

DRH - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2013



Departamento: **Secretaria Regional da Solidariedade Social**

Organismo: **Direção Regional da Habitação**

Homologo
18/12/2014

2013-03-31

Andreia Martins Cardosos da Costa
Secretária Regional da Solidariedade Social

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 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, requalificar e reabilitar o parque habitacional social da Região - OB1; OB2; OB4; OB5.

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

Cumprimento dos objectivos operacionais (trimestre ou final)

Objectivos Operacionais	Supera	Atinge	Não atinge	Obs.
Ob. 1 - Apoiar a construção, a reabilitação e a renovação urbana	x			
Ob. 2 - Promover o arrendamento social e o realojamento de famílias em situação de carência habitacional	x			
Ob. 3 - Desenvolver operações de inserção e reintegração social	x			
Ob. 4 - Promover e desenvolver novos instrumentos legislativos e adaptar e atualizar alguns dos em vigor no âmbito das políticas habitacionais	x			
Ob. 5 - Assegurar a resposta atempada às petições dirigidas à DRH	x			
Ob. 6 - Implementar um sistema integrado de gestão de dados	x			
Ob. 7 - Melhorar os instrumentos de comunicação e cooperação organizacional	x			

Objectivos Operacionais

Objectivos Operacionais de Eficácia	Ponderação	50%	198%	4,55
--	-------------------	------------	-------------	-------------

Ob. 1 - Apoiar a construção, a reabilitação e a renovação urbana	Ponderação	25%	5,00
---	-------------------	------------	-------------

Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.1- Apoio à aquisição / construção / ampliação/ alteração, recuperação de habitação degradada, imóveis infestados por térmitas, diretamente ou através de parcerias	n.d.	entre 85 e 100 apoios concedidos/ processos instruídos	Atinge: [85;100] Não atinge:<85 Supera: >100	55%	182	5,0	↑ 89
Método de cálculo: N.º de Habitações Apoiadas/ processos instruídos							
Ind.2- Conservação e reabilitação de imóveis do parque habitacional social da Região	n.d.	entre 15 e 20 fogos reabilitados	Atinge: [15;20] Não atinge:<15 Supera: >20	45%	109	5,0	↑ 91
Método de cálculo: N.º de Fogos Reabilitados							

Ob. 2 - Promover o arrendamento social e o realojamento de famílias em situação de carência habitacional	Ponderação	25%	4,20
---	-------------------	------------	-------------

Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.3- Incentivo ao Arrendamento - Novas candidaturas e Renovação candidaturas	n.d.	entre 450 e 550 contratos apoiados	Atinge: [450;550] Não atinge:<450 Supera: >550	60%	730	5,0	↑ 230
Método de cálculo: N.º de Contratos Apoiados							
Ind.4- Realojamento pela via do SubArrendamento, para situações de grave carência habitacional e com opção de compra	n.d.	entre 100 e 120 contratos celebrados	Atinge: [100;120] Não atinge:<100 Supera: >120	40%	100	3,0	↓ -10
Método de cálculo: N.º de Contratos celebrados							

