4.840 €
	07.04.14 - Obras de Adaptação e Reparação no Arquivo Central - C	Mai-10	Projecto concluído.		
	07.04.15 - Obras de Beneficiação nas Instalações da Av. da República	Jun-10	Projecto não iniciado.	21.000 €	0 €
	07.04.16 - Obras de Reparação no Edifício dos Serviços Centrais	Dez-10	Projecto concluído.	50.000 €	11.808 €

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
DSAR	07.04.17 - Obras nos Edifícios da DRMT LVT, DRMT Norte e Sede	2010	Projecto concluído.		127.872 €
Área de Actuação: Reorganização de Serviços					
DRMT Norte	13.01.05 - Acompanhamento das Obras de Reparação na DRMTN (vd. Projecto 07.04.13)	Ago-10	Projecto não desenvolvido pelo facto de se encontrar a cargo do novo proprietário.		
DRMT Centro	14.01.04 - Reorganização do Arquivo da DRMT Centro	Dez-10	Acção iniciada mas interrompida por falta de meios.		
DRMT LVT	15.01.03 - Reorganização/Saneamento de Processos de Acesso à Actividade de Transportador	2010	Projecto concluído.		
DRMT Alentejo	16.01.02 - Acompanhamento das Obras de Adaptação e Reparação no Arquivo Central - C (vd. Projecto 07.04.14)	Mai-10	Projecto concluído.		
DRMT Algarve	17.01.03 - Reorganização de Processos Pendentes	Dez-10	Projecto concluído.		
	17.01.04 - Procedimento Contra-Ordenacional	Dez-10	Projecto em curso.		
	17.01.05 - Reorganização do Arquivo	Dez-10	Projecto em curso.		
	17.01.06 - Desconcentração da Actividade de Transportes	Dez-10	Projecto em curso.		

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
Área de Actuação: Apoio na Área dos Recursos Humanos					
DSAG	08.01.03 - Mapeamento de Competências dos Trabalhadores	Mai-11	Consultadas empresas da especialidade para obtenção de informações sobre abordagens possíveis ao problema. Restantes acções não executadas pelo facto do projecto não se encontrar previsto para 2011, por razões de contenção orçamental.		
	08.01.04 - Plano de Formação	Jun-10	Concluída a avaliação da formação prestada na área de atendimento e identificadas as áreas de formação em gestão e liderança de dirigentes intermédios. Avaliado o impacte da formação realizada pelo INA, pelos serviços de atendimento presencial. Adaptada formação fornecida pelo INA à realidade do IMTT. Alargado o âmbito temporal do Plano de Formação - 2011 - 2013. Plano concluído e aprovado pelo CD. Segue-se-lhe a elaboração do Plano de Acções de Formação.	68.410 €	68.410 €
	08.01.06 - Instrumentos de Gestão da Formação	Mai-10	Concebidos instrumentos de apoio à avaliação da formação. Desenvolvido separador na Intranet para pedidos de inscrição em cursos de formação. A solução implantada aguarda ajustamento na decorrência da aplicação do Plano de Acções de Formação para 2011.		

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
DSAG	08.01.08 - Sistema Automático de Suporte ao SIADAP 1, 2, 3	Jun-11	Projecto previsto no Plano de Actividades para 2011.		
	08.01.09 - SIADAP 2 e 3 - Harmonização de Objectivos/ Metas/ Indicadores de Áreas Afins	Mai-10	Seleccionados para harmonização de metas e indicadores os objectivos que, em 2010, eram comuns aos serviços desconcentrados. Apenas foi conseguida harmonização de um dos objectivos, atentas as especificidades de cada serviço desconcentrado.		
Área de Actuação: Apoio na Área do Controle de Gestão					
DSAG	08.02.01 - Plano Estratégico	Set-10	Identificados âmbito e objectivos do projecto participado pelos dirigentes do IMTT. Desencadeado procedimento aquisitivo, com apresentação ao CD da proposta da empresa seleccionada para o desenvolvimento do projecto. Atendendo à contenção orçamental com que o IMTT se depara, o CD considerou o presente projecto como não prioritário, deliberando a respectiva retoma em momento oportuno.	90.000 €	0 €
	08.02.03 - Indicadores de Gestão	2011	Identificados âmbito e objectivos do projecto. Projecto considerado não prioritário.		

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
Área de Actuação: Gestão Documental					
DSAG	08.03.04 - Sistema de Gestão Documental - Suporte às Áreas de Expediente	Jan-11	Efectuada implementação faseada da gestão electrónica de expediente nos serviços centrais (entradas e saídas), abrangendo 3 serviços (por falta de licenças), com apresentação de manuais de procedimentos e formação de colaboradores. Alargamento para os restantes serviços previsto para 2011. Piloto Web Access não adquirido por não responder cabalmente. Restantes acções adiadas, atendendo à contenção orçamental com que o IMTT se depara.		
DSAG	08.03.05 - Digitação de Dados - Área de Expediente	Nov-10	Realizados todos os trabalhos.	32.500 €	32.500 €
DIDP	12.02.01 - Manual de Procedimentos	Dez-10	Projecto suspenso. A executar a partir de 2012.		
	12.02.02 - Gestão do Arquivo Intermédio	Dez-10	Identificados interlocutores e estabelecido plano de classificação. Em curso a identificação e localização das massas documentais e a elaboração de relatório com proposta de eliminação.		
	12.02.03 - Saneamento dos Arquivos de Condutores e de Veículos	Dez-10	Projecto suspenso.		
	12.02.05 - Concentração de Séries Arquivísticas Históricas	Dez-10	Projecto em curso.	32 €	32 €

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
Área de Actuação: Controlo de Qualidade					
DSRTS	02.04.01 - Simplificação e Normalização de Procedimentos de Veículos (vd. Projectos 05.01.05 e 08.04.08)	Mar-11	Efectuado estudo preliminar e contratados serviços de consultoria. Em curso o desenvolvimento dos trabalhos de reengenharia de processos e procedimentos.		
DSAG	08.04.01 - Auditoria aos Procedimentos do Sistema Central de Cobrança de Taxas (SCCT)	Nov-10	Projecto concluído. Realizado pela assessoria do CD.		
	08.04.04 - Gestão das Reclamações	Jul-10	Projecto não iniciado, estando dependente do modelo de gestão documental no que se refere à integração no sistema das mensagens via correio electrónico.		
	08.04.07 - Simplificação e Normalização de Procedimentos de Emissão de Títulos de Condução (vd. Projecto 05.01.05)	Mai-10	Direcção do projecto: DSFC e DSSI. Trabalhos concluídos com grande envolvimento dos serviços, por necessidade de ajustamento dos relatórios e manual. Projecto ampliado para 2011.		
	08.04.08 - Simplificação e Normalização de Procedimentos de Veículos (vd. Projectos 02.04.01 e 05.01.05)	Out-10	Atendendo a motivos de contenção orçamental e de escassez de recursos humanos, o estudo foi iniciado com um atraso significativo face à respectiva previsão inicial de realização. A coordenação do mesmo encontra-se a cargo da DSRTS. A respectiva conclusão encontra-se prevista para 2011.	90.000 €	0 €
	08.04.12 - Auditoria aos Processos das Escolas de Condução	Out-10	Projecto não iniciado pelo facto de se entender necessária uma estabilização prévia do respectivo manual de procedimentos.		

