

DRH - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2012



Departamento: Secretaria Regional do Trabalho e Solidariedade Social

Organismo: Direção Regional de Habitação

Avaliação 2012

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 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.

Cumprimento dos objectivos operacionais (trimestre ou final)

Objectivos Operacionais	Supera	Atinge	Não atinge	Obs.
Ob. 1 - Promover o realojamento de famílias em situação de carência habitacional	x			
Ob. 2 - Apoiar a construção, a aquisição e o arrendamento	x			
Ob. 3 - Apoiar as intervenções no âmbito da recuperação de habitação degradada e requalificação habitacional	x			
Ob. 4 - Promover operações de loteamento e obras de urbanização	x			
Ob. 5 - Gerir e Qualificar o Parque Habitacional Social da Região	x			
Ob. 6 - Assegurar a resposta atempada às petições dirigidas à DRH		x		
Ob. 7 - Implementar um sistema integrado de gestão de dados	x			
Ob. 8 - Melhorar os instrumentos de comunicação e cooperação organizacional	x			

Objectivos Operacionais

Objectivos Operacionais de Eficácia	Ponderação	50%	164%	4,66			
Ob. 1 - Promover o realojamento de famílias em situação de carência habitacional	Ponderação	20%	4,6				
Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.1- Promoção pela via da construção	n.d.	entre 13 e 18 fogos construídos	Atinge: [13;18] Não atinge:<13 Supera: >18	30%	20	5,0	↑ 4
Método de cálculo: Nº de Fogos construídos							
Ind.2- Aquisição de Fogos para Relojamento	n.d.	entre 54 e 72 fogos adquiridos	Atinge: [54;72] Não atinge:<54 Supera: >72	20%	69	3,0	↑ 6
Método de Cálculo: Nº de Fogos adquiridos							
Ind.3- Realojamento pela via do SubArrendamento	n.d.	entre 117 e 156 contratos celebrados	Atinge: [117;156] Não atinge:<117 Supera: >156	50%	168	5,0	↑ 31
Método de cálculo: Nº de Contratos celebrados							
Ob. 2 - Apoiar a construção, a aquisição e o arrendamento	Ponderação	20%	4,3				
Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.4- Apoio à Aquisição e Construção / Ampliação/ Alteração	n.d.	entre 54 e 72 processos instruídos/apoiados concedidos	Atinge: [54;72] Não atinge:<54 Supera: >72	35%	66	3,0	↑ 3
Método de cálculo: Nº de Habitações Apoiadas							
Ind.5- Incentivo ao Arrendamento	n.d.	entre 117 e 156 novos contratos apoiados	Atinge: [117;154] Não atinge:<117 Supera: >156	65%	459	5,0	↑ 323
Método de cálculo: Nº de Contratos Apoiados							

