

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - DRH - 2010

Departamento: **Secretaria Regional do Trabalho e Solidariedade Social**

Organismo: **Direcção Regional de Habitação**

Missão: Contribuir para a melhoria contínua das condições habitacionais das famílias açoreanas no contexto da política social de habitação do Governo Regional dos Açores.

Visão: Queremos tornar os Açores uma Região de referência em matéria de Habitação Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1: Promover políticas habitacionais que fomentem o acesso de todos os Açorianos à habitação. - OB1; OB2; OB3; OB4; OB8; OB9.

OE 2: Contribuir para o reforço do sector da construção e do imobiliário. - OB1; OB2; OB3; OB4; OB5.





OE 3: Reforçar e reabilitar o parque habitacional social da Região. - OB1;OB3; OB5.

OE 4: Consolidar a imagem interna e externa organizacional. - OB5; OB6; OB7; OB10.

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2009	Meta Ano 2010	Concretização			Desvios		
			Resultado	Classificação				
				Superou	Atingiu		Não atingiu	
EFICÁCIA	Ponderação de 50%		176%	4,02				
OB 1 (OE)	Ponderação de 20%		4,20					
Promover o realojamento de famílias com problemas habitacionais	Ind 1	Promoção de construção	n.a.	25	33	5 X	↑ 8	
		Nº de Fogos						
		Critérios de Realização do Indicador 1 (Critérios de Superação): Atinge: [20;30] Não atinge: <20 Supera: >30						
	Peso 30%							
	Ind 2	Aquisição de Fogos para Relojamento	n.d.	100	142	5 X	↑ 42	
		Nº de Fogos						
	Critérios de Realização do Indicador 2 (Critérios de Superação): Atinge: [80;120] Não atinge: <80 Supera: >120							
Peso 50%								
Ind 3	Realojamento pela via do SubArrendamento	n.d.	20	6		1 X	↓ -14	
	Nº de Contratos							
	Critérios de Realização do Indicador 3 (Critérios de Superação): Atinge: [18;22] Não atinge: <18 Supera: >22							
Peso 20%								
OB 2 (OE)	Ponderação de 20%		2,00					
Apoiar a construção, a aquisição e o arrendamento	Ind 4	Apoio à construção / Ampliação/ Alteração	n.d.	75	35		1 X	↓ -40
		Nº de Habitações						
		Critérios de Realização do Indicador 4 (Critérios de Superação): Atinge: [70;80] Não atinge: <70 Supera: >80						
	Peso 35%							
	Ind 5	Apoio à aquisição de Habitação Própria	n.d.	70	35		1 X	↓ -35
		Nº de Fogos						
	Critérios de Realização do Indicador 5 (Critérios de Superação): Atinge: [65;70] Não atinge: <65 Supera: >70							
Peso 40%								
Ind 6	Apoio ao Arrendamento	n.d.	50	459	5 X		↑ 409	
	Nº de Contratos							
	Critérios de Realização do Indicador 6 (Critérios de Superação): Atinge: [65;70] Não atinge: <65 Supera: >70							
Peso 25%								