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
DSAG	08.04.13 - Auditoria ao Sistema de Recolha de Indicadores de Actividade e Gestão	Out-10	Projecto concluído. Auditoria realizada à DRMT Centro.		
	08.04.14 - Plano de Acção de Responsabilidade Social (RS)	Dez-11	Concebido e apresentado plano de acção de RS. Implementação do plano prevista para 2011.		
Área de Actuação: Planeamento e Prospectiva					
GPIA	09.01.01 - Orientações Estratégicas para o Transporte Rodoviário	Dez-10	Projecto concluído.		
	09.01.02 - Plano da Intermodalidade nos Transportes Terrestres de Passageiros	Pós 2010	Elaborados termos de referência e caderno de encargos para realização de concurso público.		
	09.01.03 - Metodologias de Abordagem dos Transportes nos Instrumentos de Planeamento e Gestão Territorial: Guião Orientador para os PMOT	Jul-10	Concluído o estudo. Apoio de peritos nas áreas do urbanismo, mobilidade e transportes. Projecto ampliado para 2011.	108.600 €	48.600 €

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
GPIA	09.01.04 - Quadro de Referência de Instrumentos de Planeamento de Acessibilidade, Mobilidade e Transportes	Dez-10	Concluído os estudos Directrizes Nacionais sobre Mobilidade e Guia para elaboração dos Planos de Mobilidade. Recebido apoio de peritos nas áreas da mobilidade e transportes. Desenvolvida colecção de brochuras informativas de suporte à análise, caracterização e diagnóstico da acessibilidade e mobilidade e à escolha de soluções de transportes. Efectuada conferência sobre Território, Acessibilidade e Gestão da Mobilidade. Coordenados os estudos.	245.238 €	77.880 €
	09.01.05 - Financiamento de Infra-Estruturas de Transportes	Pós 2010	Projecto não iniciado e sem sequência para 2011.		
	09.01.06 - Laboratório de Estudo de Soluções de Transportes em Zonas de Baixa Procura	Pós 2010	Projecto temporariamente suspenso. Este projecto é da iniciativa da ADXTur, que pretende financiamento para o mesmo. A intervenção do IMTT ocorrerá quando a entidade promotora tiver acesso às verbas do QREN.		
	09.01.07 - Planos de Mobilidade de Grandes Empresas e Serviços - Enquadramento e Guia Metodológico	Dez-10	Concluídos os trabalhos de consultoria.	43.200 €	37.935 €

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
Área de Actuação: Promoção e Apoio ao Estabelecimento de Políticas de Mobilidade Sustentável					
GPIA	09.02.07 - Prémio de Acessibilidade - Atribuição Periódica a Projectos Inovadores	Abr-10	Projecto concluído.	50.000 €	50.000 €
	09.02.08 - Melhoria do Ambiente Rodoviário em Meio Urbano_Manual Técnico e de Boas Práticas (ENSR)	Pós 2010	Projecto não iniciado e a recalendarizar para 2011.		
Área de Actuação: Instrumentos de Planeamento e Gestão dos Transportes e de Informação ao Público					
GPIA	09.03.01 - EMME 2 - Planeamento Estratégico dos Transportes	Pós 2010	Concluído o contrato (2009-2010) com o fornecedor externo: efectuada calibração e validação do modelo nacional, recolhida e carregada a informação; realizados testes; construídos cenários de desenvolvimento do sistema de transportes. Efectuada apresentação interna e externa do modelo e de casos de estudo.	36.000 €	0 €

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
GPIA	09.03.02 - SIGGESC - Sistema de Informação Geográfica de Gestão de Carreiras	Pós 2010	Realizadas acções de formação internas e externas e efectuada transferência do sistema monoposto para sistema em rede. Em curso a constituição de grupo de trabalho interno para coordenação da integração dos pagamentos electrónicos no SIGGESC/ Sistema de Gestão Documental, o carregamento das carreiras com origem e destino na AML e AMP pelos operadores (ultrapassado objectivo na AMP, com uma execução de 67,7%; na AML subsiste o problema da transposição para o SIGGESC das bases de dados da Rod. Lisboa e dos TST, onde a taxa de execução é de 40,8%), o carregamento das carreiras pelos operadores, no resto do país (registadas 187 carreiras) e a definição de regras e procedimentos no âmbito do ajustamento ao RTA.	159.894 €	160.611 €
Área de Actuação: Observatório dos Transportes Terrestres					
GPIA	09.04.01 - Base de Dados de Apoio ao Planeamento	Pós 2010	Em curso o levantamento da informação e a aquisição de serviços de consultoria para transferência para formato access e integração em Sistemas de Informação Geográfica, concepção de outputs e de uma interface interactiva para a intranet e a internet do IMTT.	6.000 €	0 €

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
GPIA	09.04.02 - Mobilidade Urbana - Barómetro e Escolha Modal	Pós 2010	Seleccionadas as cidades de Aveiro, Braga, Coimbra e Évora. Adquiridos serviços de consultoria para definição metodológica e delimitação da área de influência das cidades e relatório de apresentação de resultados para as cidades seleccionadas. Definido o âmbito geográfico e indicadores a abranger, metodologias e processos de manutenção e gestão da plataforma de suporte. Adquiridos serviços de produção de relatório sobre as 4 cidades. Em curso a execução de relatório e a continuação da recolha de informação.	6.000 €	0 €
	09.04.04 - Actividade Económico-Financeira das Empresas de Transporte Rodoviário por Conta de Outrem - Passageiros Interurbano e Mercadorias	Pós 2010	Projecto contínuo. Em curso os inquéritos para o ano económico de 2009.		
	09.04.05 - Sistema de Indicadores para o Observatório Nacional dos Transportes Terrestres	Dez-10	Elaborado um primeiro draft (repositório de dados). Em curso a pesquisa em glossários e a harmonização de conceitos. Sem sequência para 2011 a construção de tabelas de indicadores alfanuméricos e georeferenciáveis e a avaliação da viabilidade da recolha e manutenção.		

