

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - DRH - 2011

Departamento: Secretaria Regional do Trabalho e Solidariedade Social

Organismo: Direcção Regional de Habitação

Missão: Contribuir para a melhoria contínua das condições habitacionais das famílias açorianas 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.

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

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

OE 4: Consolidar a imagem interna e externa organizacional - OB6; OB7; OB8.

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2010	Meta Ano 2011	Concretização			Desvios				
			Resultado	Classificação						
				Superou	Atingiu		Não atingiu			
EFICÁCIA Ponderação de 50%			140%	4,32						
OB 1 (OE)	Ponderação de	20%			5,00	X				
Promover o realojamento de famílias em situação de carência habitacional	Ind 1	Promoção pela via da construção Nº de Fogos construídos	33	20	41	5 X			↑	21
	Peso	30%								
	Ind 2	Aquisição de Fogos para Relojamento Nº de Fogos adquiridos	142	80	104	5 X			↑	24
	Peso	50%								
	Ind 3	Realojamento pela via do SubArrendamento Nº de Contratos celebrados	6	60	87	5 X			↑	27
	Peso	20%								
OB 2 (OE)	Ponderação de	20%			3,40	X				
Apoiar a construção, a aquisição e o arrendamento	Ind 4	Apoio à construção / Ampliação/ Alteração Nº de Habitações Apoiadas	35	40	65	5 X			↑	25
	Peso	35%								
	Ind 5	Apoio à aquisição de Habitação Própria Nº de Fogos Apoiados	35	40	10			1 X	↓	-30
	Peso	40%								
	Ind 6	Incentivo ao Arrendamento Nº de Contratos Apoiados	459	100	271	5 X			↑	171
	Peso	25%								

Objectivos operacionais			Realizado Ano 2010	Meta Ano 2011	Concretização			Desvios	
					Resultado	Classificação			
						Superou	Atingiu		Não atingiu
OB 3 (OE)	Ponderação de	20%			4,40	X			
Apoiar as intervenções no âmbito da recuperação de habitação degradada e requalificação habitacional	Ind 7	Apoio habitação degradada	253	200	276	5			↑ 76
		N.º de Habitações Apoiadas				X			
		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	2	20	0			1	↓ -20
		N.º de Habitações Apoiadas				X			
		Critérios de Realização do Indicador 8 (Critérios de Superação): Atinge: [15;25] Não atinge: <15 Supera: >25							
	Peso	15%							
	Ind 9	Apoio requalificação habitacional através de parcerias	117	90	112	5			↑ 22
	N.º de Habitações Apoiadas	X							
	Critérios de Realização do Indicador 9 (Critérios de Superação): Atinge: [80;100] Não atinge: <80 Supera: >100								
Peso	35%								
OB 4 (OE)	Ponderação de	20%			3,80		X		
Promover operações de loteamento e obras de urbanização	Ind 10	Loteamentos promovidos	8	5	7	5			↑ 2
		N.º de Loteamentos Promovidos				X			
		Critérios de Realização do Indicador 10 (Critérios de Superação): Atinge: [4;6] Não atinge: <4 Supera: >6							
	Peso	40%							
	Ind 11	Lotes a ceder	118	50	27			1	↓ -23
		N.º de Lotes cedidos				X			
		Critérios de Realização do Indicador 11 (Critérios de Superação): Atinge: [40;60] Não atinge: <40 Supera: >60							
	Peso	30%							
	Ind 12	Desenvolvimento de parcerias Públicas e Privadas	12	20	36	5			↑ 16
	N.º de Parcerias estabelecidas	X							
	Critérios de Realização do Indicador 12 (Critérios de Superação): Atinge: [15;25] Não atinge: <15 Supera: >25								
Peso	30%								
OB 5 (OE)	Ponderação de	20%			5,00	X			
Gerir e Qualificar o Parque Habitacional Social da Região	Ind 13	Contratualização e regularização de arrendamentos	163	100	207	5			↑ 107
		N.º de Contratos realizados/regularizados				X			
		Critérios de Realização do Indicador 13 (Critérios de Superação): Atinge: [80;120] Não atinge: <80 Supera: >120							
	Peso	50%							
	Ind 14	Conservação e Reabilitação de Imóveis	38	30	41	5			↑ 11
	N.º de Fogos Reabilitados	X							
	Critérios de Realização do Indicador 14 (Critérios de Superação): Atinge: [25;35] Não atinge: <25 Supera: >35								
Peso	50%								

