

**Ciclo de Gestão**

2025

Designação do Serviço/Organismo:

INSTITUTO DE MOBILIDADE E TRANSPORTES, IP-RAM

Missão:

Regular, supervisionar e exercer funções de regulamentação técnica, licenciamento, coordenação, fiscalização e planeamento, a nível regional, no setor dos transportes terrestres, supervisionar e regular a atividade económica do setor dos transportes, bem como assegurar a prevenção e segurança rodoviária, processamento e aplicação do direito contraordenacional rodoviário e legislação conexa, e processamento e aplicação do direito contraordenacional por infração à legislação em matéria de viação e transportes terrestres. Implementar sistemas de interoperabilidade que promovam a intermodalidade no âmbito do setor dos transportes terrestres.

**Objetivos Estratégicos (OE)**

OE1:	PROMOVER E APOIAR AS ATIVIDADES DE TRANSPORTES TERRESTRES REGIONAIS		
OE2:	MELHORAR AS ACESSIBILIDADES E MOBILIDADE DE PESSOAS E BENS		
OE3:	MODERNIZAR E MELHORAR OS NÍVEIS DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS PRESTADOS		

**Objetivos Operacionais (OO)**

EFICÁCIA PONDERAÇÃO: 40%

**OO1: REDUZIR O TEMPO DOS SERVIÇOS PRESTADOS** Peso: 0%

Indicadores	Realizado 2022	Realizado 2023	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.1	Porcentagem de chamadas concluídas exclusivamente pelo "call center"	N.A.	N.A.	69%	45%	5%	56%	100%	(Chamadas concluídas pelo call center/nº total de chamadas)*100			
Taxa de Realização do OO1												

**OO2: RACIONALIZAR E MODERNIZAR OS PROCEDIMENTOS** Peso: 50%

Indicadores	Realizado 2022	Realizado 2023	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.2	Número de novos procedimentos de trabalho implementados	N.A.	N.A.	7	5	0	6	100%	Somatório anual do n.º de novos procedimentos implementados			
Taxa de Realização do OO2												

**OO3: OPERACIONALIZAR OS PROCESSOS POR FORMA A PROMOVER A QUALIDADE E A EFICIÊNCIA E ASSEGURAR A SUSTENTABILIDADE** Peso: 50%

Indicadores	Realizado 2022	Realizado 2023	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.3	Número de novos fluxos informáticos implementados	N.A.	N.A.	7	3	0	4	100%	Somatório anual do n.º de novos fluxos informáticos			
Taxa de Realização do OO3												

EFICIÊNCIA PESO: 40%

**OO4: RENTABILIZAR OS APOIOS COMUNITÁRIOS** Peso: 30%

Indicadores	Realizado 2022	Realizado 2023	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.4	Data de envio à SREI do processo "Ferramentas Digitais" para adjudicação	N.A.	N.A.	N.A.	15/12/2025	5	10/12/2025	50%	Data de envio			
Ind.5	Data de publicação da portaria de alteração das medidas m01 e m02 do projeto "DESCARBONIZAR-RAM"	N.A.	N.A.	N.A.	20/12/2025	5	10/12/2025	50%	Data de publicação			
Taxa de Realização do OO4												

**OO5: AUMENTAR A COOPERAÇÃO E PARCERIAS** Peso: 50%

Indicadores	Realizado 2022	Realizado 2023	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.6	Número de iniciativas realizadas em parceria com entidades públicas e privadas	N.A.	N.A.	20	10	2	13	100%	Somatório anual do n.º de iniciativas realizadas			
Taxa de Realização do OO5												

**OO6: ASSEGURAR OS RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS DE APOIO À ATIVIDADE** Peso: 20%

Indicadores	Realizado 2022	Realizado 2023	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.7	Número de novos colaboradores efetivos	N.A.	N.A.	5	7	1	9	100%	Número de novos colaboradores efetivos	7		
Taxa de Realização do OO6												

**OO7: OTIMIZAR RECURSOS E REFORÇAR A SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA** Peso: 0%

Indicadores	Realizado 2022	Realizado 2023	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.8	Número de colaboradores ao abrigo de programas de apoio ao emprego do IEM	N.A.	N.A.	N.A.	5	1	6	100%	Número de colaboradores em programas do IEM			
Taxa de Realização do OO7												

QUALIDADE Peso: 20%

**OO8: GARANTIR A INFORMAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES** Peso: 0%

Indicadores	Realizado 2022	Realizado 2023	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.9	Número de notícias/avisos publicados na página web do IMT e do SIGA	N.A.	N.A.	29	10	1	13	50%	Somatório do n.º de notícias/ avisos publicados na página web do IMT e do SIGA			
Ind.10	Data de criação das redes sociais Facebook e Instagram	N.A.	N.A.	NA	30/06/2025		30/04/2025	50%	Data de publicação			
Taxa de Realização do OO8												