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
Área de Actuação: Eficiência Energética do Sector					
GPIA	09.05.07 - Introdução do Veículo Eléctrico em Portugal - Condições de Viabilidade	Pós 2010	Projecto externo. Acompanhamento em curso.		
Área de Actuação: Introdução de Serviços e Sistemas Inteligentes de Transportes					
GPIA	09.06.01 - Plano de Acção ITS nos Transportes Colectivos	Pós 2010	Projecto não iniciado e recalendarizado para 2011.		
Área de Actuação: Apoios Técnicos e Financeiros					
GPIA	09.07.01 - Avaliação dos Programas de Apoio de 1996-2008	Dez-10	Elaborado relatório resumido integrando fichas de avaliação e propostas.		
	09.07.02 - Plano/Programa de Apoio ao Sector 2010-2012	Dez-10	Elaborado relatório resumido integrando fichas de avaliação e propostas. Projecto a redenominar e reformular para 2011.		
	09.07.03 - Avaliação Relativa ao Planeamento, Financiamento, Construção e Exploração de Centros de Coordenação de Transportes Visando a Revisão do Quadro Legal	Pós 2010	Avaliadas estações centrais de camionagem e outras instalações existentes, incluindo a realização de inquéritos e visitas ao local. Elaborado um primeiro projecto de termos de referência mas deliberada a suspensão do projecto. Projecto a recalendarizar para 2011.		11.520 €

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
GPIA	09.07.07 - Apoio Técnico e Financeiro	Dez-10	Em curso Estudos de Enquadramento e Desenvolvimento do Sistema de Transportes (mobilidade e reestruturação de redes - diversos estudos, em diferentes fases, referentes a diversos concelhos), a Melhoria da Qualidade e Segurança dos Sistemas e Serviços de Transportes Públicos - montagem de projectos de transportes e apoio à construção de infra-estruturas de transportes de iniciativa municipal e de ramais ferroviários particulares (diversos projectos de infraestruturas municipais - estações centrais de camionagem, passagens desniveladas ao caminho de ferro e abrigos para passageiros), e projectos de apoio à renovação da frota de TP de passageiros, ao abate de veículos pesados de mercadorias, à instalação de filtros de partículas, à implementação de sistemas de bilhética e de sistemas de gestão de frotas de táxi. Projecto com continuidade para 2011.	23.300.000 €	6.242.582 €

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
Área de Actuação: Desenvolvimento de Serviços em Linha					
DSPA	10.01.07 - Integração do Back Office dos Serviços On-Line (SOIS)	Jun-10	Estabelecidos os requisitos. Desenvolvidos os trabalhos, com excepção de 3 módulos que dependem da conclusão do Front Office: a) Consola em tempo real; b) Gestão dos serviços online; c) Monitorização.	143.550 €	47.026 €
	10.01.08 - Integração do Front Office dos Serviços On-Line (SOIS) - Inclui Módulos dos Projectos 10.01.09, 10.01.12, 10.01.13 e 10.01.14	Out-10	Identificados requisitos e elaborados termos de referência. Em curso o procedimento de aquisição de serviços, o desenvolvimento dos trabalhos e os testes de integração.	86.499 €	0 €
	10.01.09 - Serviço On-Line de Apreensão de Veículos	Nov-10	Identificados requisitos e elaborados termos de referência. Em curso o procedimento de aquisição de serviços, o desenvolvimento dos trabalhos e os testes de integração. Desenvolvidas as componentes não dependentes da DSSI. Não se chegou ainda a formato definitivo dos webservices com PSP e GNR. Estas actividades foram suspensas devido à necessidade de desenvolvimento do dispositivo electrónico de matrícula.	4.872 €	0 €
	10.01.10 - Balcão Único (Directiva Serviços)	Nov-10	Projecto não iniciado e a recalendarizar para 2011.		
	10.01.11 - Sistema de Informação do Passe Escolar (vd. Projecto 01.03.03)	Set-10	Em curso a identificação de requisitos funcionais e tecnológicos e a elaboração de termos de referência, em articulação com ME, MCTES e AMA.	75.000 €	0 €

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
DSPA	10.01.12 - Autorização Especial de Trânsito (1.ª Fase - Introdução do Pedido On-Line)	Dez-10	Identificados requisitos funcionais e tecnológicos e elaborados termos de referência. Em curso o procedimento de aquisição de serviços, o desenvolvimento dos trabalhos e os testes de integração. Desenvolvidas as componentes não dependentes da DSSI. Estas actividades foram suspensas devido à necessidade de desenvolvimento do dispositivo electrónico de matrícula.	6.720 €	0 €
	10.01.13 - Pedido de Alteração de Morada por Toponímia	2011	Identificados requisitos funcionais e tecnológicos e elaborados termos de referência. Em curso o procedimento de aquisição de serviços, o desenvolvimento dos trabalhos e os testes de integração.		
	10.01.14 - Pedido de Cartão de Estacionamento para Pessoa com Mobilidade Reduzida (CED)	2011	Identificados requisitos funcionais e tecnológicos e elaborados termos de referência. Em curso o procedimento de aquisição de serviços, o desenvolvimento dos trabalhos e os testes de integração.		
Área de Actuação: Internet, Extranet e Intranet					
DSPA	10.02.02 - Portal do IMTT	Dez-10	Projecto concluído.		
	10.02.04 - Intranet	Jul-10	Realizadas acções de formação para editores e gestores de conteúdos, desenvolvido módulo de gestão de reuniões de Conselho Directivo, efectuado novo desenvolvimento da Ficha do Colaborador. Projecto a ampliar para 2011.		

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
DSPA	10.02.05 - Intranet (2.ª Fase)	Ago-10	Projecto adiado face às restrições orçamentais; a recalendarizar para 2011.		
DDIP	11.01.01 - Página Electrónica do IMTT	Dez-10	Projecto concluído.		
Área de Actuação: Atendimento ao Público					
DSPA	10.03.02 - Aquisição de Serviços de Call Center	Dez-10	Projecto concluído no âmbito do concurso urgente realizado no 1.º trimestre de 2010.		159.747 €
	10.03.05 - Plano de Acção do Atendimento - Elaboração do Manual do Atendimento	Set-10	Realizada uma primeira versão do manual, com audiência prévia dos directores regionais. Efectuado layout de impressão. Projecto suspenso em resultado das restrições orçamentais. Projecto a recalendarizar para 2011.		
	10.03.06 - Plano de Acção do Atendimento - Realização de Inquéritos aos Utilizadores Externos e Colaboradores Internos (2009)	Abr-10	Projecto concluído.		
	10.03.07 - Plano de Acção do Atendimento - Realização de Inquéritos aos Utilizadores Externos e Colaboradores Internos (2010)	Dez-10	Preparados inquéritos, efectuado trabalho de campo e tratamento estatístico. Projecto desenvolvido internamente, sem recurso a contratação externa. Em curso a elaboração de relatório preliminar, a validação e divulgação de resultados.	4.800 €	0 €
	10.03.08 - Sistematização e Modelo de Oferta de Produtos e Serviços do IMTT	Set-10	Projecto adiado face às restrições orçamentais; a recalendarizar para 2011.	50.000 €	0 €
	10.03.09 - Política de Gestão do Relacionamento do IMTT com os seus Utilizadores	Dez-10	Projecto adiado face às restrições orçamentais; a recalendarizar para 2011.		