Objectivos operacionais				Realizado Ano 2010	Meta Ano 2011	Concretização			Desvios	
						Resultado	Classificação			
							Superou	Atingiu		Não atingiu
EFICIÊNCIA Ponderação de 30%						110%	4,00			
OB 6 (OE)		Ponderação de	60%			4,00		X		
Assegurar a resposta atempada às petições dirigidas à DRH	Ind 15		Tempo Médio de realização contratos de permuta (Σ n.º de dias úteis decorrentes entre o pedido e a celebração do contrato)/ Total de contratos realizados	120	120	80	5 X			40
		Peso	25%	Critérios de Realização do Indicador 15 (Critérios de Superação): Atinge: [90;150] Não atinge: >150 Supera: <90						
	Ind 16		Tempo Médio de Conclusão dos Processos (n.º de dias úteis) (Σ n.º de dias úteis (desde a data de entrada dos pedidos na DRH até à decisão))/ Total de processos decididos	34	75	56	5 X			19
		Peso	25%	Critérios de Realização do Indicador 16 (Critérios de Superação): Atinge: [60;90] Não atinge: >90 Supera: <60						
	Ind 17		Tempo Médio de Atendimento do Cidadão (n.º de minutos) (Σ n.º de minutos (desde que se dirige ao serviço até ao momento do atendimento))/ Total de atendimentos	24	30	22		3 X		8
		Peso	25%	Critérios de Realização do Indicador 17 (Critérios de Superação): Atinge: [15;45] Não atinge: >45 Supera: <15						
	Ind 18		Tempo Médio de Resposta na Elaboração de Tramitação da Contratação Pública (Σ n.º de dias desde o despacho de abertura do procedimento e publicação do anúncio)/ Total de procedimentos abertos no ano	30	25	30		3 X		-5
		Peso	25%	Critérios de Realização do Indicador 19 (Critérios de Superação): Atinge: [20;35] Não atinge: >35 Supera: <20						
OB 7 (OE)		Ponderação de	40%			4,00		X		
Implementar um sistema integrado de gestão de dados	Ind 19		Desenvolvimento do sistema/ plataforma de habitação em % (Σ n.º de módulos desenvolvidos/ Total de módulos previstos)*100	n.d.	40	30		3 X		-10
		Peso	50%	Critérios de Realização do Indicador 20 (Critérios de Superação): Atinge: [30;60] Não atinge: <30 Supera: >60						
	Ind 20		Áreas abrangidas pelo sistema (Σ n.º de serviços abrangidos/ Total de serviços da DRH)*100	n.a.	15	40	5 X			25
		Peso	50%	Critérios de Realização do Indicador 21 (Critérios de Superação): Atinge: [5;35] Não atinge: <5 Supera: >35						

Objectivos operacionais			Realizado Ano 2010	Meta Ano 2011	Concretização			Desvios	
					Resultado	Classificação			
						Superou	Atingiu		Não atingiu
QUALIDADE Ponderação de 20%					137%	4,50			
OB 8 (OE)		Ponderação de 100%			4,50		X		
Melhorar os instrumentos de comunicação e cooperação organizacional	Ind 21	Índice de satisfação dos clientes externos e internos (observado em escala de 1 a 5) (Σ da pontuação obtida nos indicadores previstos nos questionários/ Total de questionários válidos) Critérios de Realização do Indicador 22 (Critérios de Superação): Atinge: [3;4] Não atinge: <3 Supera: >4	4,25	3	4		3 X	↑	1
	Peso 25%								
	Ind 22	Documentos estilizados melhorados (% de implementação) (Σ dos documentos estilizados/ Total de formulários internos existentes)*100 Critérios de Realização do Indicador 23 (Critérios de Superação): Atinge: [85;95] Não atinge: <85 Supera: >95	n.a.	90	100	5 X		↑	10
Peso 35%									
Ind 23	Promoção de Boas Práticas de Arquivo de Documentação (% de implementação) (Σ dos documentos/ processos correctamente arquivados/ Total de documentos/ processos arquivados)*100 Critérios de Realização do Indicador 24 (Critérios de Superação): Atinge: [30;60] Não atinge: <30 Supera: >60	n.a.	40	65	5 X		↑	25	
Peso 40%									

