



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



QUAR 2009

Relatório de Auto-Avaliação



Abril de 2010

ÍNDICE

0 – LISTA DE ABREVIATURAS	3
I – NOTA INTRODUTÓRIA.....	5
1.1 - Missão, Principais Serviços Prestados e Organização do IMTT, I.P.	5
1.2 - Breve Análise Conjuntural	5
1.2.1 – No Domínio de Transportes Terrestres	5
1.2.2 – No Domínio de Veículos	6
1.2.3 – No Domínio da Habilitação dos Condutores	6
1.2.4 – No Domínio da Certificação Profissional	7
1.3 – Orientações Gerais e Específicas Prosseguidas pelo IMTT, I.P.....	7
1.3.1 – Visão e Orientações Estratégicas	7
1.3.2 – Objectivos de Curto e Médio Prazo a Cumprir pelo IMTT, I.P.	8
II – AUTO-AVALIAÇÃO.....	9
2.1 – QUAR do IMTT, I.P.	9
2.1.1 – Objectivos Estratégicos Aprovados.....	10
2.1.2 – Objectivos Operacionais Aprovados	10
2.1.3 – Alteração da Meta do Objectivo 1	10
2.1.4 – Análise dos Resultados Alcançados e dos Desvios Verificados.....	11
2.1.4.1 - Objectivo 1 – Reduzir em 10% o Tempo Médio de Emissão de Cartas de Condução	11
2.1.4.2 - Objectivo 2 – Aumentar em 20% o Número de Serviços Prestados On-Line .	12
2.1.4.3 - Objectivo 3 – Reduzir em 10% o Número de Reclamações Anuais	13
2.1.4.4 - Monitorização do Desempenho das Unidades Homogéneas	14
2.1.4.5 - Conclusão	14
2.2 – Descrição dos Mecanismos de Participação e Auscultação dos Utilizadores Individuais Externos, Entidades Externas (Stakeholders), Dirigentes e Colaboradores da Área do Atendimento Presencial	16
2.2.1 – Apreciação, Por Parte dos Utilizadores Individuais Externos, da Quantidade e Qualidade dos Serviços Prestados	16
2.2.2 – Apreciação, Por Parte das Entidades Externas (Stakeholders), da Quantidade e Qualidade dos Serviços Prestados	18
2.2.3 – Mecanismos de Audição de Dirigentes Intermédios	19
2.2.4 – Mecanismos de Audição dos Colaboradores.....	21
2.3 – Avaliação do Sistema de Controlo Interno (SCI).....	23
2.3.1 – Ambiente de Controlo	23
2.3.2 – Estrutura Organizacional	24
2.3.3 – Actividades e Procedimentos de Controlo Administrativo Implementados no Serviço.....	24

2.3.4 – Fiabilidade dos Sistemas de Informação	24
2.4 – Actividades Desenvolvidas	25
2.4.1 – Projectos Incluídos no Plano de Actividades	25
2.4.2 – Actividades não Enquadradas no Plano de Actividades	25
2.4.3 – Súmula dos Principais Indicadores de Actividade e Gestão Relacionados com a Actividade Operativa do IMTT, I.P.	26
2.4.4 – Breve Análise sobre a Execução Global do Plano	32
2.5 - Análise das Causas de Incumprimento de Acções ou Projectos Não Executados ou Com Resultados Insuficientes	32
2.6 – Afecção Real e Prevista dos Recursos Humanos	33
2.7 – Afecção Real e Prevista dos Recursos Financeiros	34
2.8 – Projectos a Desenvolver para Um Reforço Positivo do Desempenho	39
2.9 – Comparação com o Desempenho de Serviços Idênticos	44
III – BALANÇO SOCIAL	44
3.1 – Caracterização dos Efectivos	44
3.2 – Admissões e Saídas	45
3.3 – Postos de Trabalho e Alterações de Posicionamento Remuneratório	45
3.4 – Modalidade de Horário	46
3.5 – Trabalho Extraordinário	46
3.6 – Ausências	46
3.7 – Encargos com o Pessoal	46
3.8 – Higiene e Segurança	47
3.9 – Formação Profissional	47
3.10 – Relações Profissionais e de Disciplina	47
3.11 – Considerações Finais	48
IV – AVALIAÇÃO FINAL	49
4.1 – Apreciação dos Resultados Alcançados	49
4.1.1 – Formalidades Extintas ou Simplificadas	49
4.1.2 - Mecanismos de Audição e Participação	52
4.1.3 - Melhoria no Acolhimento e Atendimento dos Utilizadores	52
4.1.4 - Melhoria nos Meios de Comunicação com os Utilizadores do Serviço	53
4.1.5 - Disponibilização de Suportes Informativos	54
4.1.6 - Inovações Tecnológicas Introduzidas	54
4.2 – Menção Proposta pelo Dirigente Máximo do Serviço	55
4.3 – Conclusões Prospectivas	56
ANEXOS	58

0 – LISTA DE ABREVIATURAS

Instituições

- ACAP: Associação do Comércio Automóvel de Portugal;
- ACP: Automóvel Club de Portugal;
- APS: Associação Portuguesa de Seguradores;
- CRA: Conservatória do Registo Automóvel;
- DGAIEC: Direcção-Geral das Alfândegas e dos Impostos Especiais sobre o Consumo;
- DGCI: Direcção-Geral dos Impostos;
- GNR: Guarda Nacional Republicana;
- GPERI: Gabinete de Planeamento, Estratégia e Relações Internacionais;
- GPIA: Gabinete de Planeamento, Inovação e Avaliação;
- IEFP: Instituto do Emprego e Formação Profissional;
- IGFSS: Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social;
- IMTT: Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres;
- INA: Instituto Nacional de Administração;
- INCM: Imprensa Nacional – Casa da Moeda;
- IRN: Instituto dos Registos e do Notariado;
- ISP: Instituto de Seguros de Portugal;
- PSP: Polícia de Segurança Pública.

Sistemas de Informação do IMTT, I.P.

- LASERFICHE: Sistema de Gestão Documental;
- PESI: Plano Estratégico de Sistemas de Informação;
- PSICASTAT: Sistema Informático de Apoio de Psicologia;
- SCCT: Sistema Central de Cobrança de Taxas;
- SCP: Sistema de Certificação Profissional;
- SEF: Serviços de Estrangeiros e Fronteiras;
- SGDE: Sistema de Gestão de Documentos Electrónicos;
- SGDP: Sistema de Gestão de Documentos e Processos;
- SGE: Sistema de Gestão de Entidades;
- SGFE: Sistema de Gestão de Filas de Espera;
- SICC: Sistema de Informação de Cartas de Condução;
- SIEC: Sistema de Informação de Escolas de Condução;
- SIGGESC: Sistema de Informação Geográfica de Gestão de Carreiras;
- SIGI: Sistema Integrado de Gestão Interna;

- SIIV: Sistema Informático de Inspeção de Veículos;
- SIPOL: Sistema de Informação de Parcerias On-Line;
- SISCO: Sistema de Contra-Ordenações;
- SISCO – PST: Sistema de Contra-Ordenações de Passageiros Sem Título;
- SITV: Sistema de Inspeção Técnica de Veículos;
- SIVH: Sistema Informático de Veículos e Homologações;
- SMEC: Subsistema Multimédia do SICC de Exames de Condução;
- SMEP: Subsistema Multimédia do SICC de Certificação Profissional;
- SPIPTC: Subsistema do SICC de Processamento de Imagem para Produção de Títulos de Condução;
- SPTD: Sistema Português do Tacógrafo Digital.

Outros

- BMS: Balcão Multi-Serviço;
- CAM: Certificado de Aptidão para Motorista;
- CAP: Certificado de Aptidão Profissional;
- CQM: Carta de Qualificação de Motorista;
- DDV: Delegação Distrital de Viação;
- DRMT: Direcção Regional de Mobilidade e Transportes;
- DSAG: Direcção de Serviços de Apoio à Gestão;
- DSPA: Direcção de serviços de Processamento e Atendimento;
- DSRTS: Direcção de Serviços de Regulação Técnica e de Segurança;
- DSSI: Direcção de Serviços de Sistemas de Informação;
- GJC: Gabinete Jurídico e de Contencioso;
- PAC: Posto de Atendimento ao Cidadão;
- QUAR: Quadro de Avaliação e Responsabilização;
- SCI: Sistema de Controlo Interno;
- SIADAP: Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública;
- SOIS: Serviços On-Line de Iniciativa Simplex;
- SWOT: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats.

I – NOTA INTRODUTÓRIA

O Relatório de Auto-Avaliação apresentado pelo IMTT, I.P., cumprindo o disposto no artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, procura fundamentar os resultados alcançados de acordo com o respectivo QUAR estabelecido para o ano de 2009.

O presente documento explicita ainda a actuação do Instituto no âmbito das responsabilidades e competências que lhe estão cometidas na respectiva lei orgânica e demais legislação complementar, com referência ao ano transacto.

1.1 - Missão, Principais Serviços Prestados e Organização do IMTT, I.P.

A Missão, Principais Serviços Prestados e Organização do IMTT, I.P. encontram-se definidos nos pontos 1.1 a 1.3 do Relatório de Actividades do Instituto referente a 2009 (páginas 2 a 4 do Anexo I ao presente documento).

1.2 - Breve Análise Conjuntural

Tendo por base os dados residentes no sistema de informação do IMTT, I.P., apresentam-se alguns elementos estatísticos da envolvente transaccional relativa ao universo regulado pelo Instituto¹:

1.2.1 – No Domínio de Transportes Terrestres

- 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.

¹ - Dados referentes a 31 de Dezembro de 2009;

- Valores apresentados com arredondamento às centenas, no caso de superiores a 300 unidades;

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

1.2.2 – No Domínio de Veículos

Área da Aprovação de Veículos

- Veículos Matriculados Não Cancelados – 8.672.800;
- Representantes de Marca – 600;
- Fabricantes de Componentes - 14.

Área de Inspeção de Veículos

- Entidades Autorizadas, Detentoras de Centros – 72;
- Centros de Inspeção Aprovados – 171;
- Entidades de Formação de Inspectores Reconhecidas – 6;
- Associações de Centros de Inspeção – 2;
- Associações de Inspectores – 2.

Área Ferroviária

- Empreiteiros – 29;
- Empresas de Transporte Ferroviário – 5;
- Proprietários de Máquinas de Manobras em Parque Fechado – 4;
- Proprietários de Veículos – 3;
- Empresas de Manutenção de Equipamento Ferroviário – 2;
- Organismos Notificados – 1;
- Gestor de Infra-estrutura – 1;
- Sistemas de Metro e Metro de Superfície – 5;
- Sistemas de Mini-Comboios – 2;
- Eléctricos – 1.

Área do Transporte por Cabo

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

1.2.3 – No Domínio da Habilitação dos Condutores

- Condutores Habilitados – 6.770.200;
- Escolas de Condução – 1.100;

- Directores de Escola de Condução – 700;
- Instrutores de Condução – 5.000;
- Examinadores de Condução – 260;
- Centros de Exame IMTT, I.P. – 20;
- Centros de Exame Privados – 13.

1.2.4 – No Domínio da Certificação Profissional

Área dos Transportes Rodoviários

- Gerentes/ Directores Técnicos/ Conselheiros de Segurança – 44.700;
- Motoristas Profissionais – 49.600.

Área do Transporte Ferroviário

- Maquinistas e Outros – 1.300.

Área da Inspeção de Veículos

- Inspectores de veículos – 1.900.

No ponto 2.8 é apresentada uma breve análise SWOT, com identificação das principais oportunidades e ameaças da envolvente externa.

A grande dimensão, em termos nacionais, do universo regulado, quer em termos de empresas e suas associações representativas quer em termos de número de pessoas com quem o Instituto se relaciona, reflectida nos valores apresentados, determina o dimensionamento do IMTT, I.P., a organização dos seus processos de negócio e a respectiva afectação dos seus recursos.

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

1.3.1 – Visão e Orientações Estratégicas

A **Visão** da organização encontra-se definida 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** prosseguidas pelo Instituto são as seguintes:

- 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.

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

O IMTT, I.P. estabeleceu grandes linhas de orientação que enquadram o respectivo Plano de Actividades e que 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 inspeção e fiscalização.

II – AUTO-AVALIAÇÃO

2.1 – QUAR do IMTT, I.P.

No âmbito da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, o Senhor Ministro das Obras Públicas, Transportes e Comunicações aprovou, por Despacho de 30 de Janeiro de 2009, o QUAR do IMTT, I.P. para o ano transacto, proposto pelo Conselho Directivo do Instituto.

Por Despacho do Sr. Ministro, em Agosto do ano passado foi ainda autorizada a reformulação de um dos objectivos definidos.

2.1.1 – Objectivos Estratégicos Aprovados

Os Objectivos Estratégicos aprovados foram os seguintes:

- Melhorar o serviço de atendimento aos cidadãos e às empresas (objectivo idêntico ao já estabelecido para 2008);
- Melhorar a eficiência dos procedimentos;
- Promover a inovação na gestão dos processos e nos serviços prestados;
- Promover a gestão sustentada e sustentável da mobilidade.

2.1.2 – Objectivos Operacionais Aprovados

Com base na missão confiada ao IMTT, I.P. e nos objectivos estratégicos definidos para 2009, foram aprovados três objectivos operacionais, nas dimensões-chave do processo QUAR, para avaliação do Instituto².

No âmbito da dimensão “eficácia”, tendo em consideração que um dos factores críticos de sucesso da actuação do IMTT, I.P. passa pela celeridade de resposta aos utilizadores, foi privilegiado o objectivo de redução, em 10%, do tempo médio de emissão de cartas de condução, objectivo ambicioso retomado relativamente a 2008.

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 da carta por parte da Imprensa Nacional – Casa da Moeda, S.A. (INCM).

Por outro lado, uma vez que o IMTT, I.P. reconhece que os cidadãos recorrem crescentemente ao meio virtual para uma mais cómoda e rápida satisfação das suas necessidades, o Instituto procurou corresponder a esta mesma tendência, ao propor-se alcançar o objectivo de aumento, em 20%, do número de serviços prestados on-line, no domínio do parâmetro “eficiência”.

A nível da qualidade, o IMTT, I.P. decidiu continuar a apostar na redução, em 10%, do número de reclamações anuais de *Livro Amarelo* (entradas e respondidas), uma vez que se procura consolidar como um serviço de referência a nível do atendimento ao público.

2.1.3 – Alteração da Meta do Objectivo 1

Ao ser efectuada a primeira monitorização trimestral dos objectivos operacionais inscritos no QUAR, constatou-se que, no que respeita ao objectivo 1 aprovado (“reduzir em 10% o tempo

² Anexo II – QUAR - Versão inicial aprovada.

médio de emissão de cartas de condução”), o correspondente ponto de partida definido não teria sido o mais correcto, por divergência das fontes de informação utilizadas para monitorização da meta deste objectivo.