**OO9: DESENVOLVER COMPETÊNCIAS, INTEGRAR E VALORIZAR OS COLABORADORES** Peso: 100%

Indicadores	Realizado 2022	Realizado 2023	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.11	Porcentagem de colaboradores abrangidos por formação ministrada	N.A.	N.A.	N.A.	20%	2,5%	25%	50%	N.º de colaboradores que receberam formação/ N.º total de colaboradores			
Ind.12	Número de ações realizadas no âmbito da literacia digital e utilização de novas tecnologias	N.A.	N.A.	N.A.	1	0	1	50%	Somatório do n.º de ações realizadas			

Taxa de Realização do O09									
Objetivos Estratégicos vs Operacionais   matriz de enquadramento	OO1	OO2	OO3	OO4	OO5	OO6	OO7	OO8	OO9
Objetivo Estratégico 1				✓	✓	✓			✓
Objetivo Estratégico 2			✓	✓			✓		
Objetivo Estratégico 3	✓	✓	✓			✓		✓	✓
OBJETIVOS RELEVANTES				Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final			Objetivos Relevantes
<b>Eficácia</b>									
OO1: REDUZIR O TEMPO DOS SERVIÇOS PRESTADOS				40%	0%	0%			
OO2: RACIONALIZAR E MODERNIZAR PROCEDIMENTOS					50%	20%			RELEVANTE
OO3: OPERACIONALIZAR OS PROCESSOS POR FORMA A PROMOVER A QUALIDADE E A EFICIÊNCIA E ASSEGURAR A SUSTENTABILIDADE					50%	20%			RELEVANTE
<b>Eficiência</b>									
OO4: RENTABILIZAR OS APOIOS COMUNITÁRIOS				40%	30%	12%			RELEVANTE
OO5: AUMENTAR A COOPERAÇÃO E PARCERIAS					50%	20%			RELEVANTE
OO6: ASSEGURAR OS RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS DE APOIO À ATIVIDADE					20%	8%			RELEVANTE
OO7: OTIMIZAR RECURSOS E REFORÇAR A SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA					0%	0%			
<b>Qualidade</b>									
OO8: GARANTIR A INFORMAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES				20%	0%	0%			
OO9: DESENVOLVER COMPETÊNCIAS, INTEGRAR E VALORIZAR OS COLABORADORES					50%	10%			RELEVANTE
Total				100%	Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes				90%
AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR 2024									
Avaliação de acordo com os requisitos constantes no artigo 17.º do Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M, de 21 de agosto, alterado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 12/2015/M, de 21 de dezembro, e pelo Decreto Legislativo Regional n.º 23/2024/M, de 30 de dezembro				Âmbito	Eficácia Ponderação: 40%	Eficiência Ponderação: 40%	Qualidade Ponderação: 20%		
				Quantitativa					
				Qualitativa					
Ref.:	Descritivo	Fonte de Verificação			Justificação do Valor Crítico				
Ind.1	Percentagem de chamadas concluídas exclusivamente pelo "call center"	Relatórios trimestrais do "call center"			Valor obtido no ano anterior pela DRETT				
Ind.2	Implementação de novos procedimentos de trabalho	Relatório de atividades			125% da meta estabelecida para o ano				
Ind.3	Número de novos fluxos informáticos implementados	Relatório de atividades			125% da meta estabelecida para o ano				
Ind.4	Taxa de execução do projeto "Digitalização dos Transportes Terrestres"	Relatório de atividades			125% da meta estabelecida para o ano				
Ind.5	Taxa de execução do projeto "DESCARBONIZAR-RAM"	Gestão documental			125% da meta estabelecida para o ano				
Ind.6	Número de iniciativas realizadas em parceria com entidades públicas e privadas	Gestão documental; Relatório de atividades			125% da meta estabelecida para o ano				
Ind.7	Numero de novos colaboradores efetivos	Relatório de atividades			125% da meta estabelecida para o ano				
Ind.8	Número de colaboradores ao abrigo de programas de apoio ao emprego do IEM	Relatório de atividades; Gestão documental			125% da meta estabelecida para o ano				
Ind.9	Número de notícias/avisos publicados na página web do IMT e do SIGA	Relatório de atividades; SIGA; pág. Web do IMT, IP-RAM			125% da meta estabelecida para o ano				
Ind.10	Data de criação das redes sociais Facebook e Instagram	Relatório de atividades			125% da meta estabelecida para o ano				
Ind.11	Percentagem de colaboradores abrangidos por formação ministrada	Relatório de atividades; Plano de formação			125% da meta estabelecida para o ano				
Ind.12	Número de ações realizadas no âmbito da literacia digital e utilização de novas tecnologias	Relatório de atividades; Plano de formação			125% da meta estabelecida para o ano				