Cerca de 70% dos objetivos foram superados. Tal fato justifica-se, não pela subfixação das metas, no momento do planeamento do ano de 2011, mas pela acréscimo, não previsto, na procura de alguns programas de apoio, dos quais se destacam as candidaturas ao Incentivo ao Arrendamento e ao Programa de Recuperação e Requalificação de Habitação Degradada. A superação pode, ainda, ser justificada em vários dos indicadores, pelo empenho e determinação na superação dos objetivos fixados, quer por dirigentes quer por todos os colaboradores da DRH, procurando, melhorar a resposta ao cidadão, quer na fase de atendimento, quer pela melhoria e aperfeiçoamento dos procedimentos e prazos administrativos. Não foram totalmente atingidos os objetivos fixados para o apoio para a aquisição de habitação própria (Ind. 5 OB 2) pelo fato de não terem havido as candidaturas inicialmente, o que demonstra ter-se vindo a tornar um programa de procura residual. O indicador 8 do OB 3 (Apoio a Imóveis Infestados por Têrmitas) e indicador 11 do OB 42 (Cedência de Lotes) também não foi atingidos; o primeiro por falta de candidaturas, visto que o novo regime só foi regulamentado em finais de 2011, tendo-se fixado o período de candidaturas de abril a junho e o segundo por não terem havido candidatos, quer de famílias quer de empresas, interessadas em construir habitação própria e habitação a custos controlados, respetivamente.

Relativamente aos recursos humanos, o desvio verificado fundamenta-se pelo fato de ter havido transição de um setor técnico da SRCTE, constituído por uma equipa de 25 colaboradores, para a SRTSS/ DRH o que vem justificar o desvio registado no orçamento de funcionamento. Ao nível do Plano de Investimento trata-se de um ano em que houve, praticamente, uma execução plena (99,14%), valor que não tem correspondência em nenhum dos anos anteriores das diversas Legislativas transatas.

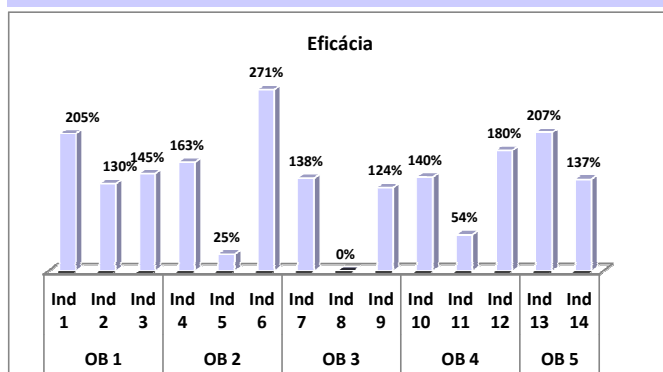
Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	1	20	20	0
Dirigentes - Direcção intermédia	6	16	96	-16
Técnicos Superiores	12	12	144	24
Assistentes Técnicos	45	8	368	8
Assistentes Operacionais	24	5	230	110
Encarregado Operacional	1	5	10	5
TOTAL	89		745	121

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	2.510,71	2.613,80	103,10
Plano	23.377,23	23.175,24	-201,99