Atendendo à justificação e argumentos apresentados pelo Instituto³, o Sr. Ministro dos Transportes, Obras Públicas e Comunicações aprovou, em Agosto de 2009, a alteração da meta do objectivo 1⁴, tendo passado o IMTT, I.P. a considerar um novo valor de referência para o mesmo⁵. O intervalo de concretização foi igualmente ajustado em função da nova meta estabelecida.

2.1.4 – Análise dos Resultados Alcançados e dos Desvios Verificados

2.1.4.1 - Objectivo 1 – Reduzir em 10% o Tempo Médio de Emissão de Cartas de Condução

Relativamente ao objectivo 1, o IMTT, I.P. conseguiu alcançar, a 31 de Dezembro de 2009, um desvio positivo de 45,76% face à meta fixada, com uma média final de 32 dias de demora de emissão de cartas de condução. De acordo com fórmula constante no modelo de QUAR aprovado para 2010, o valor crítico para este objectivo seria de 44 dias.

O Instituto finaliza o ano de 2009 com uma taxa de realização do objectivo de 146%.

Aliás, os resultados alcançados desde a primeira monitorização trimestral efectuada, com melhoria progressiva, faziam já antever esta situação, com a obtenção, durante o decurso de 2009, de um largo afastamento positivo face à meta fixada⁶.

O excelente desempenho do IMTT, I.P. neste domínio resulta, essencialmente, dos seguintes factores:

- Redução dos erros de registo dos pedidos de carta de condução no front-office;
- Maior celeridade no reencaminhamento interno dos processos (prontidão de resposta do back-office);
- Melhor gestão dos recursos humanos e investimento na sua formação;
- Monitorização da actuação das entidades parceiras (Escolas de Condução, PAC's, BMS's, CTT, empresas de informática envolvidas e INCM);
- Monitorização periódica do funcionamento dos Serviços On-Line;

³ Anexo III – Ofício GPERI - Alteração da meta do objectivo 1.

⁴ Anexo IV – Aprovação da alteração da meta do objectivo 1.

⁵ Anexo V – QUAR - Versão final aprovada.

⁶ Anexo VI – Monitorização mensal do tempo médio de emissão das cartas de condução (2009).

- Monitorização do estado dos processos por parte dos coordenadores de núcleo e colaboradores;
- Monitorização das aplicações de suporte aos processos de condutores;
- Monitorização do processo de emissão de carta de condução;
- Capacitação (formação) das Escolas de Condução para uma correcta utilização do SIPOL (aplicação que permite que as Escolas procedam ao registo dos dados dos pedidos de carta e o submetam ao IMTT, I.P.);
- Auditoria aos processos de gestão da área de condutores (Projecto 08.04.10, identificado no Anexo I.3);
- Diminuição do número de utilizadores nos balcões de atendimento, decorrente da melhor prestação de serviços;
- Aumento da informação proporcionada pelo SGFE;
- Desenvolvimento dos Serviços On-Line.

2.1.4.2 - Objectivo 2 – Aumentar em 20% o Número de Serviços Prestados On-Line

No que respeita ao objectivo 2, no final de 2009, o IMTT, I.P. apresentava um desvio positivo de 15,38% relativamente à meta fixada, e uma taxa de realização do objectivo de 115%.

Para além dos 33 serviços de transporte já disponíveis desde 23 de Junho de 2008 e dos 3 serviços de condutores oferecidos desde 18 de Dezembro do mesmo ano, o IMTT, I.P desenvolveu em 2009, no âmbito do projecto SOIS integrado nas medidas SIMPLEX projectadas para o Instituto, os seguintes serviços para utilização on-line por parte dos utilizadores:

SOIS II – Condutores:

- Pedido de 1ª Emissão de Cartão Tacográfico (desde 16 de Dezembro).

SOIS III – Veículos:

- Pedido de 2ª Via de Certificado de Matrícula (desde 31 de Julho);
- Pedido de Certidão de Inspeções Periódicas (desde 31 de Julho);
- Pedido de Certidão de Homologação (desde 31 de Julho);
- Pedido de Certidão de Características Técnicas do Veículo (desde 31 de Julho);
- Pedido de Alteração de Características Técnicas de Veículos – Pneus (desde 28 Dezembro).

Outros Serviços:

- Registo de Dados de Contacto de Conductor (desde 12 de Maio);
- Validação de Documentos (desde 31 de Julho);
- Consulta de Processos (desde 22 de Dezembro).

Deste modo, a 31 de Dezembro do ano transacto, o IMTT, I.P. disponibilizava um total de 45 Serviços On-Line⁷ (acréscimo de 25% relativamente a 2008), tendo claramente excedido os 39 fixados como meta para a mesma data. De acordo com fórmula constante no modelo de QUAR aprovado para 2010, o valor crítico para este objectivo seria de 49 serviços.

2.1.4.3 - Objectivo 3 – Reduzir em 10% o Número de Reclamações Anuais

Relativamente ao objectivo 3, o IMTT, I.P. conseguiu alcançar, a 31 de Dezembro de 2009, um desvio positivo de 48,77% face à meta fixada, com um número final de 522 reclamações entradas e respondidas pelos seus serviços desconcentrados. De acordo com fórmula constante no modelo de QUAR aprovado para 2010, o valor crítico para este objectivo seria de 764 reclamações.

O ano transacto é encerrado com uma taxa de realização do objectivo de 149%.

Tal como sucedeu com os resultados obtidos para o objectivo 1 fixado, a evolução do número de reclamações ao longo do ano em análise manteve-se sempre significativamente aquém do limite inferior do intervalo de concretização definido⁸.

Relativamente a 2008, o IMTT, I.P. registou uma redução significativa do número anual de reclamações entradas e respondidas nos seus serviços (de 1.439, em 2008, este número passou para 522, em 2009). Relacionando com o número de utilizadores atendidos, temos uma média de 4 reclamações por 10.000 utilizadores.

Nas reclamações de Livro Amarelo registadas, as matérias reclamadas relacionam-se, sobretudo, com excessivos tempos de espera do utilizador aos balcões de atendimento ou com os períodos relativos à tramitação dos assuntos.

Contudo, os últimos quatro factores mencionados na alínea a), justificativos do bom desempenho do Instituto, têm permitido uma diminuição do tempo médio de espera do utilizador. Para os utilizadores individuais, este mesmo tempo passou dos 64 minutos, em 2008, para os 28 minutos, em 2009.

⁷ Anexo VII – Lista de Serviços On-Line disponibilizados a 31/12/2009.

Fonte de Informação: DSPA.

⁸ Anexo VIII – Estatísticas de reclamações de Livro Amarelo – 2009.

Importa referir que a área específica dedicada ao tratamento estatístico das reclamações recebidas continua a ser melhorada, com a manutenção da catalogação das mesmas por tipologia e análise das respostas enviadas aos reclamantes. Os relatórios periódicos submetidos ao Conselho Directivo têm sido objecto de deliberações para a tomada das necessárias medidas correctivas e para o aperfeiçoamento dos procedimentos.

2.1.4.4 - Monitorização do Desempenho das Unidades Homogéneas

Verificando-se a existência de serviços desconcentrados que prestam serviços semelhantes aos diferentes utilizadores a nível distrital, com supervisão regional pelas DRMT's, considerou-se estabelecer cinco unidades homogéneas, de acordo com o n.º 1 do artigo 16.º da Lei n.º 66-B/2007, para monitorização e comparabilidade de desempenho.

Dois dos objectivos estabelecidos no QUAR (objectivo 1 e objectivo 3) foram alvo de incidência de monitorização fina nas cinco Direcções Regionais, conforme se pode constatar no ponto 2.4.3 deste relatório e no Anexo IX.

2.1.4.5 - Conclusão

No final de 2009 verifica-se que, para qualquer dos objectivos considerados, o IMTT, I.P. conseguiu obter resultados que superam claramente os intervalos de concretização definidos, conforme Anexo X e formulário de monitorização final do QUAR, com referência a 31/12/2009, que a seguir se apresenta.

Quadro 1 - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 31/12/2009

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 - Decreto-Lei n.º 147/2007, de 27 de Abril

Objectivos estratégicos (OE), de acordo com Carta de Missão:

OE 1: Melhorar o serviço de atendimento aos cidadãos e às empresas

OE 2: Melhorar a eficiência dos procedimentos

OE 3: Promover a inovação na gestão dos processos e nos serviços prestados

OE 4: Promover a gestão sustentada e sustentável da mobilidade

Objectivos Operacionais	Meta 2008	Meta 2009	Concretização			Desvios				
			Resultado	Classificação						
				Superou	Atingiu		Não atingiu			
EFICÁCIA	Peso da dimensão: 40%									
OB 1										
Reduzir em 10% o tempo médio de emissão de cartas de condução	Ind 1	Número médio de dias anual de demora da emissão de uma carta de condução	100%	65	59	32	<56	[56,62]	>62	45,76%
EFICIÊNCIA	Peso da dimensão: 40%									
OB 2										
Aumentar em 20% o número de serviços prestados on-line	Ind 2	Número de serviços prestados online	100%	33	39	45	>39	[37,39]	<37	15,38%
QUALIDADE	Peso da dimensão: 20%									
OB 3										
Reduzir em 10% o número de reclamações anuais	Ind 3	Número anual de reclamações apresentadas em livro amarelo	100%	1132	1019	522	<1011	[1011,1027]	>1027	48,77%

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Postos Trabalho ⁽¹⁾	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	5	100	80	20
Dirigentes - Direcção intermédia	16	67	1072	1040	32
Inspeção	12	1	12	12	0
Técnico Superior	12	267	3204	2532	672
Especialista de informática	12	16	192	132	60
Coordenador Técnico	9	35	315	261	54
Assistente Técnico	8	561	4488	3824	664
Técnico de informática	8	50	400	368	32
Assistente Operacional	5	58	290	225	65
TOTAL		1060	10073	8474	1599

Orçamento (Milhões de euros)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	92,0	43,80	48,20
PIDDAC	36,0	20,40	15,60

Fontes de verificação:

Indicador 1 - Sistema de monitorização da emissão de cartas de condução/SICC

Indicador 2 - Serviços disponibilizados no site IMTT, I.P.

Indicador 3 - Sistema de gestão de reclamações

⁽¹⁾ Postos de Trabalho de acordo com Mapa de Pessoal para 2009

Fórmulas:

Indicador 1 - \sum (data de entrada do pedido - data de envio para correio) / \sum número de pedidos, de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro
A meta de 2008 está construída com base na informação de Abril a Novembro de 2008

Indicador 2 - \sum serviços on line a 31 de Dezembro

Indicador 3 - \sum reclamações de livro amarelo entradas e respondidas de 1 de Janeiro a 30 de Novembro

2.2 – Descrição dos Mecanismos de Participação e Auscultação dos Utilizadores Individuais Externos, Entidades Externas (Stakeholders), Dirigentes e Colaboradores da Área do Atendimento Presencial

2.2.1 – Apreciação, Por Parte dos Utilizadores Individuais Externos, da Quantidade e Qualidade dos Serviços Prestados

Na sequência do Plano de Acção decorrente do Estudo às Áreas de Atendimento Presencial ao Público efectuado em 2008, o IMTT, I.P. levou a efeito um conjunto de medidas que visam um conhecimento mais profundo da forma como os utilizadores percebem o atendimento.

Deste modo, no final de 2009 foi retomado o inquérito ao atendimento presencial do IMTT, I.P., com recurso a empresa externa, para a recolha de informações sobre o nível de satisfação dos utilizadores do Instituto e análise da evolução registada face aos resultados obtidos para 2008.

O âmbito geográfico do inquérito foi alargado de modo a abranger a percepção dos inquiridos na generalidade dos serviços desconcentrados e um maior número de Lojas do Cidadão (DDV de Braga, Bragança, Porto, Viana do Castelo, Vila Real, Aveiro, Castelo Branco, Coimbra, Guarda, Leiria, Viseu, Lisboa, Santarém, Setúbal, Beja, Évora, Portalegre e Faro, SBDĐT de Chaves e Lojas do Cidadão de Braga, Porto, Aveiro, Coimbra, Viseu, Lisboa – Laranjeiras, Restauradores e Setúbal).

O conteúdo dos questionários foi igualmente ampliado, de modo a conter novos aspectos, designadamente relativos ao serviço prestado nos PAC's e BMS's, Serviços On-Line, Linha de Atendimento Telefónico 808.502.020 e Correio Electrónico, mantendo no entanto constância em alguns aspectos para efeitos de comparabilidade. O Anexo XI reflecte o modelo de inquérito utilizado.

O questionário por amostragem foi efectuado verbalmente, à saída dos utilizadores dos serviços do IMTT, I.P., entre os dias 3 e 18 de Dezembro de 2009.

O inquérito foi organizado da seguinte forma:

- (i) Enquadramento do entrevistado (relativamente à data, hora, nome do entrevistador, número da senha, motivo da deslocação, tipologia do utilizador);
- (ii) Itens estruturados nos seguintes eixos: Tempo dispendido e Sistema de Filas de Espera, Recursos Humanos, Procedimentos e Instalações (a responder seleccionando uma das opções na escala entre 1 – “Discordo Totalmente” a 4 – “Concordo Totalmente”);

- (iii) Avaliação global do atendimento realizado (podendo as respostas variar entre “Muito Mau” e “Muito Bom”);
- (iv) Grau de confiança depositado nos serviços prestados (oscilando desde “Nenhuma” até “Muita”);
- (v) Sugestões de melhoria;
- (vi) Novos itens (PAC’s/ BMS’s / Serviços On-Line/ Linha de Atendimento Telefónico/ Correio Electrónico);
- (vii) Avaliação da utilidade do inquérito.

Foram recolhidos 523 inquéritos, com uma distribuição horária que cobriu os vários períodos diários de atendimento. De modo a ser evitado o erro de tendência central nas respostas obtidas, as escalas utilizadas não possuem um valor intermédio neutro. Na análise dos resultados foram reflectidas as não respostas.

Do total de inquéritos recolhidos, 58% correspondem a utilizadores dos serviços relativos a Condutores, 30% a Veículos, 10% a Escolas e Agências e 2% a Transportes.

Existe já um Relatório Preliminar fornecido pela empresa auditora, cujos dados não foram ainda aprovados superiormente, pelo que a informação contida no Anexo XII deverá ser analisada com alguma reserva.

Verifica-se que, para 10 dos 14 itens estruturados de acordo com o identificado em (ii), a avaliação conferida pelos utilizadores é muito positiva, situando-se acima dos 3,25 pontos⁹.

Por outro lado, a classificação correspondente às restantes 4 respostas atribuídas é igualmente positiva, situando-se muito próxima dos referidos 3,25 pontos (ou seja, perto do limiar inferior do último quadrante de classificação).

Comparativamente com os resultados obtidos em 2008 para estes mesmos 14 itens, verifica-se uma melhoria geral na avaliação àqueles conferida, com especial enfoque no primeiro tema considerado (tempo de espera para atendimento). Apenas 3 itens mantiveram a mesma média de classificação, já de si claramente positiva.

