



## DRH - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2015

Formação de Lotes: 2015-2016-2017



### 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

Tornar os Açores uma Região de referência em matéria de Política Social de Habitação

### Objectivos Estratégicos

**OE 1: Promover políticas habitacionais que fomentem o acesso de todos os Açorianos à habitação - OB1; OB2; OB3; OB4; OB5**

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

**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 - OB3; OB5**

### Cumprimento dos objectivos operacionais

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 - Implementar medidas de melhoria de gestão do parque habitacional da Região	X			
Ob. 5 - Melhorar os instrumentos de organização, comunicação e cooperação organizacional	X			

### Objectivos Operacionais

Objectivos Operacionais de Eficácia	Ponderação	50%	166%	4,72
-------------------------------------	------------	-----	------	------

Ob. 1 - Apoiar a construção, a reabilitação e a renovação urbana	Ponderação		35%	5,00			
Indicadores	2014	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 Método de cálculo: N.º de Habitações Apoiadas	448	entre 200 e 250 apoios concedidos/ processos instruídos	Atinge: [200;250] Não atinge:<200 Supera: >250	55%	539	5,0	↑ 314
Ind.2- Conservação, reabilitação e construção de imóveis do parque habitacional social da Região Método de cálculo: N.º de Fogos Reabilitados/ construídos	61	entre 30 e 40 fogos reabilitados/ construídos	Atinge: [30;40] Não atinge:<25 Supera: >35	45%	57	5,0	↑ 22

Ob. 2 - Promover o arrendamento social e o realojamento de famílias em situação de carência habitacional	Ponderação		35%	4,20			
Indicadores	2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.3- Incentivo ao Arrendamento - novas candidaturas e renovação das atuais Método de cálculo: N.º de contratos apoiados	1001	entre 950 e 1150 contratos apoiados	Atinge: [950;1150] Não atinge:<950 Supera: >1150	60%	1421	5,0	↑ 371
Ind.4- Realojamento, pela via do Subarrendamento, para situações de grave carência habitacional, zonas de risco e com opção de compra Método de cálculo: N.º de Contratos celebrados	135	entre 75 e 95 contratos celebrados	Atinge: [75;95] Não atinge:<75 Supera: >95	40%	95	3,0	↑ 10

Ob. 3 - Desenvolver operações de inserção e reintegração social	Ponderação		30%	5,00			
Indicadores	2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.5- Elaboração de relatório de visita/ acompanhamento das famílias realojadas pela RAA Método de cálculo: N.º de Ações Promovidas	359	entre 150 e 200 relatórios realizados	Atinge: [150;200] Não atinge:<150 Supera: >200	50%	353	5,0	↑ 178
Ind.6- Formação/sensibilização de famílias realojadas para a inserção social Método de cálculo: N.º de Ações Promovidas	20	entre 10 e 15 ações realizadas	Atinge: [10;15] Não atinge:<10 Supera: >15	50%	17	5,0	↑ 4

Objectivos Operacionais de Eficiência	Ponderação	30%	261%	4,50
---------------------------------------	------------	-----	------	------

Ob. 4 - Implementar medidas de melhoria de gestão do parque habitacional da Região	Ponderação		100%	4,50			
Indicadores	2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.7- Disponibilização de lotes infraestruturados para cedência a pessoas singulares para construção de habitação própria permanente, pela via de concurso público Método de cálculo: N.º de Lotes disponibilizados	n.d.	entre 25 e 35 lotes disponibilizados a concurso	Atinge: [25;35] Não atinge:<25 Supera: >35	25%	72	5,0	↑ 42
Ind.8- Alteração de contratos de arrendamento no regime de renda apoiada para contratos com opção de compra Método de cálculo: N.º de Contratos Alterados	n.d.	entre 40 e 60 contratos alterados	Atinge: [40;60] Não atinge:<40 Supera: >60	25%	42	3,0	↓ -8

Ind.9- Regularização e atualização de arrendamentos em regime de renda apoiada e subarrendamento	380	entre 130 e 160 contratos regularizados/ atualizados	Atinge: [130;160] Não atinge:<130 Supera: >160	25%	508	5,0	↑	363
Método de cálculo: N.º de Contratos regularizados/ atualizados								
Ind.10- Regularização e atualização do cadastro do património e contratualização de seguros e condomínios	545	entre 100 e 150 processos regularizados/ atualizados e contratos realizados/ renegociados	Atinge: [100;150] Não atinge:<100 Supera: >150	25%	461	5,0	↑	336
Método de cálculo: N.º de Processos regularizados/ atualizados e contratos realizados/ renegociados								
<b>Objectivos Operacionais de Qualidade</b>								
	Ponderação	20%			114%	4,20		
Ob. 5 - Melhorar os instrumentos de organização, comunicação e cooperação organizacional								
				Ponderação	100%	4,20		
Indicadores	2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação		Desvio
Ind.11- Índice de satisfação dos clientes externos e internos (observado em escala de 1 a 5)	3,79	[3;4]	Atinge: [3;4] Não atinge:<3 Supera: >4	40%	3,79	3,0	↑	0,29
Método de cálculo: (Σ da pontuação obtida nos indicadores previstos nos questionários/ Total de questionários válidos)								
Ind.12- Colaboradores que beneficiam de ações de formação (%)	n.d.	entre 35% e 45% colaboradores que frequentaram ações de formação	Atinge: [35%;45%] Não atinge:<35% Supera: >45%	30%	48	5,0	↑	8
Método de cálculo: (Σ dos colaboradores que frequentam ações de formação/ Total de colaboradores da DRH)*100								
Ind.13- Implementação de um sistema eletrónico para a gestão do património habitacional da Região	n.d.	entre 75% e 90% processos introduzidos	Atinge: [75%;90%] Não atinge:<75% Supera: >90%	30%	95	5,0	↑	12,5
Método de cálculo: (Σ de processos de património introduzidos no sistema/ Total de processos de património da DRH)*100								