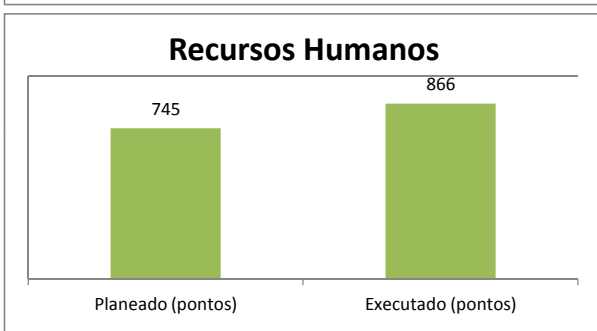
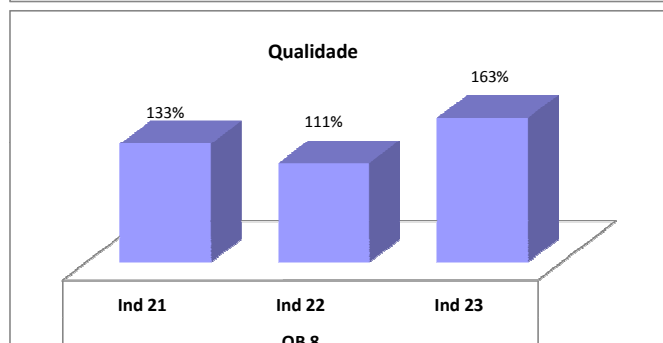
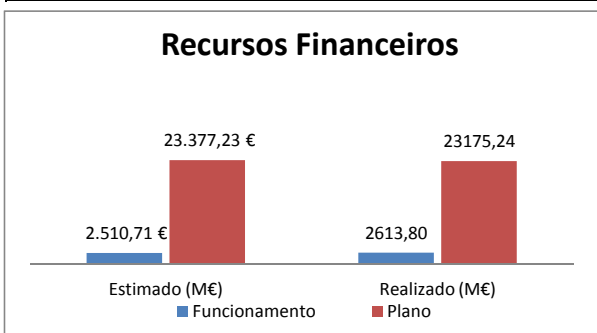
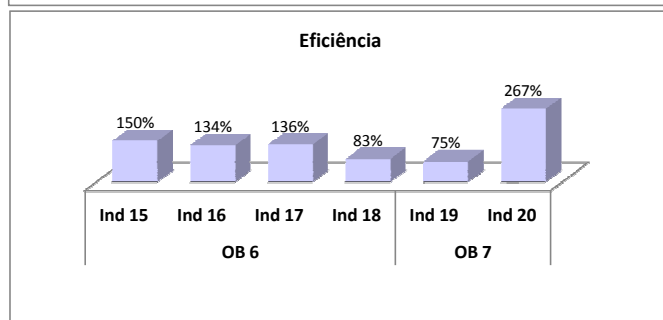
Objetivos operacionais	Realizado Ano 2010	Meta Ano 2011	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	

Parâmetros



Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação	Ponderação	Ponderação
50%	30%	20%
140,14%	109,71%	137,22%
130,43%		
4,32	4,00	4,50
4,26		
Avaliação final do serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
X		

Recursos Financeiros e Humanos



Listagem das Fontes de verificação

Objectivo	Indicador	Fonte de verificação
Objectivo 1	Indicador 1	Concursos empreitadas adjudicadas
	Indicador 2	Contratos celebrados
	Indicador 3	Contratos celebrados
Objectivo 2	Indicador 4	Candidaturas aprovadas
	Indicador 5	Candidaturas aprovadas
	Indicador 6	Contratos apoiados
Objectivo 3	Indicador 7	Candidaturas aprovadas
	Indicador 8	Candidaturas aprovadas
	Indicador 9	Candidaturas aprovadas
Objectivo 4	Indicador 10	Alvarás e concursos abertos
	Indicador 11	Contratos de Cessão
	Indicador 12	Contratos celebrados
Objectivo 5	Indicador 13	Contratos celebrados e actualizados
	Indicador 14	Processo do imóvel
Objectivo 6	Indicador 15	Processos
	Indicador 16	Processos
	Indicador 17	Sistema de gestão de atendimento
	Indicador 18	Processo de empreitada
Objectivo 7	Indicador 19	Aplicação informática
	Indicador 20	Aplicação informática
Objectivo 8	Indicador 21	Questionário de satisfação
	Indicador 22	Nº de documentos estandarizados
	Indicador 23	Verificação documental