A Avaliação Global do Atendimento atingiu, em 2009, um valor de 91% no conjunto das classificações de “Bom” e “Muito Bom”, comparativamente com o valor de 85% obtido em 2008. A Confiança Depositada no Serviço evoluiu igualmente de forma positiva, dado que a percentagem de utilizadores que refere não ter “Nenhuma” confiança no serviço reduziu de 6%

⁹ Anexo XIII.

(em 2008) para 2% (em 2009). Por outro lado, a percentagem dos que manifestam “Muita” confiança no serviço aumentou de 31% para 49%, em igual período.

O atendimento efectuado através de PAC’s e BMS’s apresenta igualmente resultados positivos, nomeadamente no que respeita aos factores “facilidade” e “utilidade” (os 7% de utilizadores que conhecem os serviços classificam-nos, de forma global, como “Bom”).

O grau de satisfação e a avaliação global do Serviço On-line situam-se ambos num nível 3 (“Bom”), numa escala de 1 – Muito mau a 4 – Muito bom.

Tendo como referência a mesma escala de avaliação considerada para o serviço anteriormente referido, verifica-se que o grau de satisfação e a avaliação global da Linha de Atendimento Telefónico se situam ambos num nível 2,6 - “Bom”.

Da totalidade de utilizadores que utilizou o canal Correio Electrónico, a maioria (77%) ficou satisfeita, quer com o tempo de resposta quer com o esclarecimento às questões colocadas.

2.2.2 – Apreciação, Por Parte das Entidades Externas (Stakeholders), da Quantidade e Qualidade dos Serviços Prestados

O IMTT, I.P. solicitou a 32 entidades externas representativas do sector (associações das áreas de habilitação do condutor, de veículos e de actividade de transportes e certificação de profissionais, 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, numa escala de 1 (Muito negativo) e 4 (Muito positivo).

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 modelo de inquérito enviado encontra-se no Anexo XIV do actual Relatório.

O questionário foi enviado via ofício nos dias 19 e 22 de Fevereiro do corrente ano, tendo sido solicitado aos organismos que a respectiva devolução ocorresse até ao dia 5 de Março de 2010.

Foi obtida uma taxa de respostas de 65,6%, mediante o retorno de 21 formulários preenchidos. Apenas 10 entidades se pronunciaram relativamente às perguntas descritivas.

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

O nível de satisfação apurado consta na seguinte tabela:

Quadro 2 – Níveis de Apreciação das Entidades Externas (Stakeholders)

Apreciação	Número	Percentagem sobre o total de respostas
Muito positiva	9	42,9%
Positiva	12	57,1%
Negativa	0	0,0 %
Muito negativa	0	0,0 %

Para a totalidade das questões, os resultados das classificações foram positivos ou muito positivos (situados no 3.º ou 4.º quadrante de classificação), conforme informação constante do Anexo XV ao presente documento, apresentando os itens 3.2 (atendimento presencial), 5.3 (competência técnica dos colaboradores) e 5.4 (cortesia dos colaboradores) valores iguais ou superiores a 3,500.

Inferiores a 3,000 referem-se os itens 1.2 (tempo de resposta às solicitações) e 3.1 (atendimento telefónico), que carecem de melhoria.

As sugestões de melhoria apresentadas pelos parceiros do IMTT, I.P. encontram-se resumidas no Anexo XVI. As mesmas vão ser consideradas oportunamente para efeitos de verificação da sua viabilidade e concretização das medidas a implementar.

2.2.3 – Mecanismos de Audição de Dirigentes Intermédios

Na sequência do Plano de Acção decorrente do Estudo às Áreas de Atendimento Presencial ao Público efectuado em 2008, o Conselho Directivo do IMTT, I.P. entendeu que o alargamento

da auscultação do grau de satisfação a todos os serviços desconcentrados deveria abranger, igualmente, a opinião demonstrada pelos dirigentes do Instituto.

Foram auscultados todos os directores regionais e delegados distritais dos serviços desconcentrados do IMTT, I.P. (DDV de Braga, Bragança, Porto, Viana do Castelo, Vila Real, Aveiro, Castelo Branco/ Guarda, Coimbra, Leiria, Viseu, Lisboa, Santarém, Setúbal, Évora/ Beja/ Portalegre, Faro e SBDDT de Chaves).

A recolha de informação foi efectuada através de um inquérito escrito aplicado aos Dirigentes dos Serviços do IMTT, I.P., realizado entre os dias 3 e 18 de Dezembro de 2009, pela mesma empresa. O modelo de questionário enviado encontra-se no Anexo XVII.

O inquérito foi organizado da seguinte forma:

- (i) Enquadramento do entrevistado (relativamente à antiguidade em funções públicas e como dirigente, número total de colaboradores em efectividade de funções, número de colaboradores afectos, predominantemente, ao atendimento (back-office e front-office), número de colaboradores afectos a tarefas de atendimento em regime de outsourcing (back-office) e número de colaboradores na Loja do Cidadão);
- (ii) Itens estruturados nos seguintes eixos – Objectivos Estratégicos da Organização, Comunicação, Liderança, Qualidade no Atendimento, Procedimentos, Mudança Cultural, Sistemas de Informação, Formação, Instalações, Ambiente de Trabalho e Serviço Prestado pelos PAC's/ BMS's. Algumas das questões dos itens foram elaboradas para que os valores variassem entre 1 (Muito negativo) e 4 (Muito positivo);
- (iii) Sugestões de melhoria;
- (iv) Avaliação da utilidade do inquérito.

Na totalidade, foram recolhidos 16 inquéritos. De modo a ser evitado o erro de tendência central nas respostas obtidas, as escalas utilizadas não possuem um valor intermédio neutro. Existe já um Relatório Preliminar fornecido pela empresa auditora, cujos dados não foram ainda aprovados superiormente, pelo que a informação contida no Anexo XVIII deverá ser analisada com alguma reserva.

No que respeita às questões cuja escala de resposta varia de acordo com a identificada em (ii), a vertente que se encontra melhor posicionada é a da “Mudança Cultural”¹⁰.

A vertente “Formação” corresponde ao domínio em que a pontuação se revela mais fraca.

¹⁰ Anexo XIX.

Excluindo os resultados obtidos para a parcela “Formação”, para os restantes eixos, a média das classificações foi positiva ou muito positiva (situada no 3.º ou 4.º quadrante de classificação).

Os resultados obtidos indicam ainda uma clara definição dos procedimentos, bem como a sua aplicação.

A Formação técnica, comportamental e em sistemas de informação é reconhecida como essencial para o bom desempenho dos colaboradores.

De uma forma global, tanto o Atendimento como o Serviço Prestado pelos PAC's e BMS's é considerado “Bom”, com a vantagem deste último trazer alguns benefícios para o IMTT, I.P., especificamente a diminuição do fluxo de utilizadores às Delegações e a proximidade com os mesmos.

2.2.4 – Mecanismos de Audição dos Colaboradores

Para um melhor conhecimento do clima organizacional, foram prosseguidos os inquéritos de satisfação aos colaboradores afectos ao Serviço de Atendimento Presencial, num total estimado de 230.

Para além dos domínios já contemplados em 2008 (Caracterização Geral, Recursos Humanos, Tecnologias de Informação, Procedimentos, Instalações e Atendimento), foram adicionados novos âmbitos no questionário (Novos Canais).

Foram obtidos resultados em todos os serviços desconcentrados do IMTT, I.P.: DDV de Braga, Bragança, Porto, Viana do Castelo, Vila Real, Aveiro, Castelo Branco, Coimbra, Guarda, Leiria, Viseu, Lisboa, Santarém, Setúbal, Beja, Évora, Portalegre e Faro, SBDDT de Chaves e Lojas do Cidadão de Braga, Porto, Aveiro, Coimbra, Viseu, Lisboa – Laranjeiras, Restauradores e Setúbal.

O trabalho de campo foi realizado entre os dias 3 e 18 de Dezembro de 2009.

De forma a permitir uma análise comparativa, a metodologia utilizada foi semelhante à adoptada em 2008: inquérito escrito. O questionário foi previamente entregue aos colaboradores e por estes devolvido em envelope fechado, sendo anónimo e de devolução obrigatória. O modelo de questionário encontra-se no Anexo XX.

O inquérito foi organizado da seguinte forma:

- (i) Enquadramento do colaborador (relativamente ao grupo profissional, área funcional, antiguidade em funções públicas, género e idade);
- (ii) Itens estruturados nos seguintes eixos – Procedimentos, Instalações, Recursos Humanos, Sistemas de Informação, Atendimento Presencial e Necessidades de Formação (algumas das questões dos itens foram elaboradas para que os valores variassem numa escala entre 1 – Nunca/ Mau a 4 – Sempre/ Muito bom);
- (iii) Sugestões de melhoria;
- (iv) Novos itens (PAC's /BMS's / Serviços On-Line / Linha de Atendimento Telefónico);
- (v) Aspectos mais positivos e a melhorar no serviço;
- (vi) Sugestões de melhoria;
- (vii) Avaliação da utilidade do inquérito.

No total, foram recolhidos 208 Inquéritos, dos quais 196 foram considerados válidos. De modo a ser evitado o erro de tendência central nas respostas obtidas, as escalas utilizadas não possuem um valor intermédio neutro. Na análise dos resultados foram reflectidas as não respostas. Existe já um Relatório Preliminar fornecido pela empresa auditora, cujos dados não foram ainda aprovados superiormente, pelo que a informação contida no Anexo XXI deverá ser analisada com alguma reserva.

No que respeita às questões cuja escala de resposta varia entre 1 e 4, a vertente “Serviço Prestado e Remetido ao IMTT através dos PAC's ou BMS's” é aquela que obteve uma pontuação mais fraca¹¹. A vertente que se encontra melhor posicionada, segundo esta classificação, é a do “Atendimento Presencial”.

Como factor positivo, regista-se ainda um acesso mais generalizado dos colaboradores ao correio electrónico e à Internet.

As Necessidades de Formação identificadas centram-se, fundamentalmente, nos sistemas de informação, procedimentos e área de línguas.

O Atendimento Presencial é percebido pelos colaboradores como sendo globalmente “Bom”.

De uma forma geral, os novos canais – PAC's/ BMS's e Serviços On-Line trouxeram algumas melhorias para o funcionamento do IMTT, I.P. (nomeadamente a diminuição do fluxo de

¹¹ Anexo XXII.

utilizadores nas delegações) e vantagens para o cidadão (particularmente no que se refere à menor necessidade de deslocação para fora da respectiva área de residência).

A Linha de Atendimento Telefónico é a que apresenta um impacto mais negativo nos serviços de atendimento presencial, fundamentalmente pelas informações incorrectas fornecidas.

2.3 – Avaliação do Sistema de Controlo Interno (SCI)

Dado o relativamente recente processo de fusão que criou o Instituto, e tendo em vista a constituição de uma crescente identidade IMTT, o Conselho Directivo deste organismo considera fundamental um controlo efectivo sobre as actividades desenvolvidas, a clara definição de princípios de actuação, fluxos e circuitos, a harmonização e simplificação de procedimentos e a fiabilidade e segurança das fontes e sistemas de informação. Face à dimensão do Instituto e à multiplicidade de processos e actividades desenvolvidas foi deliberado em Conselho Directivo a atribuição à DSAG da função de compilação de todos os procedimentos, fluxogramas, modelos de formulário aprovados, instrumentos fundamentais de suporte ao controlo interno.

Nesta linha de pensamento, e de acordo com o Relatório de Actividades de 2009 (Anexo I), foram vários os projectos (muitos dos quais com continuidade para 2010) em que as diferentes unidades orgânicas estiveram envolvidas para reforço do SCI do IMTT, I.P.. Neste âmbito são ainda de destacar novos projectos com início previsto para 2010 (contemplados no Anexo XXIII), os quais farão parte integrante do Plano de Actividades do corrente ano (documento que se encontra em fase de aprovação).

As questões identificadas pelo GPERI relativas ao Ambiente de Controlo, Estrutura Organizacional, Actividades e Procedimentos de Controlo Administrativo e Fiabilidade dos Sistemas de Informação encontram-se fundamentadas no Anexo XXIV.

2.3.1 – Ambiente de Controlo

Vários são os projectos (concluídos e em execução) desenvolvidos a nível da legalidade e boa gestão, tanto a nível interno como relativamente à actividade desenvolvida pelas entidades com as quais o IMTT, I.P. se relaciona. O Instituto tem ainda procurado obter informação e indicadores fiáveis para apoio à gestão e tomada de decisão, dotar a sua equipa interna de controlo com as habilitações adequadas ao exercício frequente de funções auditoras, definir

valores éticos e de integridade norteadores do serviço prestado¹², desenvolver uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas e estabelecer contactos regulares entre a direcção de topo e os dirigentes das unidades orgânicas.

2.3.2 – Estrutura Organizacional

A estrutura organizacional do IMTT, I.P. obedece às regras legalmente definidas, os colaboradores do serviço são maioritariamente avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3 e a percentagem de colaboradores que frequentaram pelo menos uma acção de formação excede os 55%.

2.3.3 – Actividades e Procedimentos de Controlo Administrativo Implementados no Serviço

Vários são os projectos desenvolvidos no domínio procedimental, tendo em vista a definição de procedimentos, a identificação de responsabilidades funcionais, conferências, controlos, fluxos processuais, centros de responsabilidade, padrões de qualidade e circuitos documentais.

Outros projectos, ao relacionarem-se com a realização de despesa, identificam a entidade competente para a autorização da mesma. O plano de compras do Instituto é elaborado anualmente, encontra-se implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores e foi elaborado um plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas.

2.3.4 – Fiabilidade dos Sistemas de Informação

A amplitude das competências atribuídas ao IMTT, I.P., associada a uma crescente procura de fontes de informação sólidas e fiáveis, são factores que têm justificado não só o desenvolvimento de novas aplicações (entre as quais o SCCT se destaca, enquanto aplicação de suporte às áreas da contabilidade e tesouraria) como também o aperfeiçoamento das já existentes. A este nível, as parcerias desenvolvidas com entidades externas têm-se revelado fundamentais para a flexibilização da actuação do Instituto.

Existe já uma integração entre as diferentes aplicações de negócio, a fiabilidade e utilidade dos outputs garante a sua utilização nos processos de decisão, a segurança na troca e acesso à informação são asseguradas e os backups são regularmente efectuados. Encontra-se em fase de procedimento concursal para desenvolvimento de um projecto (SGE) no âmbito do sistema de informação, que visa melhorar a qualidade dos dados de entidades/ pessoas individuais e colectivas residentes nas bases de dados do IMTT, I.P..

¹² Anexo XXV.

2.4 – Actividades Desenvolvidas

2.4.1 – Projectos Incluídos no Plano de Actividades

No Anexo I.3 apresenta-se o estado de execução, a 31/12/2009, dos projectos incluídos no Plano de Actividades 2009-2010. Os referidos 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 em 2009.

2.4.2 – Actividades não Enquadradas no Plano de Actividades

As principais actividades não enquadradas no Plano de Actividades referem-se, particularmente, às de carácter corrente 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 I.4).

