

**SIADAP / QUAR do IMTT para 2008**

**QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008**

**Ministério: Obras Públicas, Transportes e Comunicações**  
**Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, IP (IMTT)**

Missão: Regular, fiscalizar e exercer funções de coordenação e planeamento do sector dos transportes terrestres, supervisionar e regulamentar as actividades desenvolvidas neste sector, de modo a satisfazer as necessidades de mobilidade de pessoas e bens, visando, ainda, a promoção da segurança, da qualidade e dos direitos dos utilizadores dos referidos transportes

**Objectivos estratégicos (OE):**

OE 1: Estabelecer um sistema de controlo interno que garanta fiabilidade na arrecadação de dinheiros públicos

OE 2: Melhorar o serviço de atendimento aos cidadãos e às empresas

OE 3: Aumentar o nível da satisfação dos utentes do IMTT

Objectivos Operacionais	Meta Ano n -1	Meta Ano n	Concretização				Desvios
			Resultado	Classificação			
				Superou	Atingiu	Não atingiu	
<b>EFICÁCIA</b>	<b>Peso da dimensão:</b>	<b>40%</b>					
OB 1							
<b>Estabelecer um sistema de controlo interno em matéria de cobranças de taxas e coimas</b>	Ind 1	Implementação do sistema de controlo	100%	Novem bro			
<b>EFICIÊNCIA</b>	<b>Peso da dimensão:</b>	<b>40%</b>					
OB 2							
<b>Reduzir em 10% o tempo médio de espera nos balcões de atendimento ao público, nas vertentes de condutores e veículos</b>	Ind 2	Tempo médio de espera, em minutos, por utente, no ano 2008	100%	50 *média ponderada	a)		
<b>QUALIDADE</b>	<b>Peso da dimensão:</b>	<b>20%</b>					
OB 3							
<b>Diminuir em 5% as reclamações do Livro Amarelo</b>	Ind.3	Número de reclamações recepcionadas no ano de 2008	100%	2012	(b)		

**Meios disponíveis**

Recursos Humanos	Pontuação	Efectivos	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	5			
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equip.	16	68			
Técnico Superior	12	289			
Coordenador Técnico	9	34			
Assistente Técnico	8	599			
Encarregado geral operacional	7	0			
Encarregado operacional	6	0			
Assistente Operacional	5	57			

TOTAL		1052	
<b>Orçamento (Milhões de €)</b>	<b>Estimado</b>	<b>Realizado</b>	<b>Desvio</b>
Funcionamento	44,92		
PIDDAC	26,54		

**Fontes de verificação:**

Objectivo 1: Sistema de controlo proposto implantado  
Objectivo 2: SGFE - Sistema de Gestão de Filas de Espera  
Objectivo 3: Sistema de Gestão Documental (LaserFishe)  
Livros de Reclamações

**Observações: (a)** O indicador 2 do objectivo 2 tem em consideração o número de utentes atendidos nos balcões do IMTT nas vertentes de assuntos de condutores e de veículos. Assim, o cálculo da percentagem de redução estabelecida como "Meta Ano 2008" (10%) será obtido em função do tempo médio de espera (Tm) e do quociente resultante do número de utentes(Nu) atendidos em 2008/ número de utentes (Nu) atendidos em 2007.  $Tm(2008) \leq Tm(2007) * 0,9 * Nu2008 / Nu2007$ .

**(b)** O indicador 3 do objectivo 3 tem em consideração o número de utentes atendidos nos balcões do IMTT nas vertentes de assuntos de condutores e de veículos. Assim, o cálculo da percentagem de redução estabelecida para o número de reclamações (Nr), como "Meta Ano 2008" (5%), será obtido em função do número de reclamações recepcionadas (Nr) e do quociente resultante do número de utentes (Nu) atendidos em 2008/ número de utentes (Nu) atendidos em 2007  $Nr(2008) \leq Nr(2007) * 0,95 * Nu2008 / Nu2007$