

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2008	Meta Ano 2009	Concretização			Desvios	
			Resultado	Classificação			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
OB 3 (OE)	Ponderação de 60%	3,00					
Caracterizar, até final do ano, os agregados das candidaturas ao Programa de Realojamento	Ind 6	Caracterização dos Agregados (Σ n.º de agregados candidatados/n.º de processos objecto de resposta)*100 Critérios de Realização do Indicador 6 (Critérios de Superação): Atinge: [90%;95%] Não atinge: <90% Supera: >95%	92,5%	93,5%	x	3	↑ 1%
	Peso 100%						
OB 4 (OE)	Ponderação de 10%	3,00					
Promover a divulgação da informação estatística relativa à Habitação	Ind 7	N.º de Publicações de caracterização do sector da Habitação Critérios de Realização do Indicador 7 (Critérios de Superação): Atinge: 1 Não atinge: 0 Supera: >1	1	1	x	3	→ 0
	Peso 100%						
QUALIDADE	Ponderação de 25%	4,20	115%				
OB 5 (OE)	Ponderação de 100%	4,20					
Melhorar a qualidade dos serviços prestados pela DRH aos clientes externos e internos	Ind 8	Indice de satisfação dos clientes externos e internos (Inquérito de avaliação com escala de 1 a 5) Critérios de Realização do Indicador 8 (Critérios de Superação): Atinge: [2;4] Não atinge: 1 Supera: 5	3	3	x	3	→ 0
	Ind 9	Actualização dos conteúdos em matéria de habitação disponibilizados pela RIAC (Σ n.º de informações actualizadas/n.º total de informações disponibilizadas)*100 Critérios de Realização do Indicador 9 (Critérios de Superação): Atinge: [75%;85%] Não atinge: <75% Supera: >85%	80%	100%	x	5	
	Peso 40%						
	Peso 60%						

Os objectivos foram superados no que respeita aos indicadores de regularização de contratos de arrendamento e de recuperação das rendas em atraso, bem como na actualização dos conteúdos na Rede Integrada de Apoio ao Cidadão (RIAC). Não foram totalmente atingidos os objectivos fixados para a actualização dos registos e levantamento do património habitacional da Região, uma vez que o QUAR foi fixado apenas para o 2º semestre de 2009, em que o tempo útil para a realização das actividades em causa revelou-se insuficiente, bem como a complexidade real do cumprimento de alguns dos indicadores ser superior à estimada inicialmente. Todavia, deve-se salientar, de forma muito positiva, o esforço desenvolvido por todo o quadro de pessoal afecto à DRH, num ano que ficou marcado pela transição de tutela e de instalações o que veio perturbar o normal funcionamento da direcção regional.