2.4.3 – 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., não contemplada no Plano de Actividades, e a sua comparação com o período homólogo de 2008, bem como a imagem gráfica ilustrativa dos principais agregados.

Quadro 3: Volume de Actividade Operativa de 2009/ Comparação com 2008

Áreas de Actividade	1.º Trim.09	2.º Trim.09	3.º Trim.09	4.º Trim.09	ANO 2009	Varição face a período homólogo 2008
Condutores						
N.º de pedidos registados						
Licenças de aprendizagem	58.100	48.737	69.999	61.679	238.515	7,8%
Exames de condução - IMTT	41.269	41.507	46.668	44.590	174.034	5,4%
Cartas de condução	174.275	160.973	174.004	172.702	813.537	19,7%
Pedidos por digitar (ultimo dia/mês)						
Licenças de aprendizagem	368	256	629	798	798	-40,8%
Cartas de condução	6.571	3.497	4.035	4.056	4.056	-32,3%
Tempo de emissão (dias)						
Cartas de condução	37	33	26	33	32	-48,4%
Veículos						
N.º de pedidos registados						
Documento único automóvel	116.146	101.505	100.499	97.990	416.140	-27,6%
Documentos apreendidos	11.198	10.390	9.782	10.268	41.638	-14,8%
Cancelamento de matrículas	33.429	34.407	31.798	29.284	128.918	-33,9%
Veículos em fim de vida	7.448	5.842	6.976	10.178	30.444	-0,2%
Inspeções (ADR + Transf. + Outros)	4.768	5.181	4.295	4.931	19.175	-12,8%
Autorizações especiais de trânsito	5.040	4.711	4.259	4.472	18.482	-3,2%
Transportes rodoviários						
N.º de pedidos registados						
Acesso à actividade	1.170	1.631	1.514	1.435	5.750	8,9%
Certificação profissional	3.427	2.884	3.232	4.641	14.184	-6,4%
Acesso ao mercado/Organização de mercado	7.078	8.462	8.011	7.680	31.231	-4,4%
Tacógrafo digital	4.268	4.013	4.739	3.527	16.547	-50,6%
Contra-Ordenações						
N.º de autos registados						
Transportes	3.651	4.265	4.254	4.257	16.427	-15,4%
Passageiros sem título	12.048	13.017	30.620	19.796	75.481	29,1%
Centros privados de exame e Esc. Condução	25	99	47	53	224	126,3%
Centros de inspecção técnica de veículos	22	27	16	6	71	-15,5%

Figura 1: Volume de Actividade - Área de Condutores

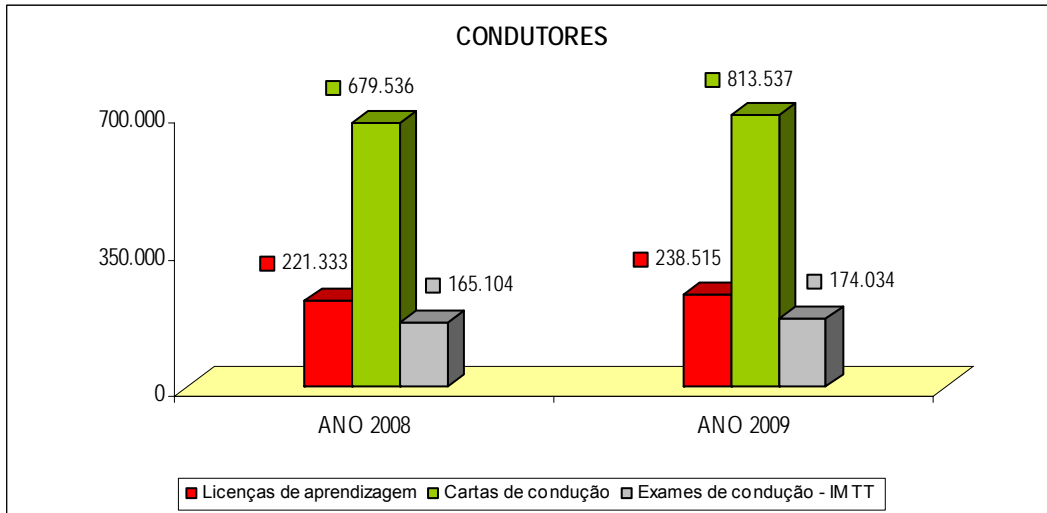


Figura 2: Volume de Actividade - Área de Veículos

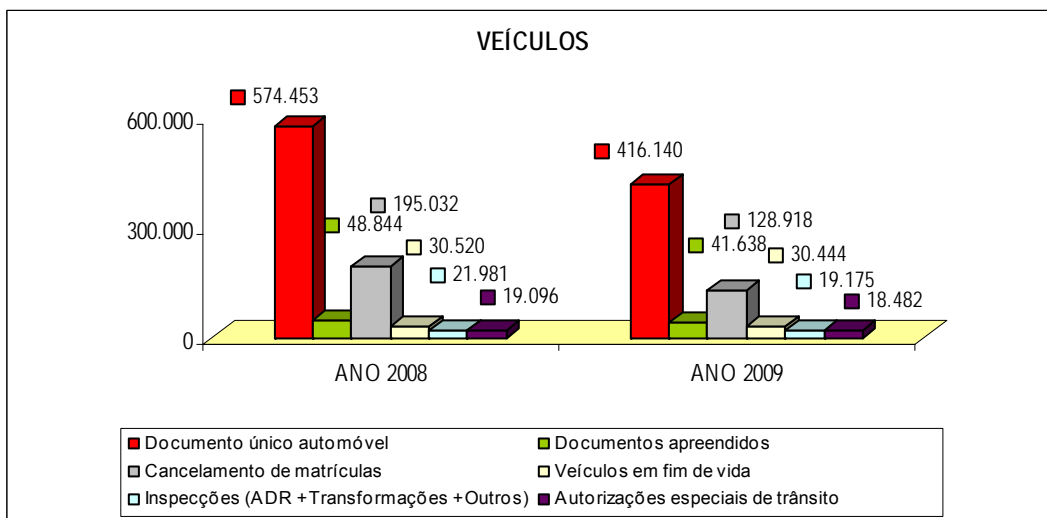


Figura 3: Volume de Actividade - Área de Transportes Rodoviários

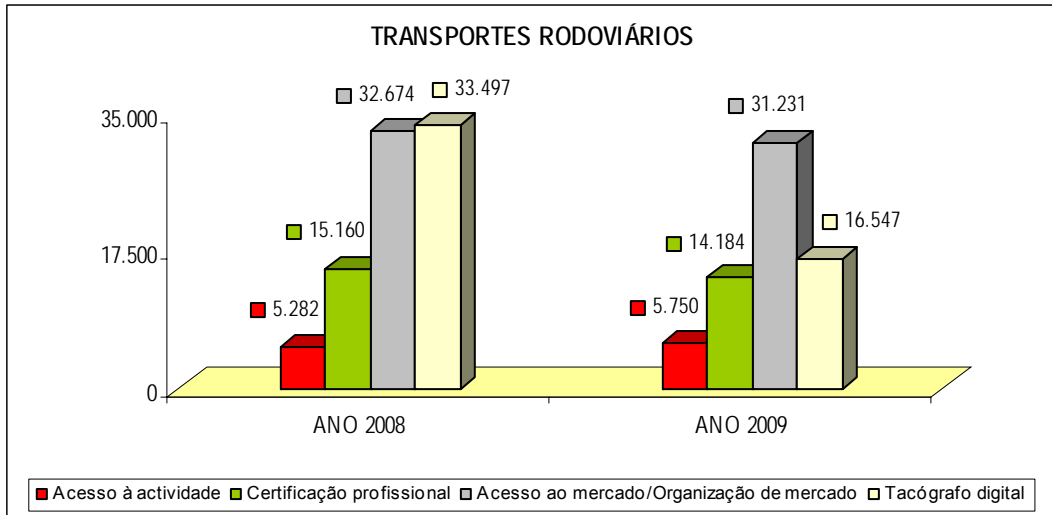
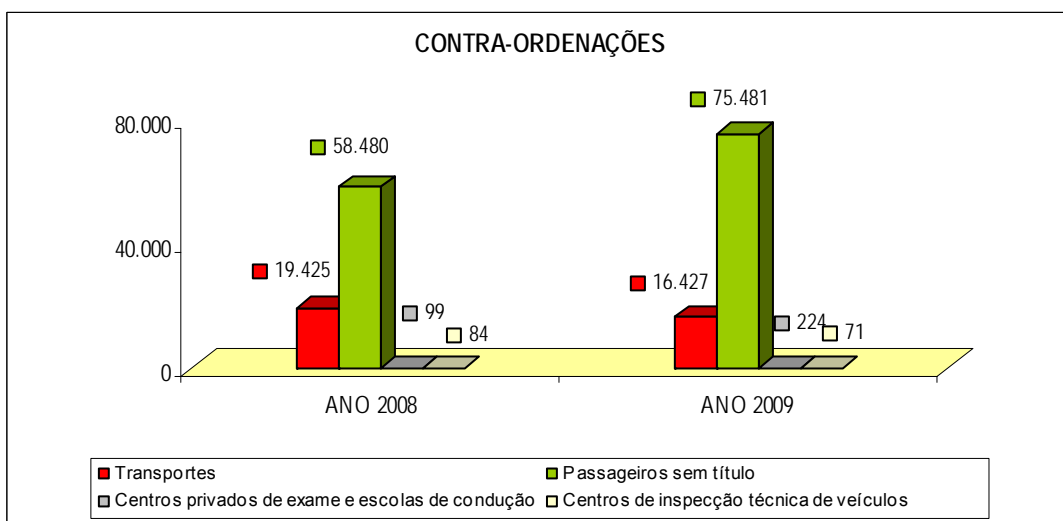


Figura 4: Volume de Actividade - Área de Contra-Ordenações



Quadro 4: Atendimento de 2009/ Comparação com 2008

Atendimento	1.º Trim.09	2.º Trim.09	3.º Trim.09	4.º Trim.09	ANO 2009	Varição face a período homólogo 2008
Utilizadores dos serviços		N.º de atendimentos				
Individuais	320.493	287.554	314.216	276.246	1.198.509	-24,2%
Colectivos	33.339	31.249	27.907	25.093	117.588	3,6%
Individuais e Colectivos	353.832	318.803	342.123	301.339	1.316.097	-22,4%
Condutores	206.905	186.600	205.855	183.600	782.960	-11,1%
Veículos	88.977	79.084	86.186	75.328	329.575	-51,3%
Outros (C.O. + Act. Transp. + Informações)	24.611	21.870	22.175	17.318	85.974	261,4%
Tempo médio de espera para atendimento		Em minutos				
Individuais	33	28	28	24	28	-56,1%
Colectivos	62	53	50	49	53	-14,3%
Individuais e Colectivos	36	31	29	26	30	-52,6%
Reclamações		Entradas				
Individuais	184	136	115	90	525	-66,0%
Colectivos	0	0	0	0	0	-
Individuais e Colectivos	184	136	115	90	525	-66,0%

Figura 5: Utilizadores Atendidos

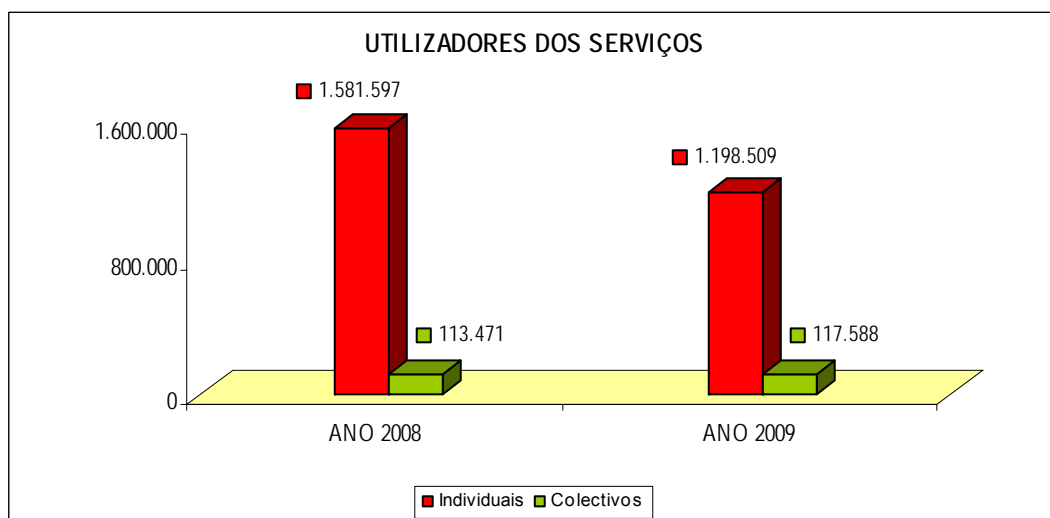


Figura 6: Tempo Médio de Espera (Utilizadores Individuais e Colectivos)

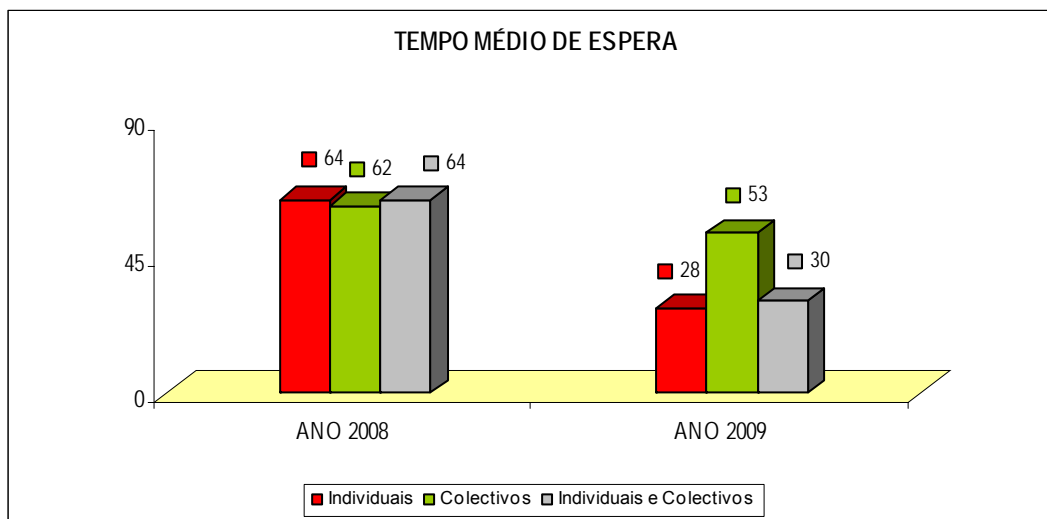
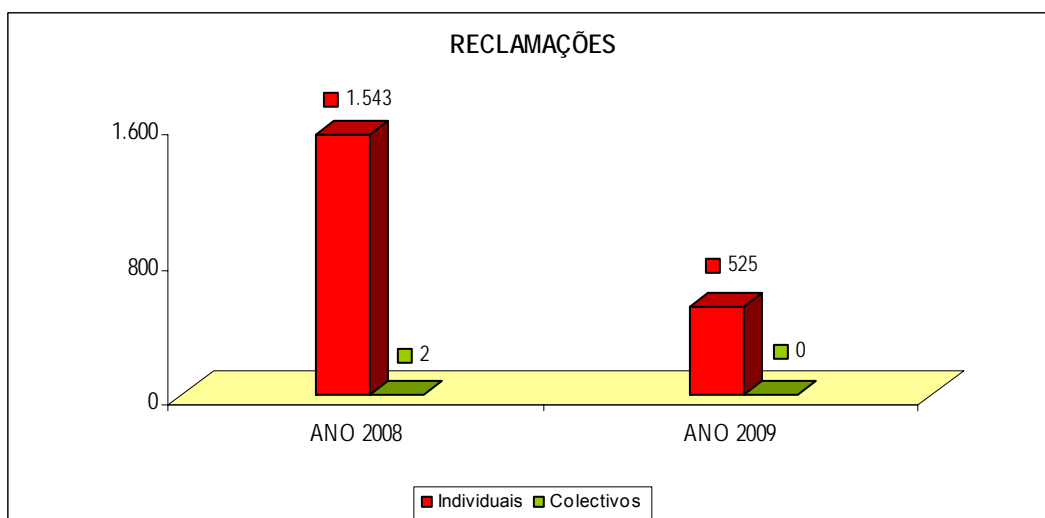


Figura 7: Número de Reclamações Recepcionadas nos Serviços Desconcentrados



Em suma, em matéria de condutores, assistiu-se a um crescimento global do volume de solicitações, quer a nível de licenças de aprendizagem, quer de exames de condução efectuados pelo IMTT, I.P., ou mesmo de cartas de condução.