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
DSPA	10.03.10 - Desenvolvimento do Contact Center	Dez-10	Preparadas peças de concurso para lançamento de procedimento de aquisição de serviços.		

Área de Actuação: Acções de Divulgação

DDIP	11.03.02 - Jogo Interactivo On-Line	Fev-11	Projecto não iniciado e a descontinuar.		
	11.03.03 - Acções de Divulgação	2010	Efectuada exposição "Uma Rede que nos Une: 100 Anos de Transportes e Ordenamento do Território".	6.000 €	0 €
	11.03.04 - Boletim Interno «Cá Dentro»	Dez-10	Projecto suspenso e a descontinuar para 2011.		
	11.03.05 - Folhetos Informativos	Set-10	Projecto suspenso e a descontinuar para 2011.		
	11.03.06 - Definição de Linha Editorial para Publicações IMTT	Dez-10	Projecto concluído.		
	11.03.07 - Uniformização da Imagem do IMTT	Jul-10	Uniformizada a sinalética interna dos serviços desconcentrados. Desenvolvidos contactos para garantia da sinalética de orientação local para os serviços do IMTT.		

Área de Actuação: Biblioteca e Centro de Documentação

DIDP	12.01.01 - Biblioteca Digital	Pós 2010	Definição de conteúdos e de requisitos técnicos actualmente suspensa devido a restrições orçamentais. Constituição do acervo autonomizada no projecto 12.01.05, para 2011.		
	12.01.02 - Integração dos Acervos dos Extintos DGTTF, DGV e INTF	Dez-10	Projecto concluído.		
	12.01.03 - Estabelecimento de Perfil de Utilizador	Dez-10	Projecto cancelado.		

U. O.* RESPONSÁVEL	PROJECTO	META	PONTO DE SITUAÇÃO	PREVISÃO EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010	EXECUÇÃO FINANCEIRA 2010
Área de Actuação: Exposições e Conferências					
DIDP	12.03.02 - Exposição «Uma Rede que nos Une: 100 Anos de Transportes e Ordenamento do Território»	2010	Projecto concluído. Apenas a produção de catálogo não foi realizada, por motivos de contenção orçamental.	150.000 €	150.000 €
Área de Actuação: Actividade Editorial					
DIDP	12.04.01 - Ecodriving/Condução Económica	Dez-10	Projecto não executado pelo DIDP.		
	12.04.02 - Orientações Estratégicas para o Transporte Rodoviário	Dez-10	Projecto não executado pelo DIDP.		
	12.04.03 - Banco de Imagens do Arquivo do IMTT	Jul-10	Projecto relacionado com o Projecto 12.01.01 e actualmente suspenso.		
	12.04.04 - «Os Transportes e a Mobilidade» - Edição para Crianças e Jovens	Dez-10	Projecto cancelado.		
				30.000.715 €	7.370.763 €

Legenda: U.O. - Unidade Orgânica.

ANEXO I

ESTADO DE EXECUÇÃO, A 31/12/2010, DOS PROJECTOS DESENVOLVIDOS EM 2010



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

ANEXO II

ACTIVIDADES CORRENTES SEM CUSTOS DIRECTOS ASSOCIADOS - 2010

Actividades Correntes Sem Custos Directos Associados - 2010

Direcção de Serviços de Regulação Jurídico-Económica

- Promoção da disciplina e da eficiência das actividades do transporte terrestre de passageiros e de mercadorias e das actividades complementares do transporte;
- Autorização de carreiras rodoviárias supra-regionais, de serviços rodoviários expresso, de carreiras de alta qualidade, e de serviços regulares internacionais;
- Elaboração de estudos tarifários para a racionalização e harmonização do sistema, apoiando o Governo no processo de definição e aprovação do tarifário dos transportes públicos;
- Regulação das actividades das empresas, dos profissionais e das entidades formadoras do domínio do transporte de mercadorias perigosas;
- Coordenação do licenciamento para a instalação e gestão de plataformas e outras instalações logísticas.

Estas áreas de actividades correntes compreenderam, designadamente, as seguintes:

- Acesso à actividade transitária e de aluguer de veículos de passageiros e de mercadorias sem condutor;
- Acesso à actividade de transporte de passageiros em autocarros;
- Acesso à actividade de transporte colectivo de crianças;
- Licenciamento de veículos para o transporte colectivo de crianças (até Junho);
- Licenciamento de veículos de pesados passageiros (até Junho);
- Emissão de autorizações especiais de veículos de mercadorias;
- Emissão de certificados por conta própria de veículos pesados de passageiros;
- Incentivo ao abate de veículos pesados de mercadorias e respectivo cancelamento de matrículas;
- Co-financiamento do sobrecusto da aquisição de veículos pesados de mercadorias equipados com motor EURO V;
- Financiamento para modernização e renovação de frotas dos operadores privados de transportes colectivos de passageiros;
- Autorização de carreiras interurbanas de âmbito supra-regional, de serviços expressos e alta qualidade, e de linhas internacionais, bem como das suas condições de exploração;
- Acompanhamento da concessão ferroviária FERTAGUS;
- Emissão de parecer a processo de concentração de empresas de transporte colectivo de passageiros, solicitado pela Autoridade da Concorrência;

- Cálculo mensal da repartição de receitas dos passes intermodais da Área Metropolitana de Lisboa pelos vários operadores abrangidos;
- Cálculo das indemnizações compensatórias a pagar aos operadores de transportes da Área Metropolitana de Lisboa pela sua manutenção no sistema de passes intermodais;
- Análise de proposta da CP relativa à implementação da 2ª fase do novo modelo tarifário dos serviços de transporte ferroviários, regionais e inter-regionais;
- Emissão de pareceres sobre criação de novos títulos de transporte;
- Respostas a reclamações e pedidos de informação sobre comercialização de títulos de transporte, tarifários, prazos de validade de passes, etc;
- Desenvolvimento dos estudos de suporte à decisão governamental de não aprovação de aumento das tarifas dos transportes públicos de passageiros em 1 de Janeiro de 2010;
- Preparação do adequado quadro legal – Decreto-Lei 203/2009 e Portaria 982-B/2009 – e de todos os procedimentos necessários ao lançamento em tempo útil pelos operadores de transporte (início do ano lectivo de 2009/2010) do passe sub23@superior.tp.
- Concepção de arquitectura de monitorização do sistema passe sub23@superior.tp, incluindo aplicação de cálculo das compensações financeiras devidas aos operadores de transporte;
- Preparação da Portaria 982-A/2009 (revisão da Portaria 138/2009) referente às condições de atribuição do passe 4_18@escola.tp.
- Monitorização do sistema passe 4_18@escola.tp, envolvendo a análise da informação fornecida mensalmente por cada um dos operadores de transporte
- Cálculo das compensações financeiras devidas aos operadores de transporte pela disponibilização do passe 4_18@escola.tp.
- Controlo, por entidade e rubrica orçamental, das verbas calculadas, e das verbas propostas à DGTF para pagamento, tendo em conta a respectiva disponibilidade orçamental, com periodicidade mensal;
- Desenvolvimento de previsões dos montantes das compensações financeiras a pagar em 2010 pelos passes 4_18@escola.tp e sub23@superior.tp, com vista à sua consideração no OE2010.