Ob. 3 - Apoiar as intervenções no âmbito da recuperação de habitação degradada e requalificação habitacional				Ponderação		20%		4,4	
Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio		
Ind.6- Apoio habitação degradada Método de cálculo: Nº de Habitações Apoiadas	n.d.	entre 198 e 264 apoios concedidos	Atinge: [198;264] Não atinge:<198 Supera: >264	50%	456	5,0	↑	225	
Ind.7- Apoio recuperação com infestação por térmitas Método de cálculo: Nº de Habitações Apoiadas	n.d.	entre 17 e 24 processos instruídos/apoios concedidos	Atinge: [17;24] Não atinge:<17 Supera: >24	15%	11	1,0	↓	-10	
Ind.8- Apoio requalificação habitacional através de parcerias Método de cálculo: Nº de Habitações Apoiadas	n.d.	entre 63 e 84 apoios concedidos	Atinge: [63;84] Não atinge:<63 Supera: >84	35%	124	5,0	↑	50	
Ob. 4 - Promover operações de loteamento e obras de urbanização				Ponderação		20%		5,0	
Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio		
Ind.9- Loteamentos promovidos Método de cálculo: N.º de Loteamentos Promovidos	n.d.	entre 3 e 5 loteamentos promovidos	Atinge: [3;5] Não atinge:<3 Supera: >5	25%	6	5,0	↑	2	
Ind.10- Lotes a ceder Método de cálculo: Nº de lotes a ceder	n.d.	entre 45 e 60 lotes a ceder	Atinge: [45;60] Não atinge:<45 Supera: >60	25%	65	5,0	↑	12	
Ind.11- Desenvolvimento de parcerias Método de cálculo: Nº de Parcerias estabelecidas	n.d.	entre 17 e 24 parcerias estabelecidas	Atinge: [17;24] Não atinge:<17 Supera: >24	50%	27	5,0	↑	6	
Ob. 5 - Gerir e Qualificar o Parque Habitacional Social da Região				Ponderação		20%		5,0	
Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio		
Ind.12- Contratualização e regularização de arrendamentos/subarrendamentos Método de cálculo: N.º de Contratos realizados/ regularizados	n.d.	entre 180 e 240 contratos realizados/regularizados	Atinge: [180;240] Não atinge:<180 Supera: >240	50%	291	5,0	↑	51	
Ind.13- Conservação e Reabilitação de Imóveis Método de cálculo: N.º de Fogos Reabilitados	n.d.	entre 40 e 54 fogos reabilitados	Atinge: [40;54] Não atinge:<40 Supera: >54	50%	68	5,0	↑	21	
Objectivos Operacionais de Eficiência				Ponderação		30%		119%	
						4,00			
Ob. 6 - Assegurar a resposta atempada às petições dirigidas à DRH				Ponderação		60%		4,0	
Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio		
Ind.14- Tempo Médio de realização contratos de permuta Método de cálculo: (∑ n.º de dias úteis decorrentes entre o pedido e a celebração do contrato)/ Total de contratos realizados	n.d.	entre 81 e 108 dias decorridos	Atinge: [81;108] Não atinge:>108 Supera: <81	25%	68	5,0	↑	27	
Ind.15- Tempo Médio de Conclusão dos Processos (n.º de dias úteis) Método de cálculo: (∑ n.º de dias úteis (desde a data de entrada dos pedidos na DRH até à decisão))/ Total de processos decididos	n.d.	entre 54 e 72 dias decorridos	Atinge: [54;72] Não atinge:>72 Supera: <54	25%	55	3,0	↑	8	
Ind.16- Tempo Médio de Atendimento do Cidadão (n.º de minutos) Método de cálculo: (∑ n.º de minutos (desde que se dirige ao serviço até ao momento do atendimento))/ Total de atendimentos	n.d.	entre 18 e 24 minutos decorridos	Atinge: [18;24] Não atinge:>24 Supera: <18	25%	15	5,0	↑	6	
Ind.17-Tempo Médio de Resposta na Elaboração de Tramitação da Contratação Pública Método de cálculo: (∑ n.º de dias desde o despacho de abertura do procedimento e publicação do anúncio)/ Total de procedimentos	n.d.	entre 23 e 30 dias decorridos	Atinge: [23;30] Não atinge:>30 Supera: <23	25%	28	3,0	↓	-1	
Ob. 7 - Implementar um sistema integrado de gestão de dados				Ponderação		40%		4,0	
Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio		
Ind.18- Desenvolvimento do sistema/ plataforma de habitação Método de cálculo: (∑ n.º de módulos desenvolvidos/ Total de módulos previstos)*100	n.d.	entre 54% e 72% plataforma desenvolvida	Atinge: [54%;72%] Não atinge:<54% Supera: >72%	50%	65	3,0	↑	2	
Ind.19- Áreas abrangidas pelo sistema Método de cálculo: (∑ n.º de serviços abrangidos/ Total de serviços da DRH)*100	n.d.	entre 45% e 60% serviços abrangidos	Atinge: [45%;60%] Não atinge:<45% Supera: >60%	50%	65	5,0	↑	12,5	