Relativamente aos pedidos de licenças de aprendizagem e de cartas de condução por digitar, estes apresentam uma redução significativa face aos números obtidos para 2008.

O tempo médio de emissão das cartas de condução registou igualmente uma diminuição expressiva: de 62 dias, alcançados em 2008, foram conseguidos 32 dias, em 2009 (-48,4%).

Na área de actuação de veículos, ocorreu um decréscimo no número de pedidos em todos os processos desta área de negócio, no conjunto das direcções regionais.

Em matéria de actividade de transportes, continua a registar-se uma diminuição global no número de pedidos afectos a esta área. A redução mais significativa regista-se nos pedidos de tacógrafo digital (-50,6%). O acesso à actividade é a única pretensão cujo volume de pedidos verificou um acréscimo relativamente ao ano transacto.

No respeitante a contra-ordenações, observou-se um aumento relevante de autos a centros privados de exame e escolas de condução (126,3%). Os autos entrados no Instituto, levantados por operadores de transportes de passageiros a passageiros sem título válido, registaram igualmente um aumento, embora inferior.

Contrariamente, no período em análise, os autos referentes a infracções na actividade de transportes bem como os autos levantados aos Centros de Inspeção Técnica de Veículos registaram uma quebra.

O número de utilizadores dos serviços atendidos nos balcões de atendimento do IMTT, I.P. decresceu face a 2008. Para esta redução contribuiu em especial a área de veículos (-51,3% de utilizadores).

O tempo médio de espera de atendimento dos utilizadores dos serviços baixou de forma bastante significativa para os utilizadores individuais (em -56,1%).

O número de reclamações apresentadas pelos utilizadores diminuiu de forma expressiva para o conjunto das direcções regionais (-66,0%).

2.4.4 – Breve Análise sobre a Execução Global do Plano

A 31 de Dezembro de 2009, 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 249 projectos com execução prevista para o ano transacto:

- 58 (23,3%) encontravam-se concluídos;
- 143 (57,4%) encontravam-se em execução, dado tratarem-se de projectos plurianuais;
- 48 (19,3%) não se tinham iniciado, por falta de oportunidade, alterações de política e orientação estratégica ou insuficiência de recursos humanos, conforme discriminado no ponto seguinte.

De referir que, para além dos projectos contemplados no Plano, foram desenvolvidos outros (26) por serem considerados prioritários relativamente aos previstos.

2.5 - Análise das Causas de Incumprimento de Acções ou Projectos Não Executados ou Com Resultados Insuficientes

Os objectivos do Plano 2009-2010, traduzidos nos diferentes projectos desenvolvidos pelas unidades orgânicas do IMTT, I.P., foram, de uma forma geral, alcançados.

A monitorização trimestral realizada ao plano bienal 2009-2010 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 (890 postos de trabalho ocupados face à dotação prevista de 1060, referenciados a 14/12/2009) tornou evidente uma clara insuficiência de recursos humanos face aos necessários para uma boa execução da globalidade dos projectos inicialmente definidos, com a consequente limitação da capacidade de execução das unidades orgânicas.

Tendo em consideração estes dois factores, os projectos contidos no Plano 2009-2010 foram alvo de reprogramação/ actualização, com a sequência identificada no Anexo I.3.

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.

Trimestralmente são efectuadas reuniões de ponto de situação da execução dos projectos contemplados no Plano de Actividades e da actividade operativa do âmbito das atribuições dos serviços, procedendo-se, sempre que necessário, a ajustamentos pontuais.

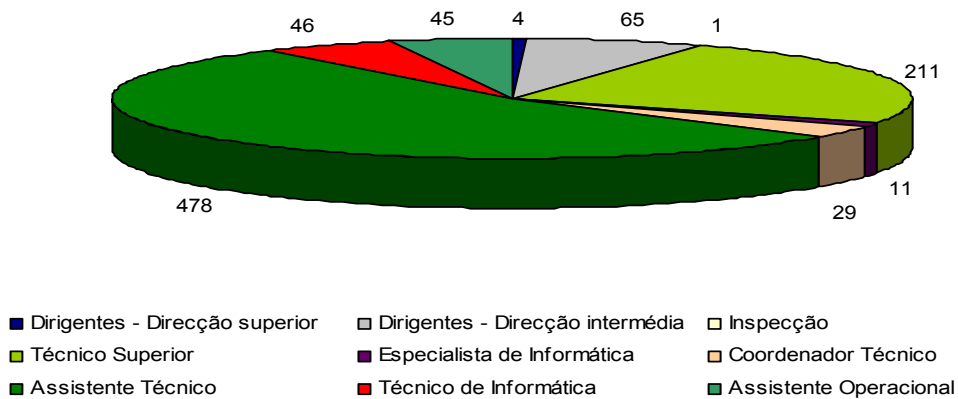
2.6 – Afecção Real e Prevista dos Recursos Humanos

Apesar dos postos de trabalho contemplados no Mapa de Pessoal para 2009 preverem 1.060 efectivos, a 14 de Dezembro de 2009 o Instituto contava apenas com 890 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 (2009)

Recursos Humanos	Efectivos Previstos (Mapa Pessoal)	Efectivos 14/12/2009
Dirigentes - Direcção Superior	5	4
Dirigentes - Direcção Intermédia	67	65
Inspeção	1	1
Técnico Superior	267	211
Especialista de Informática	16	11
Coordenador Técnico	35	29
Assistente Técnico	561	478
Técnico de Informática	50	46
Assistente Operacional	58	45
TOTAL	1.060	890

Figura 8: Distribuição de Efectivos por Categoria, a 14/12/2009



Encontram-se a decorrer vários concursos de admissão de pessoal Técnico Superior e Assistente Técnico, com vista a colmatar o número de colaboradores que se aposentou em 2009.

Considerando o tempo de execução dos concursos, não foi possível reduzir o “gap” identificado no Quadro 5.

2.7 – Afecção Real e Prevista dos Recursos Financeiros

Orçamento Global

O orçamento de funcionamento e de investimento do IMTT, I.P., para o período de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2009, foi aprovado pela Lei do Orçamento do Estado para 2009, Lei n.º 64-A/2008 de 31 de Dezembro, e atinge 128,5 M€, decorrente da previsão de receita da actividade anual do IMTT, I.P..

Quadro 6 – Orçamento Global do IMTT, I.P., em euros (2009)

	Receitas Previsionais	%	Despesas Previstas	%
1. Receitas Próprias	101.623.979	79,1%	101.623.979	79,1%
1.1. Funcionamento	91.885.979	90,42%	91.885.979	90,42%
1.2. PIDDAC	9.738.000	9,58%	9.738.000	9,58%
2. Orçamento de Estado (PIDDAC)	26.652.000	20,7%	26.652.000	20,7%
3. Fundos Comunitários (Funcionamento)	205.000	0,2%	205.000	0,2%
Orçamento Global	128.480.979	100,0%	128.480.979	100,0

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

1. Receitas Próprias (101,6 M€, correspondendo a 79,1% do total):
 - Orçamento de Funcionamento (91,9 M€);
 - Orçamento de Investimento – PIDDAC (9,7 M€).
2. Transferências do Orçamento de Estado, exclusivamente para o financiamento do PIDDAC (26,7 M€, representando 20,7%);
3. Fundos Comunitários, financiando 0,205 M€ do orçamento de funcionamento, com apenas 0,2%.

A execução do Orçamento de Receitas Próprias (valores agregados de financiamento ao Orçamento de Funcionamento e PIDDAC) apresenta uma evolução negativa face ao período homólogo de 2008 quando analisada a actividade desenvolvida durante o ano (-1%, no valor de -295.197€).

Quadro 7 – Execução de Receitas Próprias do IMTT, I.P., em euros (para financiamento do orçamento de funcionamento e de PIDDAC) - 2009

Descrição	Variação 2009 - 2008	
		%
Taxas – Transportes	-1.781.411	-40%
Taxas – Veículos	-3.863.356	-19%
Taxas – Condutores	2.162.802	11%
Taxas – Outros	123.220	97%
Comp. s/ Inspeções a veículos e Centros de Exame	-114.936	-2%
Coimas e outras C.O.	-284.633	-15%
Outras Receitas	3.463.117	262%
Total Receita	-295.197	-1%
Taxas - Identificador electrónico de matrícula		
Saldo de gerência	6.547.682	24%
Outros valores	6.547.682	24%
Total orçamento de receita	6.252.485	8%

A reduzida execução da receita (64% do valor previsto orçamentalmente), reflectindo-se numa redução de 1% na receita do exercício (com exclusão do saldo de gerência de 2008) face ao mesmo período de 2008, é explicada pelos seguintes factos:

- Não aprovação da portaria de taxas do IMTT, I.P. enviada à Tutela durante o ano de 2008;
- Inclusão de receita relativa aos serviços prestados no âmbito do identificador electrónico de matrícula, cuja implementação ainda não se iniciou;
- Redução da receita cobrada de taxas, com maior impacto nas taxas relativas às áreas de negócios de veículos e transportes;
- Redução da receita cobrada de coimas e outras contra-ordenações.

O acréscimo substancial das “outras receitas” resulta da receita arrecadada pela venda, à Estamo, do Edifício da Av. das Forças Armadas, sede do IMTT, I.P. (4.363.825 €).

Orçamento de Funcionamento

Receitas Próprias

O orçamento de funcionamento do IMTT, I.P. é maioritariamente coberto por Receitas Próprias, centrando-se a cobrança de receita do Instituto, predominantemente, 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 2009 cerca de 21,1 M€ e 16,5 M€, respectivamente, e sendo a média mensal do 4º trimestre de 1,8 M€ e 1,4 M€.

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

Despesa

A despesa corrigida após cativos é de 77,2 M€.

A despesa inscrita no orçamento divide-se em 6 grupos principais, dos quais se salientam os mais representativos: Aquisição de bens e serviços (61% do total) e Despesas com Pessoal (36% do total).

Em cumprimento da Lei n.º 64-A/2008, de 31 de Dezembro de 2008 e do Decreto-Lei de Execução Orçamental, Decreto-Lei n.º 69-A/2009 de 24 de Março de 2009 foram aplicadas

cativações sobre as dotações iniciais aprovadas, totalizando 14,6 M€, as quais representam 16% do orçamento inicial de funcionamento.

Execução da Despesa

Do total do orçamento de funcionamento da despesa, cerca de 58,4% (45,06 M€) foi comprometido até ao final do quarto trimestre de 2009. Quanto à despesa paga neste período (43,76 M€), esta representa 97,11% dos compromissos assumidos (56,7% do orçamento corrigido).

Quadro 8 – Execução do Orçamento Funcionamento do IMTT, I.P., em euros (2009)

Descrição	Dotações Corrigidas Após cativos	%	Compromissos assumidos	Despesas Pagas	%	Dotação não comprometida	%
	1		2	3	3/1	4	4/1
Despesas com Pessoal	28.102.128	36,4	23.622.829	23.615.388	84,0	4.479.299	15,9
Aquisição de Bens e Serviços	46.772.961	60,6	19.896.327	18.610.117	39,8	26.876.634	57,5
Juros e Outros Encargos	19.200	0,0	12.557	12.557	65,4	6.643	34,6
Transferências Correntes	799.046	1,0	620.180	615.806	77,1	178.866	22,4
Outras Despesas Correntes	5.500	0,0	3.603	3.603	65,5	1.897	34,5
Aquisição de Bens de Capital	1.181.120	1,5	617.298	615.029	52,1	563.822	47,7
Transferências de Capital	291.783	0,4	291.783	291.783	100,0	0	0,0
TOTAL	77.171.738	100	45.064.577	43.764.285	56,7	32.107.161	41,6

O grupo das rubricas Despesas com Pessoal é o que apresenta o maior valor de despesa comprometida, cerca de 23,6 M€. Seguidamente, encontram-se as rubricas de Aquisição de Bens e Serviços, cujo montante comprometido atingiu cerca de 19,9 M€.

Tendo em consideração os pagamentos efectuados até 31 de Dezembro de 2009, 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 Aquisição de Bens e Serviços são as que evidenciam o maior valor de dotação não comprometida (26,9 M€), valor que resulta, essencialmente, da dotação atribuída nos custos inerentes à operacionalização do identificador de electrónico de matrícula (28 M€), seguindo-se as Despesas com Pessoal e as Aquisições de Bens de Capital. Em termos globais, no fim quarto trimestre, a despesa não comprometida é de cerca de 32,1 M€, o que corresponde a, aproximadamente, 41,6% do valor do orçamento de funcionamento.

Orçamento de Investimento

Receita

O orçamento de investimento perfaz cerca de 36,4 M€, sendo que 73% corresponde a financiamento do Orçamento de Estado (4% para financiamento de despesas correntes e 69% para despesas de capital). O restante é financiado por receitas próprias com cerca de 9,7 M€, representando 27% do Orçamento de PIDDAC.

Despesa

À semelhança do sucedido com o orçamento de funcionamento, foram realizadas as cativações decorrentes da aplicação dos diplomas anteriormente referidos, no total de 1.999 m€, distribuídos pelos diferentes projectos.