Direcção de Serviços de Regulação Técnica e Segurança

- Coordenação das actividades ligadas à homologação e inspecção de veículos rodoviários e ainda de veículos ferroviários, bem como de outras actividades relacionadas com licenciamento/certificação de segurança de operadores ferroviários;

- Concessão de homologações de modelos de veículos a motor, reboques e semi-reboques e seus componentes assim como reconhecimento de montadores/reparadores de GPL;
- Envio regular de orientações sobre homologação de veículos, para os serviços desconcentrados;
- Coordenação da emissão de cartões tacográficos;
- Transposição de diversas directivas específicas, de modo a assegurar o procedimento de homologação CE instituído pela Directiva 70/156/CE, na sua última redacção, que estabelece os requisitos relativos à homologação de veículos a motor e seus reboques;
- Análise de diversos projectos de DL e Portarias regulamentares referentes ao Dispositivo Electrónico de Matrícula;
- Análise de projectos de alteração e de mudança de instalações de Centros de Inspeção Técnica de Veículos (CITVs) e realização das respectivas vistorias;
- Elaboração de orientações técnicas sobre procedimentos de inspecção para CITV's;
- Participação na realização de exames para o licenciamento de novos inspectores;
- Análise e reconhecimento de entidades e cursos autorizados para a formação de inspectores de CITV's;
- Actualização da base de dados das inspecções técnicas de veículos (SIIV) e controlo da comunicação das inspecções, assim como informação diária aos CITV's e a outras entidades sobre inspecções a veículos;
- Preparação da revisão da regulamentação aplicável à inspecção técnica de veículos, nomeadamente revisão do DL 550/99, com a elaboração de estudos sobre os vários cenários;
- Desenvolvimento das actividades necessárias à entrada/continuação em serviço de operadores ferroviários de mercadorias (autorizações para material circulante, verificação de aptidão de maquinistas, emissão/actualizações de certificado de segurança);
- Desenvolvimento de documentos técnicos destinados à regulamentação do DL 270/2003;
- Monitorização da realização de manutenção ao material circulante;
- Coordenação de actividades envolvendo *stakeholders* do sector no âmbito da Interoperabilidade e Segurança Ferroviárias;
- Actualização da regulamentação técnica de segurança do sector ferroviário;
- Prática de actos para a entrada/continuação em serviço de instalações por cabo para transporte de pessoas e de sistemas de metropolitanos de superfície.
- Assegurada a representação do IMTT, I.P. nos Comités Técnicos de harmonização e adaptação ao progresso técnico das Directivas de homologação de veículos a motor no âmbito da Comissão Europeia e dos Grupos de Veículos a Motor, no âmbito do Conselho das Comunidades, assim como no Fórum Mundial para a Harmonização dos Regulamentos de Veículos de Genève e na CITA- Conferência Internacional de Inspeções Técnicas;

- Assegurada a representação do IMTT, I.P. nas reuniões promovidas pela Agência Ferroviária Europeia, relativamente às questões do âmbito ferroviário da competência da DSRTS.

Direcção de Serviços de Formação e Certificação

- Actividades que decorrem da implementação e gestão de projectos específicos de duração não limitada no tempo (caso do SIPOL);
- Acção permanente relativa a profissões dos sectores dos transportes rodoviários, ferroviários, actividades complementares do transporte e da inspecção de veículos;
- Actividades relativas à preparação de instrumentos legais e regulamentares, reconhecimento de entidades formadoras, homologação de cursos de formação, realização de exames e certificação dos profissionais;
- Coordenação do processo de avaliação e licenciamento dos instrutores e examinadoras de condução, e bem ainda de directores e subdirectores de escolas de condução;
- Trabalho atinente com as profissões relacionadas com o transporte ferroviário e a inspecção de veículos;
- Submissão dos agentes de acompanhamento de comboios à regulamentação (provisória) da certificação dos maquinistas de transporte ferroviário;
- Colaboração, com os serviços regionais, na implementação e gestão corrente dessas actividades, incluindo a prestação de formação e a disponibilização de manuais de procedimentos;
- Colaboração com os serviços regionais na resposta a solicitações dos particulares e dos tribunais, no acompanhamento dos exames de candidatos a condutor, na análise de reclamações desses exames e nos relatórios de fiscalização aos centros de exame;
- Preparação de instrumentos legais e regulamentares inerentes às diversas áreas de actuação;
- Realização de seminários;
- Actividade no âmbito do SIPOL e do sistema on-line (parcerias) de pedidos de LA e marcação de exames;
- Concepção dos procedimentos relativos aos exames de condução, gestão dos seus conteúdos e coordenação da respectiva execução;
- Colaboração nos exames de instrutores e examinadores de condução;
- Relacionamento com as associações do sector;
- Representação internacional;
- Tramitação de processos de licenciamento de escolas de condução, de reclamações sobre as mesmas, e de análise de relatórios de fiscalização aos mesmos estabelecimentos;

- Prestação de esclarecimentos a pedidos de informação dos particulares e das escolas de condução;
- Colaboração com os serviços regionais e associações e entidades nacionais e internacionais;
- Preparação de instrumentos legais e regulamentares;
- Gestão dos exames de instrutores e examinadores de condução, e corrente ligação com as associações do sector;
- Realização de seminários;
- Participação em projectos internacionais;
- Avaliação dos candidatos a condutor e condutores, em sequência de solicitações externas (autoridades de saúde, tribunais) e cumprimento de determinações do Sr. Presidente do Conselho Directivo, ao abrigo do artigo 129º do Código da Estrada;
- Expedição de convocatórias e realização de exames psicológicos;
- Colaboração na avaliação de candidatos a instrutor e examinador de condução.

Direcção de Serviços de Inspeção, Fiscalização e Contra-Ordenações

- Análise das questões de ordem jurídica, por solicitação interna e externa, no relacionamento com as entidades judiciais, na notificação de entidades a pedido de congéneres e na apreciação de actos e decisões judiciais;
- Garantia da gestão (na vertente jurídica, operacional, formativa), desenvolvimento e enquadramento de funcionalidades dos sistemas de informação SISCO e SISCO/PST, suportes da actividade contra-ordenacional a nível central e regional;
- Análise e emissão de pareceres em processos de arquivamento e de recurso;
- Notificação a entidades portuguesas por infracção em países da Comunidade;
- Submissão a análise de decisões judiciais;
- Participação em reuniões técnicas com os serviços do IMTT, I.P., empresas e agentes económicos;
- Acções inspectivas e de fiscalização no âmbito da actividade transportadora, a centros de exame, escolas de condução e actividades conexas, bem como a centros de inspecção técnica de veículos, inspecções técnicas na estrada e inspecções extraordinárias.