Meios disponíveis					
RECURSOS HUMANOS	Pontuação	Estimado	Realizado	Desvio	
Dirigentes - Direção superior	1	20	1	20	
Dirigentes - Direção intermédia	6	16	5	80	-16
Técnicos Superiores	24	12	26	312	24
Assistentes Técnicos	40	8	41	328	8
Assistentes Operacionais	47	5	44	220	-15
Fiscal de Obras Públicas	4	5	4	20	0
Encarregado Operacional	3	5	3	15	
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>994</b>	<b>124</b>	<b>995</b>	<b>1</b>

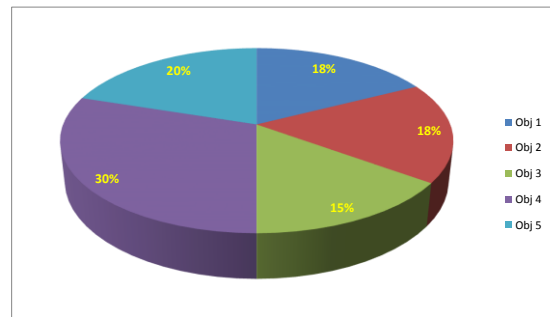
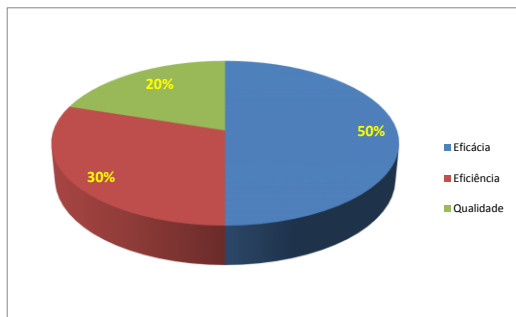
RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)	Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento	3.170,00	2.983,56	-186,44
Plano	21.163,00	18.542,58	-2.620,42

Resultados			
PARÂMETROS	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação	50%	30%	20%
Pontuação	4,72	4,50	4,20
<b>Resultado do serviço</b>	<b>4,55</b>		

**Proposta de menção de desempenho**

*Justificação:*  
A Direção Regional da Habitação (DRH) conseguiu superar, maioritariamente, as metas definidas por indicador no âmbito dos cinco objetivos fixados para o ano de 2015. Foram desenvolvidos ferramentas e alterados diplomas legislativos que permitiram garantir a eficácia dos programas de apoio na resolução de mais situações de carência habitacional do que aquelas inicialmente prevista, o que representa, perante os recursos envolvidos, um aumento de produtividade efetiva face ao expectável. Por outro lado, a ligeira diminuição de ações de formação/ sensibilização e de visitas de acompanhamento às famílias inquilinas da Região vêm comprovar que o trabalho social integrado tem vindo a surtir efeitos positivos na alteração de hábitos de utilização dos fogos e na melhoria das relações de vizinhança. Em termos gerais, o público atendido nos serviços da DRH releva-se esclarecido e classifica o atendimento como adequado às suas expectativas. No ano de 2015 voltou-se a apostar na formação dos recursos humanos, quer ao nível da formação externa, quer através da utilização dos recursos internos, designadamente, na utilização do novo sistema classificador documental ou na utilização da ferramenta eletrónica para gestão do património habitacional da Região - GERFIP. Assim, pelo referido, justifica-se a menção de desempenho de Bom, com base na classificação final de 4,55 valores.

**Gráfico 1 - Peso de cada tipo de objetivo no resultado final**      **Gráfico 2 - Peso de cada objetivo 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
Objetivo 4	Indicador 7	Lotes disponibilizados
	Indicador 8	Contratos alterados
	Indicador 9	Contratos regularizados/ atualizados
	Indicador 10	Processo do imóvel
Objetivo 5	Indicador 11	Questionário de satisfação
	Indicador 12	Nº de relatórios de frequência de formação entregues na DGFRH
	Indicador 13	Aplicação informática