Quadro 9 – Cativação nos Projectos de Investimento do IMTT, I.P., em euros (2009)

Projectos	Dotações corrigidas	Cativos	Dotações Após Cativos	Despesa Paga
Estudos de Enquadramento e Desenvolvimento do Sistema de Transportes	1.040.630	114.375	926.255	201.292
Melhoria da Qualidade e Segurança dos Sist. e Serviços de Transp. Públicos	4.460.000	733.750	3.726.250	3.045.731
SIGITI - Sistema de Informação Interactivo dos Transportes Interurbanos	170.000	50.000	120.000	
PROSIP - Projecto Sistema de Informação Pública do IMTT	4.665.000	0	4.665.000	1.475.654
SIGGESC - Sistema de Informação Geográfica de Gestão de Carreiras	250.000	3.750	246.250	197.774
Modernização Tecnol. e Melhoria da Eficiência Energética dos Transp. Públic.	22.009.370	975.775	21.033.595	14.173.385
Museu Ferroviário	65.000	8.750	56.250	56.250
Adaptação das Instalações do IMTT	2.250.000	0	2.250.000	1.275.808
Estudos de Reestruturação do Sist. De Transp. das Áreas Met. Lisboa e Porto	1.000.000	75.000	925.000	
Estudos para o Desenvolvimento da Rede Nacional de Plataformas Logísticas	500.000	37.500	462.500	
TOTAL	36.410.000	1.998.900	34.411.100	20.425.893

A cativação realizada ao abrigo do diploma legal afecta a quase totalidade dos projectos inscritos em PIDDAC, exceptuando os projectos PROSIP e Adaptação das Instalações do IMTT, visto serem financiados exclusivamente por receitas próprias.

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 20,4 M€:

- Modernização Tecnológica e Melhoria da Eficiência Energética dos Transportes Públicos, 14,17 M€;

- Melhoria da Qualidade e Segurança dos Sistemas e Serviços de Transportes Públicos, 3,05 M€;
- PROSIP- Projecto Sistema de Informação Pública do IMTT, 1,48 M€;
- Adaptação das Instalações do IMTT, 1,28 M€;
- Estudos de Enquadramento e Desenvolvimento Sistema de Transportes, 201 m€.;
- SIGGESC, 198 m€;
- Museu Ferroviário, 56 m€.

Os restantes projectos não tiveram execução:

- SIGITI;
- Estudos de Reestruturação do Sistema de Transporte das Áreas Metropolitanas de Lisboa e do Porto;
- Estudos para o Desenvolvimento da Rede Nacional de Plataformas Logísticas.

2.8 – Projectos a Desenvolver para Um Reforço Positivo do Desempenho

As estratégias resultantes da Análise SWOT efectuada (traduzidas nos projectos e actividades já identificados no Anexo I.3 e Anexo XXIII) encontram-se no Quadro 10.

As linhas de actuação definidas procuram tirar proveito das oportunidades que o ambiente externo oferece mediante o enfoque do organismo nos factores positivos internos de que dispõe e na minimização dos respectivos aspectos mais frágeis, bem como minimizar o impacto das ameaças externas no desempenho do IMTT, I.P. fortalecendo as áreas em que o mesmo já detém uma posição razoável e reduzindo ao máximo os seus factores mais vulneráveis.

Em função dos factores em análise, a matriz que se segue pretende identificar a estratégia adequada para o IMTT, I.P., tendo em vista a melhoria sustentada do seu desempenho.

Quadro 10 – Modelo de Análise SWOT

Ambiente Interno		
Ambiente Externo	Pontos Fortes	Pontos Fracos
Oportunidades	Que Estratégia?	Que Estratégia?
Ameaças	Que Estratégia?	Que Estratégia?

Quadro 11 – Análise SWOT para o IMTT, I.P.

<p>Identificação de Correspondências (Oportunidades; Pontos Fortes)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Serviços On-Line: (1;1); (1;3); (1;4); (1;8); (1;9); (2;1); (2;3); (2;4); (2;8); (2;9); (3;1); (3;3); (3;4); (3;8); (3;9); (5;1); (5;3); (5;4); (5;8); (5;9); (6;1); (6;3); (6;4); (6;8); (6;9); - Rotatividade do pessoal no atendimento dos serviços desconcentrados: (1;10); (2;10); - Formação Profissional: (1;7); (2;7); - Apoio ao Controlo de Gestão: (2;5); (5;5); - Questão Ambiental: (4;6); - Sistemas Informáticos: (5;2); (5;5); - Parcerias/ Acordos: (6;3); - Apoios ao Sector: (7;6); - Actividade Normativa: (8;6); - Estudos de Caracterização e Diagnóstico: (8;1); (8;5); - Gestão dos Sistemas: (9;6). 	<p>Pontos Fortes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clara focalização da estratégia de negócio no serviço prestado aos utilizadores (1); - Corpo dirigente experiente e propenso à mudança (2); - Elevado número de parcerias e acordos estabelecidos com entidades estratégicas (3); - Entidades antecessoras com forte imagem/ referência a nível nacional (4); - Detenção de bases de dados fiáveis e privilegiadas sobre o sector (5); - Unidades orgânicas detentoras de competências para a apresentação de projectos para o sector (6); - Formação adequada às necessidades dos colaboradores (7); - Elevada adaptação à mudança por parte dos colaboradores mais jovens (8); - Elevado empenho, mobilização e espírito inovador dos recursos humanos de mais baixa faixa etária (9); - Vasto domínio de conhecimento por parte dos colaboradores do atendimento (10).
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cidadãos crescentemente informados (1); - Elevada exigência para a prestação de um serviço público rápido e de qualidade (2); - Tendência para o aumento da aderência dos cidadãos mais jovens ao meio virtual (3); - Cidadãos mais sensibilizados às questões ambientais (4); - Avançado desenvolvimento tecnológico (5); - Tendência para a celebração de parcerias e acordos estratégicos público-privados (6); - Conjuntura de crise económica (7); - Legislação incompleta/ desactualizada relativa ao sector (8); - Sistema de transportes, veículos, condutores, formação profissional, contra-ordenacional e de fiscalização carecedor de melhorias (9). 	<p>Estratégia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Serviços On-Line: Projectos 05.02.06; 10.01; - Formação Profissional: Projectos 08.01; - Apoio ao Controlo de Gestão: Projectos 07.01.05; 07.01.06; 07.01.08; 08.02; 09.04; - Questão Ambiental: Projectos 02.01.06; 09.02; 09.05.07; - Sistemas Informáticos: Projectos 01.03; 02.03; 03.04; 05.01; 05.02; 05.03; 05.04; 05.05; 05.06; 05.07; 07.03; 09.06.01; - Parcerias/ Acordos: Projectos 05.02.04; 05.02.05; 06.03; - Apoios ao Sector: Projectos 09.07; - Actividade Normativa: Projectos 01.01; 02.01; 03.01; 06.02; 09.07.03; - Estudos de Caracterização e Diagnóstico: Projectos 03.02; - Gestão dos Sistemas: Projectos 01.02; 02.02; 03.03; 04.01; 09.01; 09.03; 09.04; - A rotatividade do pessoal no atendimento é já uma realidade em alguns serviços desconcentrados.

<p>Identificação de Correspondências (Ameaças; Pontos Fortes)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contratação de Pessoal: (1;1); (1;2); (1;7); - Sobreposição de Projectos: (2;2); (2;3); (2;7). 	<p>Pontos Fortes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clara focalização da estratégia de negócio no serviço prestado aos utilizadores (1); - Corpo dirigente experiente e propenso à mudança (2); - Elevado número de parcerias e acordos estabelecidos com entidades estratégicas (3); - Entidades antecessoras com forte imagem/ referência a nível nacional (4); - Detenção de bases de dados fiáveis e privilegiadas sobre o sector (5); - Unidades orgânicas detentoras de competências para a apresentação de projectos para o sector (6); - Formação adequada às necessidades dos colaboradores (7); - Elevada adaptação à mudança por parte dos colaboradores mais jovens (8); - Elevado empenho, mobilização e espírito inovador dos recursos humanos de mais baixa faixa etária (9); - Vasto domínio de conhecimento por parte dos colaboradores do atendimento (10).
<p>Ameaças</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regime jurídico e legislativo demasiado lento e burocrático no respeitante à contratação de pessoal (1); - Surgimento simultâneo de diversas solicitações (projectos) por parte do Governo, para o sector dos transportes terrestres (2); - Resistência à adesão dos cidadãos de faixa etária mais elevada à inovação tecnológica (3). 	<p>Estratégia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contratação de Pessoal: Dada a morosidade do processo de contratação de pessoal, o IMTT, I.P. inicia atempadamente os processos de recrutamento. Por outro lado, o Instituto recorre ainda, de forma mais rápida, à contratação em regime de outsourcing e de postos ocupacionais fornecidos pelo IEFP para trabalho de back-office em alguns serviços desconcentrados. Aos novos colaboradores admitidos é ministrada formação específica para a área relativamente à qual desempenham funções; - Sobreposição de Projectos: A estratégia prosseguida é semelhante à anterior. No entanto, dado que muitos dos projectos solicitados pelo Governo recaem sobre o GPIA e GJC, há ainda a possibilidade de recurso a parcerias com universidades, institutos ou outras entidades de ensino superior para a prossecução das solicitações recebidas (pessoal qualificado que se adequa à especificidade das atribuições destas unidades orgânicas).

<p>Identificação de Correspondências (Oportunidades; Pontos Fracos)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uniformização da Imagem IMTT: (1;1); - Cultura IMTT: (1;2); - Uniformização de Procedimentos: (1;4); (1;5); (1;6); (2;4); (2;5); (2;6); (3;4); (3;5); (3;6); (5;4); (5;5); (5;6); (6;4); (6;5); (6;6); - Simplificação de Procedimentos: (2;4); (3;4); (5;4); (2;6); (3;6); (5;6); - Informação ao Público: (1;8); (3;8); - Instalações: (1;10). 	<p>Pontos Fracos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Imagem ainda não totalmente uniformizada (1); - Manutenção, ainda visível, das culturas DGTT, DGV e INTF, após processo de fusão (2); - Escassez de recursos humanos (3); - Complexidade de alguns procedimentos (4); - Uniformização de procedimentos ainda em curso em algumas áreas (5); - Estrutura organizacional tendencialmente burocrática (6); - Resistência à mudança por parte dos colaboradores de faixa etária mais elevada (7); - Fraco conhecimento dos novos canais de prestação de serviços (8); - Morosidade de atendimento a nível da Linha de Atendimento Telefónico (9); - Instalações ainda degradadas em alguns serviços desconcentrados (10).
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cidadãos crescentemente informados (1); - Elevada exigência para a prestação de um serviço público rápido e de qualidade (2); - Tendência para o aumento da aderência dos cidadãos mais jovens ao meio virtual (3); - Cidadãos sensibilizados às questões ambientais (4); - Avançado desenvolvimento tecnológico (5); - Tendência para a celebração de parcerias e acordos estratégicos (6); - Conjuntura de crise económica (7); - Legislação incompleta/ desactualizada relativa ao sector (8); - Sistema de transportes, veículos, condutores, formação profissional, contra-ordenacional e de fiscalização carecedor de melhorias (9). 	<p>Estratégia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uniformização da Imagem IMTT: Projectos 10.02.04; 11.03.04; 11.03.07; - Cultura IMTT: Projecto 11.03.04, marcação de convívios periódicos a nível nacional (caso dos almoços de Natal e caminhadas pedestres promovidas pela Casa do Pessoal); - Uniformização de Procedimentos: Projectos 03.03.05; 03.03.07; 03.03.08; 04.01.01; 04.01.05; 04.01.07; 04.01.15; 05.02.06; 06.04; 07.01.01; 07.01.02; 07.01.03; 07.01.04; 07.01.07; 07.01.09; 07.01.10; 07.01.11; 07.02.01; 07.02.02; 07.02.04; 07.02.07; 07.02.09; 07.02.10; 07.02.11; 07.02.12; 08.03.04; 08.04; 10.01; 10.03.01; 10.03.05; 12.01; 12.02; - Simplificação de Procedimentos: Projectos 05.02.06; 08.04.07; 08.04.08; 10.01; - Informação ao Público: Projectos 09.03; 10.02.02; 10.03.02; 10.03.06; 11.01.01; 11.03.02; 11.03.03; 11.03.05; 11.03.06; 12.03.02; 12.04; - Instalações: Projectos 07.04; 13.01; 14.01; 15.01; 16.01.

<p>Identificação de Correspondências (Ameaças; Pontos Fracos)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contratação de Pessoal: (1;3); - Sobreposição de Projectos: (2;3); 	<p>Pontos Fracos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Imagem ainda não totalmente uniformizada (1); - Manutenção, ainda visível, das culturas DGTT, DGV e INTF, após processo de fusão (2); - Escassez de recursos humanos (3); - Complexidade de alguns procedimentos (4); - Uniformização de procedimentos ainda em curso em algumas áreas (5); - Estrutura organizacional tendencialmente burocrática (6); - Resistência à mudança por parte dos colaboradores de faixa etária mais elevada (7); - Fraco conhecimento dos novos canais de prestação de serviços (8); - Morosidade de atendimento a nível da Linha de Atendimento Telefónico (9); - Instalações ainda degradadas em alguns serviços desconcentrados (10).
<p>Ameaças</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regime jurídico e legislativo demasiado lento e burocrático no respeitante à contratação de pessoal (1); - Surgimento simultâneo de diversas solicitações (projectos) por parte do Governo, para o sector dos transportes terrestres (2); - Resistência à adesão dos cidadãos de faixa etária mais elevada à inovação tecnológica (3). 	<p>Estratégia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contratação de Pessoal: Com vista ao reforço das equipas de trabalho, tanto em número como em qualificações, o IMTT, I.P. tem em curso um conjunto de processos de recrutamento e selecção, permitindo a aproximação dos efectivos aos postos de trabalho previstos. O Projecto 05.00.01 é disso exemplo. Por outro lado, o Instituto recorre ainda, de forma mais rápida, à contratação em regime de outsourcing e de postos ocupacionais fornecidos pelo IEFP para colmatar o reduzido número de colaboradores de back-office em alguns serviços desconcentrados. Os novos colaboradores contratados neste regime, ainda que não pertencentes ao Mapa de Pessoal do IMTT, I.P. são, na sua maioria, jovens e com habilitações superiores; - Sobreposição de Projectos: A estratégia prosseguida a este nível é semelhante à anterior. No entanto, dado que muitos dos projectos solicitados pelo Governo recaem sobre o GPIA e GJC, há ainda a possibilidade de recurso a parcerias com universidades, institutos ou outras entidades de ensino superior para a prossecução das solicitações recebidas (pessoal qualificado que se adequa à especificidade das atribuições destas unidades orgânicas).

2.9 – Comparação com o Desempenho de Serviços Idênticos

A nível nacional, não se conhecem indicadores relativos à procura de serviços disponibilizados por organismos de dimensão semelhante à do IMTT, I.P.

Apenas se conseguiu obter informação quanto ao número de reclamações de Livro Amarelo que o IGFSS disponibilizou relativamente a 2007 e 2008. De acordo com o Anexo XXVI, constata-se que estes valores superam de longe as reclamações recepcionadas pelo IMTT, I.P..