Direcção de Serviços de Sistemas de Informação

- Criação de utilizadores de domínio e de bases de dados (acompanhamento de obras na parte eléctrica, infra-estruturas, comunicações (voz e dados));
- Gestão de domínios (IMTT, AMTL) (instalação e configuração dos equipamentos activos de comunicações);

- Gestão do parque de servidores (cerca de 146), incluindo gestão, configuração e monitorização (gestão da rede WAN e LAN do IMTT);
- Gestão do Correio Electrónico (servidores internos e externos) e apoio ao utilizador (configuração de tomadas (em VLAN's));
- Gestão e execução de backups (definição de requisitos para novas instalações de rede em edifícios do IMTT);
- Gestão do Transpor (*site* interno e externo - encaminhamento de tráfego);
- Gestão da storage de Windows (monitorização de eventos, espaço em disco, etc. - definição de políticas de segurança de redes);
- Gestão dos acessos às máquinas de produção e gestão dos endereços IP (configuração e instalação de Firewalls);
- Gestão dos anti-vírus McAfee (acompanhamento de projectos novos na área de redes e comunicações);
- Definição de políticas de domínio (segurança - configuração de VPN's);
- Gestão de SGBD (ORACLE e SQL) nos vários ambientes, incluindo a configuração, parametrização, segurança e backups, criação e gestão de utilizadores, configuração de sincronismos e monitorização do respectivo estado e desempenho (configuração de acessos remotos);
- Verificação dos logs de backups (diariamente - apoio ao SMEC na área de comunicações);
- Gestão do licenciamento Microsoft e respectivos benefícios (acompanhamento de operações dos operadores na infra-estrutura do IMTT, I.P.);
- Gestão do licenciamento ORACLE (gestão das centrais telefónicas);
- Gestão do Data Center (operacionalidade, energia eléctrica, energia socorrida, refrigeração, bastidores, - detecção e resolução de avarias);
- Instalação, configuração e monitorização de appliances de segurança e outras (apoio aos utilizadores nas suas áreas de intervenção – comunicações dados e voz, bases de dados, aplicações, microinformática);
- Gestão de contratos de serviços de comunicações (voz e dados) e de manutenção de equipamentos (gestão do parque de microinformática (postos de trabalho e e impressoras), incluindo a respectiva configuração, instalação e reparação);
- Controlo de facturação (apoio às infra-estruturas eléctricas da área de informática).

Gabinete Jurídico e de Contencioso

- Análise de projectos de diplomas legais e regulamentares de iniciativa de outros organismos;
- Elaboração de pareceres jurídicos;
- Análise e tramitação de processos;

- Análise de processos em contencioso nacional e comunitário;
- Análise e proposta de procedimento em recursos hierárquicos, denúncias e queixas, processos de averiguações e processos disciplinares;
- Acompanhamento de procedimentos legislativos comunitários;
- Desenvolvimento de diligências referentes à realização de acordos bilaterais;
- Participação e representação nacional;
- Análise, classificação, tratamento e divulgação de documentação oriunda de organizações internacionais;
- Apoio ao estabelecimento de impressos decorrentes da aplicação de legislação comunitária;
- Preparação e acompanhamento de visitas institucionais.

Direcção de Serviços de Administração e Recursos

- Elaboração de informações e pareceres técnicos;
- Elaboração do mapa e orçamento de pessoal;
- Elaboração do Balanço Social;
- Processamento dos abonos e dos descontos dos trabalhadores;
- Atendimento presencial, telefónico e via email;
- Registo de dados pessoais e profissionais dos trabalhadores no sistema informático SAP/SIGI
- RH;
- Expediente relacionado com movimento de pessoal;
- Envio de actos para publicação no Diário da República (de todos os Serviços da sede do IMTT);
- Elaboração da lista de antiguidade;
- Atribuição de prémios de desempenho, com elaboração dos respectivos mapas;
- Comunicação mensal do movimento de pessoal;
- Levantamento trimestral de efectivos, e envio electrónico através do SIOE à DGAEP;
- Actualização dos processos biográficos dos colaboradores;
- Gestão de tempos através do sistema SAP/SIGI;
- Monitorização do Sistema Central de Cobrança de Taxas;
- Cumprimento do Programa do Pagar a Tempo e Horas;
- Processamento de facturas e respectivo pagamento;
- Prestação de contas à DGO e SGMOPC;
- Elaboração de Conta de Gerência;
- Acompanhamento e participação em auditorias internas e externas;
- Aquisições de bens e serviços;
- Gestão do parque automóvel e da utilização dos combustíveis;

- Gestão do armazém;
- Abertura, participação e acompanhamento dos procedimentos concursais;
- Gestão dos contratos.

Direcção de Serviços de Apoio à Gestão

- Desenvolvimento de procedimentos para gestão das reclamações de livro vermelho (20.045 reclamações recepcionadas e tratadas no IMTT, I.P., de acordo com o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro) e livro amarelo (477 reclamações recepcionadas e respondidas);
- Monitorização semanal da produção de cartas de condução, com output inscrito semanalmente no *síte* do Instituto;
- Controlo mensal dos indicadores de actividade e gestão do IMTT, I.P.;
- Elaboração dos instrumentos de gestão do IMTT, I.P. – Plano, Relatório de Actividades e Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR);
- Monitorização trimestral da actividade do Instituto – Execução do Plano de Actividades e monitorização da actividade operativa;
- Monitorização trimestral do QUAR do IMTT, I.P.;
- Gestão do processo de avaliação de desempenho dos dirigentes e dos trabalhadores;
- Gestão da formação de dirigentes e trabalhadores (cf. ponto 2.8 do Relatório de Actividades);
- Gestão do expediente postal entrado e saído nos Serviços Centrais;
- Realização de auditorias internas de qualidade aos procedimentos operativos.