Ob. 3 - Desenvolver operações de inserção e reintegração social		Ponderação		25%		5,00	
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.5- Elaboração de Relatório de visita/ acompanhamento das famílias realojadas pela RAA Método de cálculo: Nº de Ações Promovidas	n.d.	entre 150 e 200 relatórios realizados	Atinge: [150;200] Não atinge:<150 Supera: >200	25%	316	5,0	↑ 141
Ind.6- Formação/ sensibilização de famílias realojadas para a inserção social Método de cálculo: Nº de Ações Promovidas	n.d.	entre 10 e 15 ações realizadas	Atinge: [10;15] Não atinge:<10 Supera: >15	25%	17	5,0	↑ 4
Ind.7- Apoio à Constituição de Comissão de Moradores nos Empreendimentos de Habitação Social com inquilinos da RAA Método de cálculo: Nº de Comissões Apoiadas	n.d.	entre 3 e 5 comissões apoiadas	Atinge: [3;5] Não atinge:<3 Supera: >5	25%	8	5,0	↑ 4
Ind.8- Contratualização, regularização e atualização de arrendamentos/ subarrendamentos Método de cálculo: N.º de Contratos realizados/ regularizados/ atualizados	n.d.	entre 180 e 240 contratos realizados/ regularizados/ atualizados	Atinge: [180;240] Não atinge:<180 Supera: >240	25%	263	5,0	↑ 53
Ob. 4 - Promover e desenvolver novos instrumentos legislativos e adaptar e atualizar alguns dos em vigor no âmbito das políticas habitacionais		Ponderação		25%		4,00	
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.9- Novos instrumentos Legislativos e Regulamentos de âmbito Habitacional Método de cálculo: N.º de Medidas Promovidas/ Desenvolvidas	n.d.	entre 2 e 3 medidas desenvolvidas	Atinge: [2;3] Não atinge:<2 Supera: >3	50%	2	3,0	↓ -1
Ind.10- Instrumentos Legislativos e Regulamentos de âmbito Habitacional adaptados/ atualizados Método de cálculo: N.º de Medidas Promovidas/ Desenvolvidas	n.d.	entre 2 e 3 medidas desenvolvidas	Atinge: [2;3] Não atinge:<2 Supera: >3	50%	4	5,0	↑ 1
Objetivos Operacionais de Eficiência		Ponderação		30%		115% 4,00	
Ob. 5 - Assegurar a resposta atempada às petições dirigidas à DRH		Ponderação		60%		4,0	
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.11- Tempo médio de reanulação contratos de permuta Método de cálculo: (Σ n.º de dias úteis decorrentes entre o pedido e a celebração do contrato)/ Total de contratos realizados	68	entre 81 e 108 dias decorridos	Atinge: [81;108] Não atinge:>108 Supera: <81	25%	70	5,0	↑ 25
Ind.12- Tempo Médio de Conclusão dos Processos (n.º de dias úteis) Método de cálculo: (Σ n.º de dias úteis (desde a data de entrada dos pedidos na DRH até à decisão))/ Total de processos decididos	55	entre 54 e 72 dias decorridos	Atinge: [54;72] Não atinge:>72 Supera: <54	25%	58	3,0	↑ 5
Ind.13- Tempo Médio de Atendimento do Cidadão (n.º de minutos) Método de cálculo: (Σ n.º de minutos (desde que se dirige ao serviço até ao momento do atendimento))/ Total de atendimentos	15	entre 18 e 24 minutos decorridos	Atinge: [18;24] Não atinge:>24 Supera: <18	25%	15	5,0	↑ 6
Ind.14- Tempo médio de resposta na elaboração de transcrição da Comunicação Pública Método de cálculo: (Σ n.º de dias desde o despacho de abertura do procedimento e publicação do anúncio)/ Total de procedimentos abertos no ano	28	entre 23 e 30 dias decorridos	Atinge: [23;30] Não atinge:>30 Supera: <23	25%	27	3,0	→ 0
Ob. 6 - Implementar um sistema integrado de gestão de dados		Ponderação		40%		4,0	
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.15- Desenvolvimento do sistema/ plataforma de habitação Método de cálculo: (Σ n.º de módulos desenvolvidos/ Total de módulos previstos)*100	65	entre 75% e 85% plataforma desenvolvida	Atinge: [75%;85%] Não atinge:<75% Supera: >85%	50%	80	3,0	→ 0
Ind.16- Áreas abrangidas pelo sistema Método de cálculo: (Σ n.º de serviços abrangidos/ Total de serviços da DRH)*100	65	entre 65% e 75% serviços abrangidos	Atinge: [65%;75%] Não atinge:<65% Supera: >75%	50%	80	5,0	↑ 10
Objetivos Operacionais de Qualidade		Ponderação		20%		108% 4,10	
Ob. 7 - Melhorar os instrumentos de comunicação e cooperação organizacional		Ponderação		100%		4,1	
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.17- 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)	3,54	[3;4]	Atinge: [3;4] Não atinge:<3 Supera: >4	45%	3,73	3,0	↑ 0,23
Ind.18- 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	75	entre 80% e 85% documentos correctamente arquivados	Atinge: [80%;85%] Não atinge:<80% Supera: >85%	55%	90	5,0	↑ 7