Objectivos operacionais			Realizado Ano 2009	Meta Ano 2010	Concretização			Desvios	
					Resultado	Classificação			
						Superou	Atingiu		Não atingiu
OB 3 (OE)	Ponderação de	20%			4,40				
Apoiar as intervenções no âmbito da recuperação de habitação degradada e requalificação habitacional	Ind 7	Apoio habitação degradada	n.d.	200	253	5 X		↑ 53	
		Nº de Habitações							
		Critérios de Realização do Indicador 7 (Critérios de Superação): Atinge: [180;220] Não atinge: <180 Supera: >220							
	Peso 50%								
	Ind 8	Apoio recuperação com infestação por térmitas	n.d.	40	2			1 X	↓ -38
		Nº de Habitações							
	Critérios de Realização do Indicador 8 (Critérios de Superação): Atinge: [30;45] Não atinge: <30 Supera: >45								
Peso 15%									
Ind 9	Apoio requalificação habitacional através de parcerias	n.d.	65	117	5 X			↑ 52	
	Nº de Habitações								
	Critérios de Realização do Indicador 8 (Critérios de Superação): Atinge: [60;70] Não atinge: <60 Supera: >70								
Peso 35%									
OB 4 (OE)	Ponderação de	20%			4,50				
Promover operações de loteamento e obras de urbanização	Ind 10	Aquisição de terrenos	n.d.	5	5		3 X	→ 0	
		Nº de parcelas adquiridas							
		Critérios de Realização do Indicador 10 (Critérios de Superação): Atinge: [3;6] Não atinge: <3 Supera: >6							
	Peso 25%								
	Ind 11	Loteamentos promovidos	n.d.	5	8	5 X		↑ 3	
		N.º de Loteamentos Promovidos							
		Critérios de Realização do Indicador 11 (Critérios de Superação): Atinge: [4;6] Não atinge: <4 Supera: >6							
	Peso 30%								
Ind 12	Lotes a ceder	n.d.	115	118	5 X		↑ 3		
	Nº de Lotes cedidos								
	Critérios de Realização do Indicador 12 (Critérios de Superação): Atinge: [85;115] Não atinge: <85 Supera: >115								
Peso 25%									
Ind 13	Desenvolvimento de parcerias Públicas e Privadas	n.d.	4	12	5 X		↑ 8		
	Nº de Parcerias estabelecidas								
	Critérios de Realização do Indicador 13 (Critérios de Superação): Atinge: [3;5] Não atinge: <3 Supera: >5								
Peso 20%									

Objectivos operacionais			Realizado Ano 2009	Meta Ano 2010	Concretização			Desvios
					Resultado	Classificação		
						Superou	Atingiu	
OB 5 (OE)	Ponderação de	20%			5,00			
	Ind 14	Regularização dos Registos (N.º de Registos actualizados/N.º Total de Registos Desactualizados)*100	n.d.	50%	60%	5	X	↑ 10%
	Peso	25%						
		Critérios de Realização do Indicador 14 (Critérios de Superação): Atinge: [45%;55%] Não atinge: <45% Supera: >55%						
	Ind 15	Estado de Conservação do Património da Região (da competência da DRH) N.º de fogos/ habitações avaliados	n.d.	50	201	5	X	↑ 151
	Peso	25%						
		Critérios de Realização do Indicador 15 (Critérios de Superação): Atinge: [40;60] Não atinge: <40 Supera: >60						
	Ind 16	Contratualização e regularização de arrendamentos N.º de Contratos realizados/regularizados	n.d.	80	163	5	X	↑ 83
	Peso	25%						
		Critérios de Realização do Indicador 16 (Critérios de Superação): Atinge: [65;95] Não atinge: <65 Supera: >95						
Ind 17	Conservação e Reabilitação de Imóveis N.º de Fogos Reabilitados	n.d.	30	38	5	X	↑ 8	
Peso	25%							
	Critérios de Realização do Indicador 17 (Critérios de Superação): Atinge: [25;35] Não atinge: <25 Supera: >35							
EFICIÊNCIA	Ponderação de	30%			168%	4,00		
OB 6 (OE)	Ponderação de	50%			3,80			
	Ind 18	Tempo Médio de resposta no atendimento ao cidadão (n.º de minutos) (minutos de espera para atendimento na DRH)	n.d.	30	24	3	X	↓ -6
	Peso	20%						
		Critérios de Realização do Indicador 18 (Critérios de Superação): Atinge: [20;40] Não atinge: >40 Supera: <20						