Gabinete de Planeamento, Investigação e Avaliação

- Participação em projectos legislativos;
- Resposta a projectos legislativos;
- Acompanhamento e análise de instrumentos de gestão territorial;
- Promoção e acompanhamento de estudos de mobilidade e transportes;
- Acompanhamento e/ou participação em candidaturas na área da mobilidade;

- Apoio ao *site* do IMTT, I.P.: informação sobre Observatório (estatísticas, informação geográfica, relatórios da actividade de transportes), Planeamento (estudos, projectos, documentos estratégicos, gestão da mobilidade e cooperação internacional), Programas de Apoio (programas de investigação e apoios técnicos e financeiros, com destaque para a publicitação de informação sobre as possibilidades de candidatura às linhas de apoio financeiro do Instituto);
- Promoção e apoio a iniciativas do IMTT, I.P. e à actividade de outros serviços – elaboração e resposta a projectos legislativos, organização de seminários e documentos técnicos de divulgação;
- Análise e selecção de candidaturas, elaboração de minutas de acordos de colaboração técnico-financeira, verificação da execução material dos projectos, análise dos comprovativos de despesa e pagamento das participações;
- Acompanhamento técnico e análise e aprovação dos relatórios (no que se refere aos estudos de mobilidade e de reestruturação de redes);
- Avaliação das propostas de localização, cálculo do respectivo dimensionamento, análise dos estudos prévios e projectos de execução, bem como o cálculo das revisões de preços (no respeitante às estações centrais de camionagem).
- Participação em grupos de trabalho e seminários;
- Elaboração de análises e pareceres sobre projectos de diplomas legais e outros documentos;
- Análise de documentação e produção de recomendações;
- Resposta a questionários e solicitações de entidades externas;
- Elaboração de propostas de cativação, cabimento e alterações orçamentais, PLC;
- Levantamento e recolha de informação periódica sobre a execução física e financeira do PIDDAC;
- Elaboração do Relatório de Execução Anual referente ao PIDDAC.

Direcção de Serviços de Processamento e Atendimento

- Coordenação dos balcões de atendimento IMTT nas Lojas do Cidadão, balcões multi-serviços e Postos de Atendimento ao Cidadão (PAC);
- Coordenação do Serviço de Atendimento telefónico (Call Centre);
- Resposta a correio electrónico dirigido ao endereço genérico do IMTT;
- Monitorização e administração do BackOffice dos serviços on-line do IMTT e apoio aos utilizadores internos;
- Esclarecimento e apoio dos utilizadores externos dos serviços on-line;
- Desenvolvimento e gestão da Intranet IMTT.

Departamento de Informação Documental e Publicações

- Selecção e aquisição de bibliografia e documentos normativos de interesse para o IMTT, I.P.;
- Selecção de legislação de interesse para o IMTT, I.P.;
- Tratamento da informação bibliográfica, normativa e legislativa, através da inserção em bases de dados de recuperação temática e física e controlo de empréstimos, arquivo, preservação, e difusão pelos utilizadores;
- Controlo das publicações periódicas recebidas e circulação a pedido dos utilizadores;
- Actualização permanente do repositório documental digital no *site* do IMTT, I.P. e na área partilhada do Centro de Documentação;
- Concentração, tratamento e conservação de fundos arquivísticos fechados, provenientes da actividade do IMTT, I.P. ou de organismos que o antecederam funcionalmente;
- Garantia das boas condições ambientais e físicas dos depósitos, tendo em vista a preservação e conservação documental, de acordo com a legislação em vigor;
- Acompanhamento e apoio técnico aos serviços que solicitam transferência de arquivo corrente para arquivo intermédio;
- Gestão do Arquivo Intermédio de Camarate;
- Elaboração de pesquisas bibliográficas, legislativas e arquivísticas a pedido dos utilizadores internos e externos;
- Desenvolvimento de projectos legislativos na área da gestão arquivística;
- Participação em reuniões promovidas pela tutela sobre a política de gestão arquivística;
- Colaboração com entidades externas em pedidos de cedência de material documental, arquivístico ou iconográfico, para integração em iniciativas de natureza diversa;
- Acompanhamento das traduções correntes administrativas e técnico-científicas a pedido dos serviços;
- Garantia do cumprimento da imagem editorial definida para o IMTT, I.P., em publicações promovidas pelos serviços.

Departamento de Difusão da Informação Pública

- Introdução de conteúdos no *site* do IMTT, I.P. com notícias e novidades ligadas às variadas áreas de actuação do Instituto, graças a contributos recolhidos junto das diversas unidades orgânicas ou enviados por estas;

- Gestão da informação junto dos órgãos de comunicação social, mediante a divulgação das diversas iniciativas ou informações do Instituto, e procurando dar resposta às questões formuladas pela Imprensa. Há ainda a salientar o papel do DDIP na comunicação de informações relevantes às diversas entidades ou associações ligadas ao sector dos transportes terrestres;
- Articulação com a Agência para a Modernização Administrativa no que respeita aos conteúdos a divulgar através do Portal do Cidadão, no âmbito dos serviços que o IMTT, I.P. presta aos cidadãos e às empresas;
- Gestão do auditório do IMTT, I.P. mediante a orientação de marcações de reuniões ou eventos e o assegurar da sua operacionalização;
- Análise e encaminhamento das mensagens deixadas pelos utilizadores do *site* do IMTT, I.P. na área da “Caixa de Sugestões”.

Serviços Regionais e Distritais

De acordo com os estatutos do IMTT, I.P., os serviços desconcentrados desempenham actividades operativas em matérias relacionadas com:

- Veículos;
- Condutores;
- Ensino da Condução;
- Escolas Condução:
 - Apreciação de processos de mudança e alteração de instalações;
 - Apreciação de processos de transmissão de propriedade;
 - Apreciação de processos de alteração ao pacto social;
 - Emissão, substituição e revalidação de licenças de instrutor (provisórias e definitivas), de director e de subdirector;
 - Emissão e substituição de licenças para veículos de instrução;
 - Autorização para realização de cursos de formação inicial de instrutores e directores, de actualização de instrutores e para obtenção de nova categoria.
- Exames;

- Profissionais de Transportes Terrestres:

- ✓ Transporte Rodoviário de Mercadorias:
 - Emissão certificado de motorista para países terceiros;
 - Emissão do certificado de motorista de matérias perigosa – ADR;
 - Emissão da carta qualificação de motorista – CAM;
 - Renovação carta qualificação de motorista – CAM;
 - Inscrição em exame de capacidade profissional.

- ✓ Táxi:
 - Emissão do certificado de aptidão profissional – CAP;
 - Renovação do certificado de aptidão profissional – CAP;
 - Emissão do certificado de capacidade profissional (experiência na empresa);
 - Inscrição em exame de capacidade profissional.

- ✓ Transporte Colectivo de Crianças:
 - Emissão do certificado motorista de transporte de crianças;
 - Renovação do certificado motorista de transporte de crianças;
 - Emissão carta de qualificação de motorista – CAM;
 - Renovação carta de qualificação de motorista – CAM;
 - Inscrição em exame para obtenção de certificado capacidade profissional.