III – BALANÇO SOCIAL

O Balanço Social do IMTT, I.P. relativo ao ano de 2009, elaborado nos termos do disposto no Decreto-Lei nº 190/96, de 9 de Outubro, trata-se de um documento essencial para o apoio à análise e tomada de decisão. Apresentam-se de seguida as principais apreciações retiradas do Anexo XXVII, o qual contempla, na íntegra, o documento final produzido relativamente a esta temática.

3.1 – Caracterização dos Efectivos

O IMTT, I.P. dispunha, a 31 de Dezembro de 2009, de um total de 883 efectivos para a prossecução das suas actividades, número inferior em 26 unidades face ao apresentado para idêntica data de 2008.

Tal como relativamente a 2008, a concentração do maior número de efectivos continua a verificar-se no grupo de pessoal assistente técnico, com 503 trabalhadores, seguido do de técnico superior, com 208 trabalhadores. Os grupos de pessoal de informática e assistente operacional permanecem os menos representados, com 57 (dos quais a maior parte desempenha funções não informáticas) e 45 trabalhadores, respectivamente.

A taxa de feminização do IMTT, I.P. é de 66,82%: dos 883 efectivos globais, 590 são mulheres e 293 são homens.

A média de idades dos trabalhadores do Instituto é de 50 anos, sendo a faixa etária dos 55 aos 59 anos aquela que apresenta o maior número de colaboradores.

O nível médio de antiguidade dos efectivos situa-se nos 25 anos, sendo a classe modal de referência a dos 35-39 anos de antiguidade (com uma representação de 21,64% do total de

colaboradores), seguindo-se-lhe o intervalo dos 30-35 anos (com uma representação de 20,95% do total de efectivos).

Dos 883 trabalhadores do IMTT, I.P., 35,4% detêm um curso superior, 37,3% possuem 11 ou 12 anos de escolaridade, 17,1% têm 9 anos de escolaridade e apenas 10,2% detêm 4 ou 6 anos de escolaridade.

O número de trabalhadores com grau de deficiência entre os 60% e 90% é de 30 (12 homens e 18 mulheres), representando 3,40% dos efectivos.

3.2 – Admissões e Saídas

Durante o ano de 2009 entraram para o IMTT, I.P. 33 colaboradores: 2 por mobilidade interna e os restantes por procedimentos concursais, a que corresponde uma taxa de admitidos de 3,74%.

No mesmo período saíram do Instituto 69 trabalhadores, sendo o maior contingente o da aposentação, a que corresponde uma taxa de saídos de 7,81%.

É de realçar que o maior número de elementos admitidos e saídos se verificou no grupo de pessoal assistente técnico.

3.3 – Postos de Trabalho e Alterações de Posicionamento Remuneratório

No ano de 2009 ficaram por ocupar 172 postos de trabalho previstos no mapa de pessoal do IMTT, I.P., sendo certo que 76 não foram ocupados por motivo de não abertura de procedimento concursal, que 92 postos se encontram cativos por procedimentos concursais ainda não concluídos, e que, para os restantes 8, não foram abertos procedimentos ou ocorreram procedimentos concursais improcedentes.

Em 2009 foram efectuadas 99 alterações de posicionamento remuneratório, das quais 41 se revelaram obrigatórias e 58 resultaram de opção gestionária (ao abrigo dos artigos 47.º e 46º da Lei nº 12-A/2008, de 27 de Fevereiro, respectivamente), distribuídos do seguinte modo: 24 em pessoal que se encontra no exercício de funções dirigentes, 28 na carreira técnica superior, 64 na carreira de assistente técnico, 4 na carreira de assistente operacional e 5 na carreira de informática.

Foram ocupados 26 postos de trabalho através de procedimentos concursais concluídos, dos quais 7 na carreira técnica superior e 19 na carreira de assistente técnico.

3.4 – Modalidade de Horário

O horário de trabalho praticado no IMTT, I.P. é flexível, com plataformas fixas das 10 horas às 12 horas e das 14 horas e 30 minutos às 17 horas. Este mesmo horário é praticado por 86,86% dos colaboradores.

Com o regime de jornada contínua por motivo a assistência a menores, familiares doentes ou doença própria, encontram-se 18 trabalhadores. Com isenção de horário de trabalho estão os dirigentes e coordenadores técnicos.

3.5 – Trabalho Extraordinário

Em 2009 foram prestadas 10.788 horas de trabalho extraordinário diurno e nocturno, em dias de descanso complementar e dias de feriado, as quais foram compensadas mediante a contrapartida remuneratória de 153.990 €.

3.6 – Ausências

No ano de 2009 foram contabilizados 19.319 dias de ausência ao trabalho. Deste total, 13.066 dias foram motivados por doença dos trabalhadores, a que acrescem 715 por assistência a familiares, 1.786 dias por conta do período de férias, 1.307 dias por protecção na parentalidade, 400 dias por doença profissional e 285 dias por estatuto de trabalhador estudante.

Por motivo de greve geral da Administração Pública, no dia 1 de Março de 2009 não foram trabalhadas 63 horas, situação que corresponde à ausência de 9 colaboradores.

No organismo há 160 trabalhadores sindicalizados, não tendo sido registado qualquer dispêndio de tempo com a actividade sindical.

3.7 – Encargos com o Pessoal

No ano de 2009, os encargos com o pessoal foram distribuídos do seguinte modo: 15.907.117,91€ em remunerações base mensais e 1.025.846,96€ em suplementos

remuneratórios nos quais estão incluídos os abonos para falhas, ajudas de custo, despesas de representação e prestação de trabalho extraordinário.

No respeitante a prémios de desempenho, foram pagos 92.873,63€ a trabalhadores que exercem funções de dirigentes neste serviço e ao pessoal inserido nas carreiras de técnico superior, assistente técnico, assistente operacional e pessoal de informática.

No mesmo período, o encargo com prestações sociais pagas perfaz a quantia de 909.564,30€, na qual se encontra incluído o subsídio de refeição.

3.8 – Higiene e Segurança

No ano de 2009 foram registados 8 acidentes em serviço, dos quais 3 foram considerados “in itinere”, resultando em 42 dias de baixa. O número total de dias perdidos com baixa por acidente em serviço foi de 319.

3.9 – Formação Profissional

No ano em apreço foram realizadas 28 acções de formação internas e utilizadas 290 acções externas, num total de 318.

Destas acções, 275 tiveram uma duração inferior a 30 horas. Com uma duração entre 30 a 59 horas foram frequentadas 23 acções. Com duração entre 60 a 119 horas, foram frequentadas 5 acções. Com duração superior a 120 horas foram acompanhadas 15 acções.

Em acções de formação foram globalmente dispendidas 23.267 horas, abrangendo 498 colaboradores do IMTT, I.P., com uma taxa de participação de efectivos na ordem dos 56%, num total de 1.191 participações.

A despesa directa anual com formação rondou os 262.000 €.

3.10 – Relações Profissionais e de Disciplina

São 160 os trabalhadores sindicalizados que efectuem os devidos descontos através de débito no vencimento.

Não existe comissão de trabalhadores.

Foram instaurados 8 processos disciplinares no ano de 2009, transitando 3 para o corrente ano. Dos referidos processos disciplinares resultaram 3 penas de suspensão, 1 multa e 1 repreensão escrita.

3.11 – Considerações Finais

Continua a verificar-se uma tendência para a diminuição de efectivos, sentindo-se o decréscimo mais acentuado no grupo profissional de assistente técnico (no qual ocorreu uma diminuição de 10 elementos).

Este facto, aliado ao número de trabalhadores com antiguidade superior a 30 anos, ao carácter residual de colaboradores em categorias de ingresso e aos numerosos pedidos de aposentação, perspectiva, a curto prazo, problemas que necessitam de ser equacionados por forma a ser encontrada uma solução que não ponha em causa o cumprimento da missão deste Instituto.

Embora a taxa de admissões se tenha revelado mais elevada que a do ano de 2008, a tendência de envelhecimento dos efectivos do Instituto não se inverteu, dado que a média etária no serviço se situa actualmente nos 50 anos de idade.

O número de horas extraordinárias prestadas diminuiu face a 2008. É nas carreiras de assistente técnico e de informática que aquele número se regista mais expressivo, devendo-se tal facto ao grande aumento de volume de trabalho e mudança de instalações de três serviços desconcentrados.

O absentismo regista um valor superior ao do ano de 2008 devido ao acréscimo de ausências dadas por motivo de doença e por doença prolongada, mais acentuadas no sexo feminino.

IV – AVALIAÇÃO FINAL

4.1 – Apreciação dos Resultados Alcançados

O ano de 2009 foi marcado por uma maior solidez de actuação do IMTT, I.P., após a fase algo conturbada que se seguiu ao processo de fusão do qual este organismo resultou.

A postura do Instituto é cada vez mais próxima e centrada no utilizador final, os procedimentos procuram-se mais ágeis, as acções de controlo e monitorização da actividade interna são frequentes, as aplicações informáticas são hoje particularmente fiáveis, a cultura IMTT é actualmente mais vincada, os colaboradores estão empenhados numa evolução positiva do Instituto, a formação é ministrada “à medida”.

Todos estes aspectos têm em vista a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Instituto.

No ano transacto, a actuação do IMTT, I.P. foi particularmente pautada por uma simplificação de formalidades e procedimentos, pelo desenvolvimento de mecanismos de audição e participação, por uma melhoria no acolhimento, atendimento e meios de comunicação com o utilizador, pela disponibilização de suportes informativos e pela introdução de inovações tecnológicas.

4.1.1 – Formalidades Extintas ou Simplificadas

- A Medida Simplex 074, “Pedido On-Line de CAP para Motoristas de Pesados e Motoristas de Táxis”, foi adaptada, no decurso de 2009, para “Pedido On-Line de CAM na hora para Motoristas de Pesados e de CAP para Motoristas de Táxi”, tendo em consideração o novo sistema de qualificação e formação dos motoristas de veículos pesados de passageiros e de mercadorias previsto na Directiva n.º 2003/59/CE, de 15 de Julho (diploma transposto para a ordem jurídica interna pelo Decreto-Lei n.º 126/2009, de 27 de Maio).

A qualificação referida, comprovada através do CAM, torna-se indispensável para a obtenção da CQM e implica o desenvolvimento de 4 plataformas aplicacionais por parte do IMTT, I.P.: “Gestão de Entidades Formadoras”; “Homologação de Cursos e controlo de realização de acções de formação”; “Plataforma de Exames” (acessível por entidades externas para a marcação de exames) e “Emissão e Gestão de CQM”. É no sentido da disponibilização das várias plataformas que este Instituto tem desenvolvido esforços desde meados do ano transacto.

O “Pedido On-Line de CAP para Motoristas de Táxi” é já uma realidade desde 23/06/2008;

- As Medidas Simplex 086, 087, 088 e 091 – “Pedido On-Line de 2.ª via do Certificado de Matrícula”, “Pedido On-Line de Alteração de Características Técnicas de Veículos”, “Pedido

On-Line de Certidões de Veículos” e “Consulta On-Line de Pedido na Área do Condutor e Veículo”, respectivamente, tornaram-se uma realidade.

Em termos de orientação estratégica, o ano de 2009 foi particularmente dedicado à área de negócio “veículos”. Desde o dia 31 de Julho do ano transacto que os Serviços em Linha do IMTT, I.P. contavam já com a disponibilização das Medidas 086 e 088 (no que respeita à possibilidade de realização de “Pedidos On-Line de Certidão de Inspeções Periódicas” e de “Pedidos On-Line de Certidão de Homologação”).

As Medidas 091 e 087 foram concretizadas nos dias 22 e 28 de Dezembro de 2009, respectivamente (a primeira apenas no que respeita a alteração de pneus).

A Medida Simplex 089, “Avisos On-Line a Condutores e Proprietários de Veículos” ficou concretizada, para o núcleo de “condutores”, a 12/05/2009, mediante a faculdade de registo, no site do IMTT, I.P. do e-mail do condutor, a partir do qual se torna possível o envio de avisos automáticos e outras notificações;

A Medida Simplex 090, “Condutor Informado”, foi concluída no que respeita à disponibilização, no site do IMTT, I.P., de informação sobre as datas em que são exigidas revalidações de cartas de condução. Através do simulador criado e mediante a introdução de informação relativa às categorias averbadas e data de nascimento do condutor, tornou-se possível a verificação do momento em que se deverá iniciar o processo de revalidação e a confirmação da validade das categorias averbadas na carta de condução. A disponibilização de informação relativa às datas em que são exigidas inspeções de veículos e pagamento do Importo Único de Circulação encontra-se em fase de desenvolvimento;

A Medida Simplex 138, “Pedido On-Line de Cartões Tacográficos” foi conseguida, para as 1.ªs emissões, a 16/10/2009;

- Foi concluído, em Junho de 2009, o desenvolvimento do pedido electrónico de 1.ªs emissões de cartas de condução após aprovação no exame de condução (incluindo o pagamento por multibanco), por parte dos Centros de Exame Privados, reduzindo o tempo de espera na emissão da carta de condução pelo IMTT, I.P.;

- O IMTT, I.P. disponibilizou ainda, desde 31/07/2009, a funcionalidade de “Validação On-Line de Documentos”;

- Tornou-se possível a troca de cartas de condução aos balcões dos CTT (faculdade de entrega de cartas de condução revalidadas, com alteração de elementos no balcão dos CTT mais próximo da residência do condutor, mediante a devolução da carta de condução que o condutor detinha na sua posse) em articulação com os webservices para a INCM;

- Foi disponibilizada a faculdade de pagamento por multibanco das taxas de matrícula, por parte dos ROM;

- Entrou em funcionamento o programa informático HOMOLOGAÇÕES.NET, desenvolvido em conjunto com a ACAP - Associação do Comércio Automóvel de Portugal, o qual veio permitir o envio dos registos de homologação europeia de modelo de veículos, por via electrónica (este deixam de ser remetidos para o IMTT, I.P. em suporte papel);

- No âmbito do Projecto 05.02.05, foram iniciados procedimentos de intercâmbio de informação, mediante a ligação com entidades externas (CRA, ISP, ASP, DGCI, DGAIEC, PSP, GNR), tendo igualmente sido iniciadas negociações com o ITIJ, para formalização desse intercâmbio. Foram estabelecidas negociações com o IRN, DGCI (protocolo para acesso à validação de NIF), DGAIEC (informação sobre inspecções para efeitos de 1ª matrícula), PSP e GNR (para definição, pela PSP, de webservices para pedido de apreensão administrativa de veículos, com informação de retorno), SEF (para implementação de processo de consulta da base de dados de carros roubados ou furtados no espaço europeu - acordo Schengen e de validação dos títulos de residência para efeitos de emissão de cartas de condução), ASP e ISP (assinados protocolos, ainda não operacionalizados);

- Numa relação de parceria entre o IMTT, I.P. e as Escolas de Condução, a concretização da Medida Simplex 115, de 2008 - “Licença de Aprendizagem na Hora” – e da funcionalidade de “Marcação On-Line de Exames de Condução (provas teóricas e práticas)” continuou a ganhar dimensão, mediante o aumento do número de Escolas aderentes durante o ano de 2009. Trata-se de um sistema on-line de solicitação de emissão de licenças de aprendizagem, com impressão na Escola de Condução;

- As parcerias no âmbito do SIPOL, para a recepção e entrega on-line de pedidos de revalidação, duplicados e alteração de elementos em cartas de condução, continuaram a ser incentivadas. Inclusivamente, algumas DDV's extinguiram os postos de atendimento anteriormente dedicados a estas entidades;

- Em caso de urgência, a licença internacional de condução é emitida no momento também pelos serviços do IMTT, I.P., para além de pelo ACP;

- Deu-se início ao projecto de reengenharia do processo “cartas de condução”, visando a simplificação e uniformização dos procedimentos das actividades relacionadas com condutores nos serviços desconcentrados;

- Iniciou-se o projecto de uniformização dos procedimentos das actividades relativas a veículos nos serviços desconcentrados.