Objectivos operacionais			Realizado Ano 2009	Meta Ano 2010	Resultado	Concretização			Desvios																					
						Classificação																								
						Superou	Atingiu	Não atingiu																						
Melhorar o tempo médio de resposta aos pedidos solicitados no âmbito das competências da DRH	Ind 19	Tempo Médio de registo de entrada da correspondência (n.º de dias úteis) (Σ n.º de dias úteis)	n.d.	5	2,7	5 X			-2,3 																					
	Peso 20%	Critérios de Realização do Indicador 19 (Critérios de Superação): Atinge: [3;7] Não atinge: >7 Supera: <3																												
	Ind 20	Tempo Médio de Resposta Avaliação de Imóveis a adquirir (n.º de dias úteis) (Σ n.º de dias úteis (desde a data de entrada dos pedidos no serviço))								n.d.	10	4,1	5 X			-5,9 														
	Peso 20%	Critérios de Realização do Indicador 20 (Critérios de Superação): Atinge: [5;15] Não atinge: >15 Supera: <5																												
	Ind 21	Tempo Médio de realização de projectos de habitação (n.º de dias úteis) (Σ n.º de dias úteis (desde a data de entrada dos pedidos no serviço))															n.d.	50	45		3 X		-5 							
	Peso 20%	Critérios de Realização do Indicador 21 (Critérios de Superação): Atinge: [40;60] Não atinge: >60 Supera: <40																												
	Ind 22	Tempo Médio de Resposta na Elaboração de Tramitação da Contratação Pública (n.º de dias úteis) (Σ n.º de dias úteis)																						n.d.	25	30		3 X		5 
	Peso 20%	Critérios de Realização do Indicador 22 (Critérios de Superação): Atinge: [20;35] Não atinge: >35 Supera: <20																												

Objectivos operacionais			Realizado Ano 2009	Meta Ano 2010	Concretização			Desvios
					Resultado	Classificação		
						Superou	Atingiu	
OB 7 (OE)	Ponderação de	20%			3,00			
Melhorar o tempo médio de conclusão dos processos de atribuição de apoios à habitação	Ind 23	Tempo Médio de realização contratos de permuta (n.º de dias úteis) (Σ n.º de dias úteis)	n.d.	90	120			1 X ↑ 30
	Peso 50%	Critérios de Realização do Indicador 23 (Critérios de Superação): Atinge: [75;105] Não atinge:>105 Supera: <75						
	Ind 24	Tempo Médio de Conclusão (n.º de dias úteis) (Σ n.º de dias úteis (desde a data de entrada dos pedidos na DRH até à decisão))	n.d.	45	34	5 X		↓ -11
	Peso 50%	Critérios de Realização do Indicador 24 (Critérios de Superação): Atinge: [40;50] Não atinge:>50 Supera: <40						
OB 8 (OE)	Ponderação de	20%			5,00			
Caracterização das necessidades habitacionais da Região para a definição de políticas públicas	Ind 25	Caracterização socio-económica e habitacional dos Agregados Familiares (Σ n.º de agregados avaliados)	n.d.	250	633	5 X		↑ 383
	Peso 50%	Critérios de Realização do Indicador 25 (Critérios de Superação): Atinge: [200;300] Não atinge:<200 Supera: >300						
	Ind 26	N.º de Publicações de caracterização do sector da Habitação	n.d.	1	3	5 X		↑ 2
	Peso 50%	Critérios de Realização do Indicador 26 (Critérios de Superação): Atinge: 1 Não atinge: 0 Supera: >1						
OB 9 (OE)	Ponderação de	10%			5,00			
Promover e desenvolver novos instrumentos legislativos no âmbito das políticas habitacionais	Ind 27	Instrumentos Legislativos de âmbito Habitacional de acordo com informação disponibilizada pelo OSHA (Σ n.º de medidas promovidas)	n.d.	3	5	5 X		↑ 2
	Peso 100%	Critérios de Realização do Indicador 27 (Critérios de Superação): Atinge: [2;4] Não atinge:<2 Supera: >4						

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2009	Meta Ano 2010	Concretização			Desvios	
			Resultado	Classificação			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
QUALIDADE	Ponderação de 20%		204%	5,00			
OB 10 (OE) Melhorar a prestação dos serviços e a cooperação organizacional	Ponderação de	100%		5,00			
	Ind 28	Índice de satisfação dos clientes externos e internos (Inquérito de avaliação com escala de 1 a 5)	n.d.	3	4,25	5 X	↑ 1,25
	Peso	40%					
	Ind 29	Descentralização da rede de atendimentos da DRH (Σ n.º de centros de atendimento)	n.d.	20	58	5 X	↑ 38
	Peso	30%					
	Ind 30	Promoção de Boas Práticas no Contexto da Habitação Social (Σ n.º de eventos/ protocolos para a troca de Boas Práticas)	n.d.	2	4	5 X	↑ 2
Peso	30%						