- Licenciamento e Autorização de Transporte:

- ✓ Transporte Rodoviário de Mercadorias:
 - Emissão de alvará ou licença comunitária;
 - Renovação de alvará ou licença comunitária;
 - Emissão de autorização para transporte internacional (bilateral) a prazo;
 - Emissão de autorização para transporte internacional (bilateral) por viagem;
 - Licenciamento e renovação das licenças dos veículos.
 - Emissão de alvarás;
 - Renovação de alvarás;
 - Emissão certificado prestação serviço particular ou conta própria;
 - Renovação certificado prestação serviço particular ou conta própria;

- Licenciamento e renovação dos veículos pronto-socorro – Alvará;
 - Licenciamento e renovação dos veículos pronto-socorro – Actividade Acessória.
- ✓ Táxi:
- Emissão de alvarás;
 - Renovação de alvarás;
 - Cópia certificada do alvará e renovação da mesma;
 - Licenciamento dos veículos Táxi – T.
- ✓ Transporte Rodoviário de Passageiros:
- Emissão do certificado para transporte particular ou por conta própria;
 - Renovação do certificado para transporte particular ou por conta própria;
 - Emissão de licenças de carreiras eventuais;
 - Emissão de cadernetas de folhas de itinerário – nacionais e internacionais;
 - Licenciamento e renovação licenças dos veículos – alvará para autocarros;
 - Licenciamento e renovação licenças veículos transporte de crianças;
 - Prorrogação prazo para utilização veículo (por veículo) – aluguer sem condutor.
- ✓ Tacógrafo Digital:
- Emissão e renovação de cartão para o tacógrafo digital – condutor;
 - Emissão e renovação de cartão de tacógrafo digital – empresa;
 - Emissão renovação de cartão tacógrafo digital - centros de ensaio.
- Contra-ordenações:
- Registo de autos de contra-ordenação na aplicação SISCO;
 - Instrução dos respectivos processos de contra-ordenação;
 - Elaboração de análises e pareceres sobre pedidos de esclarecimento relativos às matérias do âmbito dos transportes terrestres;
 - Resposta a correio electrónico dirigido ao endereço genérico do IMTT, I.P..
- Inspeções.



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

ANEXO III

MODELO DO INQUÉRITO EFECTUADO A UTILIZADORES EXTERNOS - 2010

Serviço: _____ Entrevistador: _____

Data: ___/___/_____ Hora: ___h___m

INQUÉRITO AOS UTILIZADORES

Motivo da Deslocação do Utilizador: _____

Pessoa Singular Associação Empresa Agência Escola de Condução

1. Assinale com uma cruz a opinião do entrevistado e utilize a seguinte escala para as respostas:

1 – Discordo Totalmente

2 – Discordo

3 - Concordo

4 – Concordo Totalmente

Item	1	2	3	4	NS/NR
1.1 O tempo de espera para ser atendido foi adequado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 O tempo que demorou para tratar do seu assunto foi satisfatório...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 O sistema de filas de espera é de fácil compreensão.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 O atendimento foi agradável	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 Quem o atendeu demonstrou compreensão pela sua situação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6 Quem o atendeu demonstrou empenho em resolver a sua situação.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7 Quem o atendeu demonstrou os conhecimentos necessários	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.8 Quem o atendeu prestou todos os esclarecimentos necessários...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.9 A questão que o trouxe ao Serviço foi resolvida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.10 Os formulários / impressos utilizados são simples de preencher..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.11 O Serviço está bem localizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.12 O horário de atendimento é adequado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.13 As instalações são confortáveis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.14 As instalações estão limpas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Qual a avaliação global que faz do atendimento do IMTT?

1 - Muito Mau 2 - Mau 3 - Bom 4 - Muito Bom

Qual a confiança que deposita nos Serviços prestados pelo IMTT?

1 - Nenhuma 2 - Pouca 3 - Alguma 4 - Muita

Vire a página s.f.f.

2. Já utilizou alguns destes serviços do IMTT:

- 2.1 Posto de Atendimento ao Cidadão (PAC) Não Sim Quantas vezes? _____
- 2.2 Balcão Multiserviços (BMS) Não Sim Quantas vezes? _____
- 2.3 Serviços *on-line* (através do site www.imtt.pt) Não Sim Quantas vezes? _____
- 2.4 Linha telefónica de informações 808 50 20 20 Não Sim Quantas vezes? _____
- 2.5 Linha telefónica da Direcção Regional/Delegação Distrital Não Sim Quantas vezes? _____
- 2.6 Endereço geral de e-mail, imtt@imtt.pt Não Sim Quantas vezes? _____
- 2.7 Endereço de e-mail da Direcção Regional/Delegação Distrital Não Sim Quantas vezes? _____
- 2.8 Serviço do IMTT (carta de condução ou licença de aprendizagem) através das escolas de condução Não Sim Quantas vezes? _____
- 2.9 Ficou satisfeito com o(s) serviço(s) que utilizou? Não Sim
- 2.10 (Se respondeu Não nas perguntas 4.1 a 4.9) Qual o motivo? _____
- _____
- _____

3. Tem alguma sugestão de melhoria que queira propor:

4. Considera o presente inquérito:

- 4.1 Pouco útil
- 4.2 Útil
- 4.3 Muito útil
- 4.4 Imprescindível

(Saudação Final): **Obrigada(o) pela sua disponibilidade!**



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

ANEXO IV

MODELO DO INQUÉRITO EFECTUADO A ENTIDADES EXTERNAS - 2010

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO PARA ENTIDADES EXTERNAS

Identificação da Organização: _____

Data: ____ / ____ / ____

A procura da melhoria contínua dos serviços prestados aos utilizadores é um dos desideratos assumidos pelo IMTT, IP. Neste sentido, considera-se importante conhecer o seu grau de satisfação em relação a vários aspectos dos produtos e serviços fornecidos e à forma como são prestados.

Solicitamos, pois, a vossa colaboração através do preenchimento deste questionário e da apresentação de sugestões de melhoria, quer nos serviços prestados quer no relacionamento institucional entre ambas as partes.

Por favor, assinale com uma cruz a sua opinião:

Escala: 1 – Muito Insatisfeito 2 – Insatisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito

1. Produtos e Serviços Prestados

Satisfação com:

	1	2	3	4
1.1 - Serviços prestados, nomeadamente: informação, esclarecimentos, pareceres e orientações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 - Tempo de resposta às solicitações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 - Procedimentos simplificados e desmaterializados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 - Gestão dos assuntos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 - Capacidade de resolução de problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Informação Prestada

Satisfação com:

	1	2	3	4
2.1 - Informação acessível (Internet, e-mail e outros meios)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 - Qualidade da informação disponibilizada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Qualidade do Atendimento

Satisfação com:	1	2	3	4
3.1 - Atendimento telefónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 - Atendimento presencial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 - Atendimento por e-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4 - Atendimento on-line	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Comunicação Institucional

Satisfação com:	1	2	3	4
4.1 - Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone, e-mail, internet, reuniões e serviços on-line)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 - Existência de interlocutores responsáveis pelas relações com as instituições	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 - Participação na obtenção de produtos e serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Imagem Global da Organização

Satisfação com:	1	2	3	4
5.1 - Desempenho do IMTT, I.P.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2 - Eficácia dos serviços prestados pelo IMTT, I.P.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3 - Competência técnica dos colaboradores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4 - Cortesia dos colaboradores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5 - Confiança depositada no IMTT, I.P.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



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

Sugestões de Melhoria na Prestação de Serviços:



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

Sugestões de Melhoria no Relacionamento Institucional:

Agradecemos a vossa participação.