Objectivos Operacionais de Qualidade	Ponderação	20%	117%	4,5
---	-------------------	------------	-------------	------------

Ob. 8 - Melhorar os instrumentos de comunicação e cooperação organizacional Ponderação 100% 4,5

Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.20- Índice de satisfação dos clientes externos e internos (observado em escala de 1 a 5) Método de cálculo: (Σ da pontuação obtida nos indicadores previstos nos questionários/ Total de questionários válidos)	n.d.	[3;4]	Atinge: [3;4] Não atinge:<3 Supera: >4	25%	3,54	3,0	↑ 0,04
Ind.21- Documentos estilizados melhorados (% de implementação) Método de cálculo: (Σ dos documentos estilizados/ Total de formulários internos existentes)*100	n.d.	entre 68% e 90% documentos estilizados	Atinge: [68%;90%] Não atinge:<68% Supera: >90%	35%	100	5,0	↑ 21
Ind.22- Promoção de Boas Práticas de Arquivo de Documentação (% de implementação) Método de cálculo: (Σ dos documentos/ processos correctamente arquivados/ Total de documentos/ processos arquivados)*100	n.d.	entre 54% e 72% documentos estilizados	Atinge: [54%;72%] Não atinge:<54% Supera: >72%	40%	75	5,0	↑ 12

Meios disponíveis

RECURSOS HUMANOS	Pontuação	Estimado	Realizado	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	1	20	1	20
Dirigentes - Direcção intermédia	6	16	6	96
Técnicos Superiores	16	12	16	192
Assistentes Técnicos	41	8	42	336
Assistentes Operacionais	46	5	46	230
Fiscal de Obras Públicas	3	5	3	15
Encarregado Operacional	3	5	3	15
TOTAL	116	896	904	8

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)	Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento	2.444,37	2.407,77	-36,60
Plano	21.996,17	19.195,05	-2.801,12

Resultados

PARÂMETROS	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação	50%	30%	20%
Pontuação	4,66	4,00	4,50
Resultado do serviço	4,43		
Proposta de menção de desempenho	Bom		
Justificação:			

Gráfico 1 - Peso de cada tipo de objectivo no resultado final

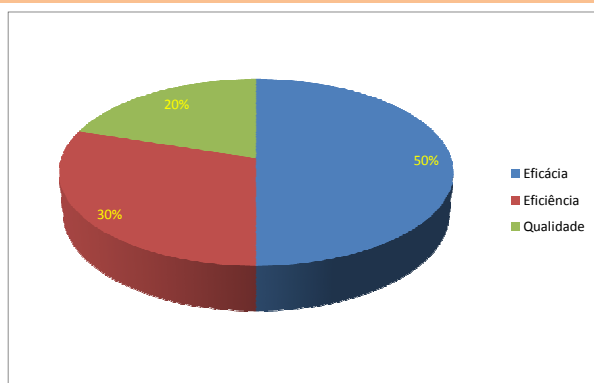
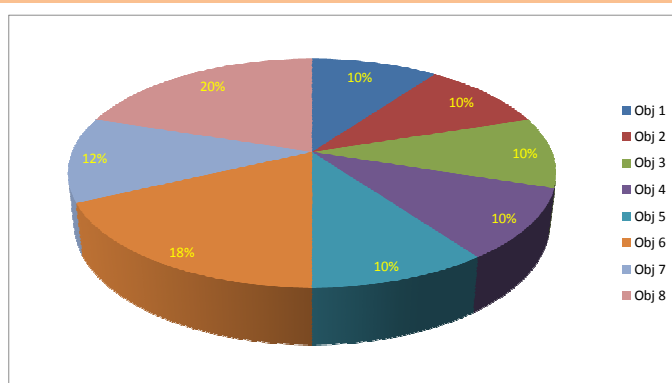


Gráfico 2 - Peso de cada objectivo operacional no resultado final



Listagem das fontes de verificação

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

n.a. não aplicável - n.d. não disponível