Os objectivos foram superados na grande maioria dos indicadores. Não foram totalmente atingidos os objectivos fixados para o realojamento pela via do subarrendamento (Ind. 3 OB 1) por uma questão de falha de mercado em termos de oferta de fogos para arrendamento. O indicador 4 do OB 2 também não foi atingido pelo facto de não terem dado entrada na DRH candidaturas suficientes: trata-se de um programa de apoio que não tem tido a procura habitual cuja explicação poderá estar na dificuldade de acesso a crédito bancário para a parte não compaticipada. A mesma explicação pode ser dada relativamente ao indicador 5 do OB 2. No que ao indicador 8 OB 3 diz respeito, estamos perante um novo regime de apoio cuja regulamentação não foi concluída no respectivo ano, o que justifica o desvio assinalado por falta de candidaturas.

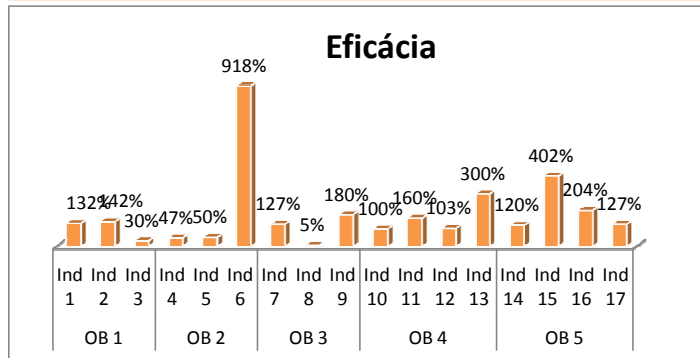
Objectivos operacionais	Realizado Ano 2009	Meta Ano 2010	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	

Meios disponíveis

Recursos Humanos		Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	1	20	20	20	0
Dirigentes - Direcção intermédia	6	16	96	96	0
Técnicos Superiores	13	12	156	144	-12
Assistentes Técnicos	45	8	360	360	0
Assistentes Operacionais	25	5	125	125	0
TOTAL	90		757	745	-12

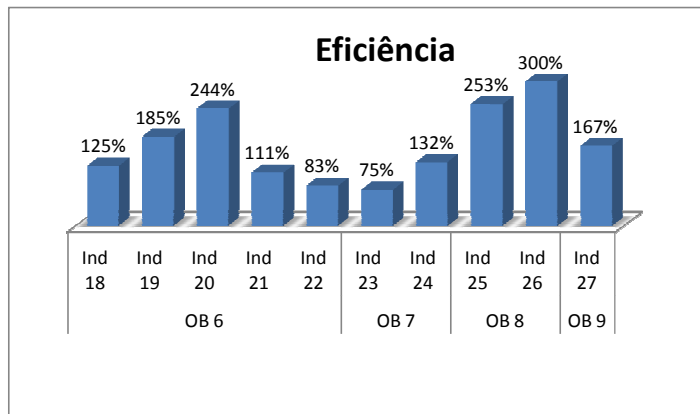
Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	2.254,64	2.242,59	12,05
Plano	25.082,80	23.973,73	1.109,07