4.1.2 - Mecanismos de Audição e Participação

- No final de 2009, e de acordo com o referido no ponto 2.2, foi retomado o estudo ao atendimento presencial do IMTT, I.P., já iniciado em 2008. Pretende-se que os inquéritos efectuados aos dirigentes, colaboradores do atendimento presencial e público presencial do Instituto se continuem a traduzir na tomada de medidas de melhoria no Instituto.

De acordo com o previsto na alínea a) do n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, o IMTT, I.P. continua anualmente a proceder à sua auto-avaliação mediante a apreciação, junto dos seus parceiros, da quantidade e qualidade dos serviços prestados.

4.1.3 - Melhoria no Acolhimento e Atendimento dos Utilizadores

- A nível nacional, o back-office dos serviços tem sido caracterizado por uma maior prontidão e eficiência, no sentido de responder em tempo útil às solicitações do atendimento (esta situação pode ser particularmente confirmada pela redução registada a nível dos tempos médios de emissão das cartas de condução, os quais passaram de 62 dias, em 2008, para 32 dias, em 2009);

- Tendo em vista a melhoria do atendimento presencial, foi implementado, em algumas DDV's, o Posto de Atendimento Único ao utilizador. Desta forma, para além de se evitar o aumento dos tempos médios de espera ao balcão dos serviços, contribui-se ainda para a flexibilidade dos serviços e para que os colaboradores adquiram competências transversais e mais vastas nas diversas áreas de actividade;

- O número de balcões de atendimento foi, na DRMT Norte, alvo de ajustamento, no sentido de se procurar que, em alturas mais "críticas" (como intervalo de almoço e / ou férias de funcionários), os utilizadores não fossem penalizados com tempos médios de espera superiores;

- A mudança de instalações da DRMT Lisboa e Vale do Tejo, que veio a ocorrer com sucesso já no corrente ano, foi preparada ao longo de 2009, com obras de adaptação e de melhoria de funcionalidades, sendo evidentes os benefícios quer para os utilizadores externos quer para os colaboradores afectos à DRMT;

- A qualidade e boa acessibilidade para as pessoas de mobilidade condicionada das novas instalações da DRMT Centro - Coimbra permitiu uma melhoria geral no atendimento dos utilizadores e nas condições de trabalho dos colaboradores.
- Tem sido ministrada formação e acompanhamento aos operadores dos PAC's, tendo em vista a optimização do atendimento efectuado fora dos balcões do IMTT, I.P.;
- A desconcentração da prestação de serviços no âmbito da Certificação de Motoristas de Táxi e Certificação de Motoristas de Transporte Colectivo de Crianças para as DDV's permitiu uma maior proximidade com o utilizador, com benefício de tempo e de custos;
- Por solicitação dos utilizadores, foi facilitado o reencaminhamento, para outros serviços do IMTT, I.P., das cartas de condução recepcionadas, no sentido de facilitar o seu levantamento;
- Foram disponibilizadas funcionalidades, em alguns serviços desconcentrados, que procuram diluir a percepção do tempo de espera do utilizador, quer mediante o seu envolvimento no preenchimento de documentação (funcionalidade que, para além de preencher o tempo de espera, ainda diminui o tempo de atendimento), quer pela sua ocupação de modo confortável (disponibilização de mesas de apoio para preenchimento de formulários, de máquinas que permitem a compra de alimentos/ bebidas, de equipamentos de desinfeção (Gripe A), de televisão e de climatização);

4.1.4 - Melhoria nos Meios de Comunicação com os Utilizadores do Serviço

- Deu-se início à implementação do SIGGESC, instrumento de modernização administrativa de inovação tecnológica acentuada, mediante o registo de carreiras pelos operadores. Este sistema introduz um novo conceito de relacionamento administrativo IMTT, I.P./ Operadores de Transporte/ Utilizador (alimentação de sistemas de informação ao público) e de planeamento e gestão do sistema de transportes;
- Foram desenvolvidos serviços de apoio ao utilizador no âmbito dos Sistemas de Informação, nas vertentes condutor, veículos, transportes, contra-ordenações e outras áreas de suporte;
- Tem sido privilegiada a comunicação electrónica com utilizadores, solicitadores, tribunais, autoridades policiais, embaixadas, consulados e entidades estrangeiras congéneres do IMTT, I.P., tornando-se mais célere o tempo de resposta e a troca de informação.
No caso concreto do utilizador final, são evitados os incómodos relacionados com a deslocação e tempo de espera nos balcões de atendimento;

- Foi implementado um endereço electrónico mais ajustado para as DRMT's e DDV's do IMTT, I.P..

4.1.5 - Disponibilização de Suportes Informativos

- O site do IMTT, I.P. é frequentemente actualizado no sentido de ser prestada informação actualizada sobre as diferentes áreas de negócio aos utilizadores, sem incómodos de deslocação e tempo de espera ao balcão de atendimento. Estão inclusivamente apresentadas, na página electrónica do Instituto, todas as questões e imagens das provas teóricas para obtenção de várias categorias de cartas de condução, permitindo assim aos candidatos a condutor o acesso a toda a base de dados de questões e imagens. Encontram-se ainda disponíveis no site do IMTT, I.P. conselhos úteis sobre eco-condução e carjacking;
- A mais fácil identificação, em alguns balcões do IMTT, I.P., das pretensões tratadas nos diferentes postos de atendimento, bem como a disponibilização, nas senhas retiradas do SGFE, de informação relativa ao tempo previsto de espera para atendimento, são factores que têm contribuído para a melhoria da informação disponibilizada aos utilizadores.

4.1.6 - Inovações Tecnológicas Introduzidas

- Foi iniciado o PESI do IMTT, I.P., tendo em vista a construção de um sistema integrado de suporte ao negócio deste Instituto nas suas várias vertentes, nomeadamente a nível da comunicação com entidades externas (através da criação de normas e arquitecturas coerentes) e da reutilização da informação;
- Foi iniciado o processo de implementação do SCCT;
- Foram desenvolvidos webservices com captura de imagem, com o estabelecimento de parcerias com as Escolas de Condução (SIPOL) e outras entidades, incluindo o alargamento a PAC's e BMS's;
- Foram desenvolvidos webservices com a INCM para envio de cartas de condução para personalização e impressão, os quais permitem uma maior celeridade no processo de emissão das cartas, bem como a aplicação de taxas de urgência para algumas pretensões;
- Foi concluída a definição, migração e disponibilização, para consulta, do Sistema de Condutores WANG (anterior ao SICC), tendo em vista a resposta a pedidos de entidades externas;

- Foi elaborado um modelo de integração funcional e técnica entre a ferramenta automática LASERFICHE – SPIPTC – SICC, tendo em vista a agregação da informação;
- Foi iniciado o projecto “Homologações – desenvolvimento de solução de arquivo electrónico em plataforma LASERFICHE”;
- Foi iniciado o processo de contratação externa de serviços para o desenvolvimento de uma solução de arquivo electrónico para expediente (entradas e saídas), implementação de automatização do fluxo de trabalho (workflow) para o processo de reclamações e alargamento do arquivo electrónico de expediente aos serviços desconcentrados;
- Procedeu-se, na DRMT Norte, à criação de suportes informáticos de apoio ao arquivo de condutores, nomeadamente à criação de listagens relativas aos processos / solicitações efectuados àquele sector.

4.2 – Menção Proposta pelo Dirigente Máximo do Serviço

De acordo com o n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, é a seguinte a menção qualitativa proposta pelo Sr. Presidente do Conselho Directivo do IMTT, I.P., em resultado da Auto-Avaliação realizada no âmbito do Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1):

“Face à apreciação qualitativa e quantitativa apresentada, entendo propor a menção de Desempenho EXCELENTE para o IMTT, I.P., sendo de relevar a superação de todos os objectivos definidos no QUAR de 2009, que consideramos desafiantes e de risco quanto ao cumprimento, dois dos quais com o valor crítico também superado, num cenário em que os recursos humanos se encontram muito abaixo dos considerados necessários nos mapas de efectivos aprovados.

O Plano de Actividades e QUAR do Instituto definidos para o corrente ano permitem evidenciar os principais projectos em que o IMTT, I.P. se procura focalizar também em 2010:

- Implementação do Plano Estratégico de Sistemas de Informação do IMTT, I.P., na sequência de um estudo concluído em 2009. Trata-se de um projecto de grande dimensão para a construção de um sistema integrado de suporte às actividades de negócio e actividades meio (gestão de recursos) do Instituto;
- Entrada em produção do Sistema Central de Cobrança de Taxas, 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 de taxas e 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); a comunicação às aplicações de negócio da efectivação do pagamento, a fim de permitir a continuidade dos processos.

- Melhoria contínua dos serviços prestados, com incidência na adequação dos mesmos às necessidades manifestadas pelos utilizadores;

- Normalização, simplificação e reengenharia de procedimentos, nomeadamente no que respeita aos relativos à área de condutores e veículos, com incidência na eliminação dos pontos de quebra e informação redundante.”

4.3 – Conclusões Prospectivas

O ano de 2009 considera-se o ano da consolidação do processo de fusão e de normalização do funcionamento do IMTT, I.P., salientando-se a melhoria geral dos serviços prestados aos seus utilizadores e dos procedimentos inerentes aos mesmos. Para esta melhoria no desempenho contribuíram, além do esforço dos colaboradores, também as parcerias institucionais estabelecidas com várias entidades que integram o sistema de mobilidade e dos transportes terrestres.

De realçar igualmente os vários projectos de inovação desenvolvidos, geralmente os suportados por sistemas e tecnologias de informação, com destaque par os incluídos nas medidas SIMPLEX 2009, que permitiram maior rigor e rapidez na resposta aos utilizadores dos serviços.

Para o corrente ano, a análise SWOT desenvolvida clarificou a estratégia a seguir pelo IMTT, I.P., tendo a mesma dado origem a uma planificação de projectos devidamente reflectidos no respectivo Plano de Actividades e QUAR de 2010.

As acções correctivas e recomendações de melhoria resultantes das acções de auditoria externa e interna/ inspecção a que o IMTT, I.P. foi sujeito encontram-se igualmente a ser implementadas.



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

As sugestões apresentadas nos diferentes inquéritos de satisfação levados a efeito irão ser analisadas quanto à respectiva pertinência e exequibilidade por cada um dos serviços competentes do Instituto, tendo em vista a introdução ou adequação dos procedimentos nos vários processos do IMTT, I.P..

ANEXOS

- Anexo I: Relatório de Actividades 2009;
 - Anexo I.1: Capa do Relatório de Actividades;
 - Anexo I.2: Texto Introdutório Relatório de Actividades;
 - Anexo I.3: Estado de Execução, a 31/12/2009, dos Projectos Incluídos no Plano de Actividades 2009-2010;
 - Anexo I.4: Actividades Não Incluídas no Plano de Actividades 2009-2010;
- Anexo II: QUAR IMTT, I.P. – Versão Inicial Aprovada (2009);
- Anexo III: Ofício GPERI - Alteração da Meta do Objectivo 1;
- Anexo IV: Aprovação da Alteração da Meta do Objectivo 1;
- Anexo V: QUAR IMTT, I.P. - Versão Final Aprovada (2009);
- Anexo VI: Quadro Tempo Médio Emissão Cartas Condução (2009);
- Anexo VII: Serviços On-Line prestados pelo IMTT, I.P. a 31/12/2009;
- Anexo VIII: Reclamações de Livro Amarelo (2009);
- Anexo IX: Modelo de Avaliação das Unidades Homogéneas;
 - Anexo IX.1: Metodologia de Avaliação das DRMT's (2009);
 - Anexo IX.2: Avaliação das DRMT's (2009);
 - Anexo IX.3: Avaliação Final das DRMT's (2009);
- Anexo X: Monitorização QUAR IMTT, I.P. no Final de 2009;
- Anexo XI: Modelo do Inquérito Efectuado a Utilizadores (2009);
- Anexo XII: Relatório Preliminar dos Inquéritos de Satisfação aos Utilizadores (2009);
- Anexo XIII: Inquérito a Utilizadores Individuais Externos (2009) - Tratamento das Respostas;
- Anexo XIV: Modelo do Inquérito Efectuado a Entidades Externas (2009);
- Anexo XV: Inquérito a Entidades Externas (2009) - Tratamento das Respostas;
- Anexo XVI: Sugestões de Melhoria Apresentadas pelas Entidades Externas (Stakeholders) – 2009;
- Anexo XVII: Modelo do Inquérito Efectuado a Dirigentes (2009);
- Anexo XVIII: Relatório Preliminar dos Inquéritos de Satisfação a Dirigentes (2009);
- Anexo XIX: Inquérito a Dirigentes (2009) - Tratamento das Respostas;
- Anexo XX: Modelo do Inquérito Efectuado aos Colaboradores do Atendimento Presencial (2009);
- Anexo XXI: Relatório Preliminar dos Inquéritos de Satisfação aos Colaboradores (2009);
- Anexo XXII: Inquérito a Colaboradores (2009) - Tratamento das Respostas;
- Anexo XXIII: Projectos de Início Previsto para 2010;
- Anexo XXIV: SCI - Resposta a Questões do GPERI;
- Anexo XXV: Citação de Gandhi;
- Anexo XXVI: Reclamações IGFSS (2007 e 2008);



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

- Anexo XXVII:

- Anexo XXVII.1: Balanço Social – Texto Introdutório;
- Anexo XXVII.2: Balanço Social 2009 - Lista de Quadros e Designações;
- Anexo XXVII.3: Balanço Social 2009 - Identificação do Serviço;
- Anexo XXVII.4: Balanço Social – Cap. 1 - Recursos Humanos - Quadros 1 a 16;
- Anexo XXVII.5: Balanço Social - Cap. 2 - Remunerações e Encargos - Quadros 17 e 18;
- Anexo XXVII.6: Balanço Social – Cap. 3 - Higiene e Segurança - Quadros 19 a 26;
- Anexo XXVII.7: Balanço Social – Cap. 4 - Formação Profissional - Quadros 27 a 30;
- Anexo XXVII.8: Balanço Social – Cap. 5 - Relações Profissionais - Quadros 31 e 32.