Meios disponíveis						
RECURSOS HUMANOS	Pontuação		Estimado	Realizado		Desvio
Dirigentes - Direcção superior	1	20	20	1	20	
Dirigentes - Direcção intermédia	6	16	96	6	96	
Técnicos Superiores	16	12	192	19	228	36
Assistentes Técnicos	41	8	328	39	312	-16
Assistentes Operacionais	46	5	230	44	220	-10
Fiscal de Obras Públicas	3	5	15	4	20	5
Encarregado Operacional	3	5	15	3	15	
TOTAL	116		896	116	911	15

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)	Estimado (m€)	Realizado (m€)	Desvio (m€)
Funcionamento	2.875,68	2.811,22	-64,46
Plano	17.110,51	15.592,11	-1.518,40

Resultados				
PARÂMETROS		Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação	50%	30%	20%
	Pontuação	4,55	4,00	4,10
Resultado do serviço		4,30		
Proposta de menção de desempenho		Bom		
Justificação:				

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

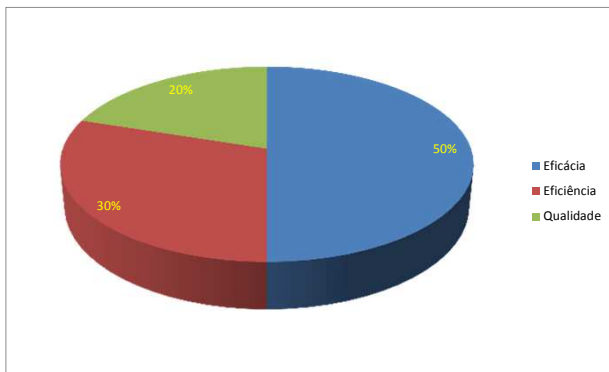
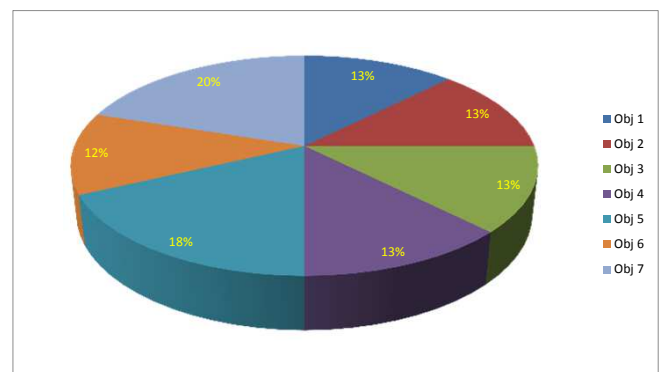


Gráfico 2 - Peso de cada objectivo operacional no resultado final



Listagem das fontes de verificação

Objetivo 1	Indicador 1	Candidaturas aprovadas
	Indicador 2	Processo do imóvel
Objetivo 2	Indicador 3	Candidaturas aprovadas/ renovadas
	Indicador 4	Contratos celebrados
Objetivo 3	Indicador 5	Relatórios elaborados
	Indicador 6	Ações realizadas
	Indicador 7	Atas de constituição de comissão de moradores
	Indicador 8	Contratos celebrados e atualizados
Objetivo 4	Indicador 9	Propostas de novas medidas desenvolvidas
	Indicador 10	Propostas de adaptação/ atualização medidas desenvolvidas
	Indicador 11	Processos
Objetivo 5	Indicador 12	Processos
	Indicador 13	Sistema de gestão de atendimento
	Indicador 14	Processo de empreitada
Objetivo 6	Indicador 15	Aplicação informática
	Indicador 16	Aplicação informática
Objetivo 7	Indicador 17	Questionário de satisfação
	Indicador 18	Verificação documental

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