Parâmetros

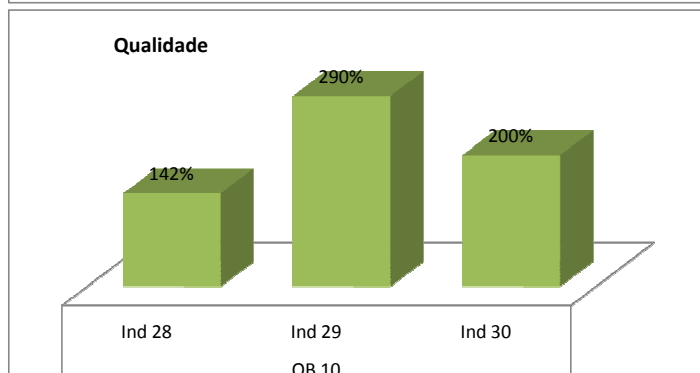
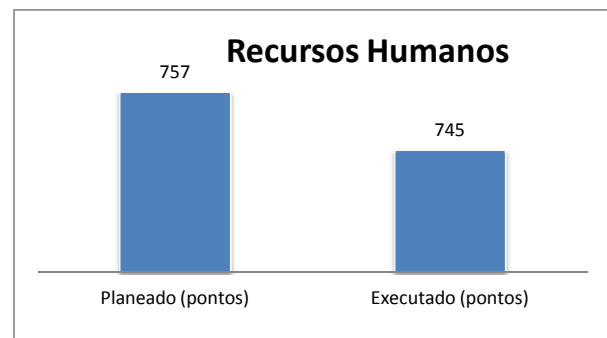
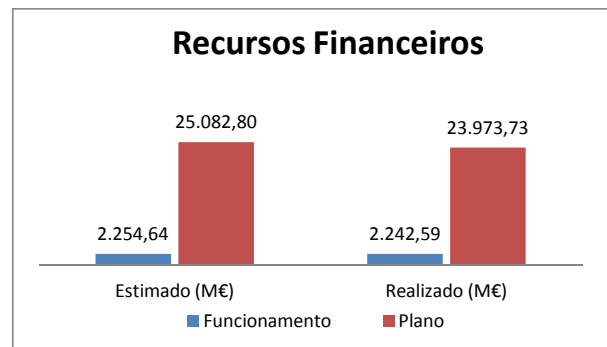


Eficácia		Eficiência		Qualidade	
Ponderação		Ponderação		Ponderação	
88,12%		50,27%		40,73%	
50,0%	4,02	30,0%	4,00	20,0%	5,00
Avaliação final do serviço					
Bom		Satisfatório		Insuficiente	
X					
4,21					

179,12%



Recursos Financeiros e Humanos



Objectivos operacionais		Realizado Ano 2009	Meta Ano 2010	Concretização			Desvios
				Resultado	Classificação		
					Superou	Atingiu	
Listagem das Fontes de verificação							
Objectivo 1	Indicador 1 Indicador 2 Indicador 3			Nº empreitadas adjudicadas Nº contratos celebrados Nº contratos celebrados			
Objectivo 2	Indicador 4 Indicador 5 Indicador 6			Candidaturas aprovadas Candidaturas aprovadas Contratos celebrados			
Objectivo 3	Indicador 7 Indicador 8 Indicador 9			Candidaturas aprovadas Candidaturas aprovadas Contratos celebrados			
Objectivo 4	Indicador 10 Indicador 11 Indicador 12 Indicador 13			Contratos de aquisição Alvarás e concursos abertos Contratos de Cessão Contratos celebrados			
Objectivo 5	Indicador 14 Indicador 15 Indicador 16 Indicador 17			Registos efectuados Avaliações efectuadas Contratos celebrados e actualizados Processo do imóvel			
Objectivo 6	Indicador 18 Indicador 19 Indicador 20 Indicador 21 Indicador 22			Questionário por amostra SGC - Sistema de gestão de correspondência SGC - Sistema de gestão de correspondência SGC - Sistema de gestão de correspondência Processo de empreitada			
Objectivo 7	Indicador 23 Indicador 24			Processo de imóvel e contrato de permuta Processo de candidatura			
Objectivo 8	Indicador 25 Indicador 26			Nº Relatórios Nº Publicações			
Objectivo 9	Indicador 27			Projectos de proposta de diplomas			
Objectivo 10	Indicador 28 Indicador 29 Indicador 30			Questionário de satisfação Postos criados Eventos e protocolos estabelecidos			