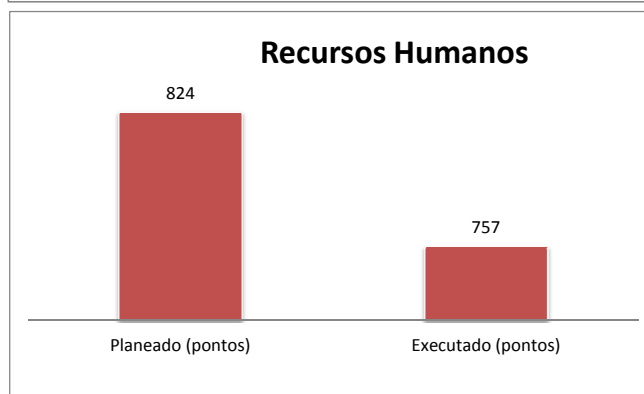
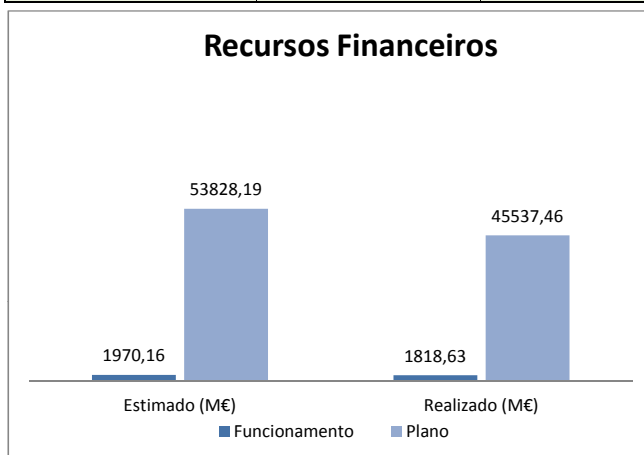
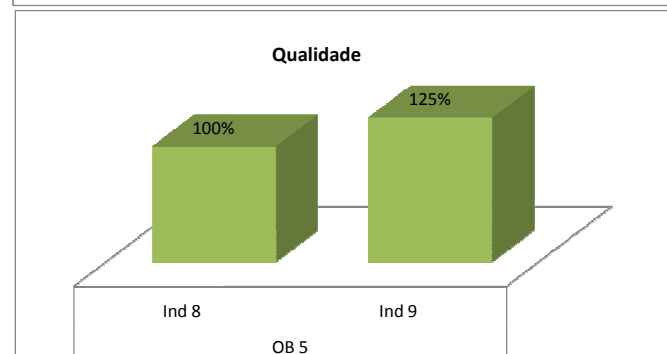
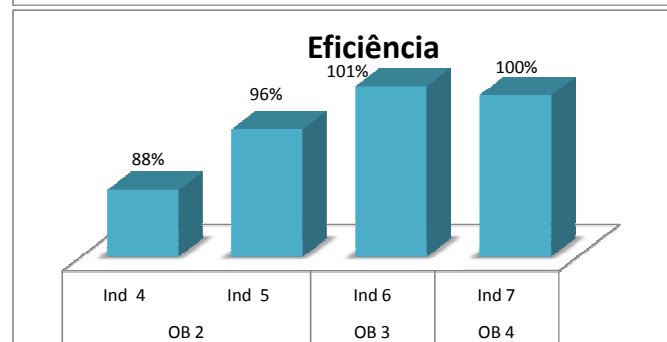
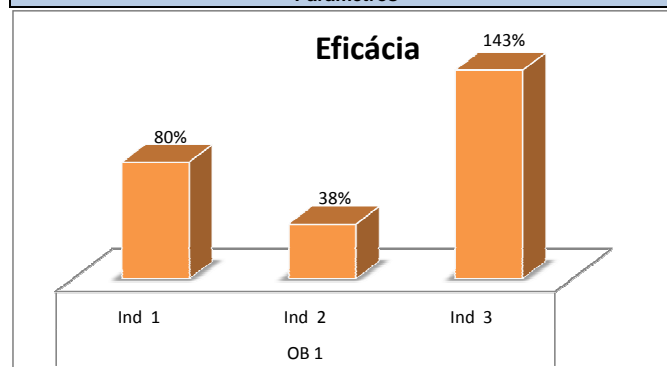
Objectivos operacionais	Realizado Ano 2008	Meta Ano 2009	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	

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	15	12	180	156	-24
Assistentes Técnicos	46	8	368	360	-8
Assistentes Operacionais	32	5	160	125	-35
TOTAL	100		824	757	-67

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	1.970,16	1.818,63	-0,08
Plano	53.828,19	45.537,46	-0,15

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação	Ponderação	Ponderação
	25,30%	34,31%	28,75%
	40%	2,60	35%
		3,00	25%
			4,20
Avaliação final do serviço			
	Bom	Satisfatório	Insuficiente
		X	
		3,14	



Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1	Indicador 1	Inventário dos imóveis
	Indicador 2	Relatório de avaliação
	Indicador 3	Contratos de arrendamento celebrados
Objectivo 2	Indicador 4	SGC- Sistema de gestão de correspondência
	Indicador 5	SGC- Sistema de gestão de correspondência
Objectivo 3	Indicador 6	Base de dados do OSHA
Objectivo 4	Indicador 7	Bases de dados da DRH, INE, SREA, IHRU, Censos
Objectivo 5	Indicador 8	Relatório de satisfação dos clientes
	Indicador 9	Diplomas, Página WEB da RIAC