



**Instituto da Habitação  
e da Reabilitação Urbana**

**2024**

**Relatório de  
Atividades e de  
Autoavaliação**

## FICHA TÉCNICA

### TÍTULO

Relatório de Atividades e de Autoavaliação 2024

### CONSELHO DIRETIVO

Presidente | Benjamim Pereira

Vice-Presidente | Rui Estríbio

Vogal | Sónia Barbosa

Vogal | Ana Proença

### EDITOR

Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, I. P.

Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 5

1099-019 Lisboa

Website: [www.portaldahabitação.pt](http://www.portaldahabitação.pt)

Endereço eletrónico: [ihru@ihru.pt](mailto:ihru@ihru.pt)

### DIREÇÃO

Direção de Estudos, Planeamento e Assessoria

### COORDENAÇÃO

Departamento de Estudos e Planeamento

### Versões

V1 julho 2025, Versão aprovada pelo Conselho Diretivo em 9 de julho e submetida em 10 de julho de 2025

V2 setembro 2025, (Versão revista em função das indicações da Entidade Coordenadora SG-Governo de 28 de agosto.



## Índice

<b>Sumário Executivo</b>	<b>6</b>
<b>1. Nota Introdutória</b>	<b>7</b>
<b>1.1. Apresentação Institucional</b>	<b>7</b>
<b>1.2. Órgãos Sociais</b>	<b>9</b>
<b>1.3. Modelo Organizacional</b>	<b>13</b>
<b>1.4. Análise Conjuntural</b>	<b>15</b>
<b>2. Autoavaliação   QUAR</b>	<b>17</b>
<b>2.1. Momentos de reformulação do QUAR</b>	<b>17</b>
<b>2.2. Demonstração Qualitativa e Quantitativa dos Resultados Alcançados no QUAR</b>	<b>19</b>
<b>2.3. Desvios e Fundamentos   QUAR</b>	<b>24</b>
<b>3. Avaliação do Plano de Atividades</b>	<b>26</b>
<b>3.1. Gestão de Programas de Apoio à Habitação</b>	<b>29</b>
<b>3.2. Administração e Gestão do Património Arrendado</b>	<b>30</b>
<b>3.3. Reabilitação do Património</b>	<b>32</b>
<b>3.4. Promoção de Habitação a Preços Acessíveis</b>	<b>33</b>
<b>3.5. Incentivos e Apoios ao Arrendamento</b>	<b>34</b>
<b>3.6. Planeamento, Estudos, Assessoria e Comunicação</b>	<b>35</b>
<b>3.7. Gestão Financeira</b>	<b>37</b>
<b>3.8. Gestão de Recursos Humanos, Administração e Apoio ao Cidadão</b>	<b>38</b>
<b>3.9. Consultoria Jurídica e Contencioso</b>	<b>39</b>
<b>3.10. Sistemas de Informação</b>	<b>41</b>
<b>3.11. Observatório da Habitação, do Arrendamento e da Reabilitação Urbana</b>	<b>42</b>
<b>3.12. Contratação Pública</b>	<b>43</b>
<b>3.13. Auditoria Interna</b>	<b>44</b>
<b>3.14. Desvios e Fundamentos</b>	<b>45</b>
<b>4. Atividades desenvolvidas não previstas</b>	<b>49</b>
<b>5. Afetação de Recursos</b>	<b>50</b>
<b>6. Apreciação por parte dos utilizadores dos serviços prestados</b>	<b>55</b>
<b>7. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços</b>	<b>58</b>
<b>8. Avaliação do sistema de controlo interno</b>	<b>60</b>
<b>10. Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional</b>	<b>61</b>
<b>11. Prémios e menções de entidades externas</b>	<b>61</b>

<b>12. Avaliação das unidades homogéneas</b>	<b>61</b>
<b>13. Medidas de modernização e simplificação Administrativa/Medidas Simplex</b>	<b>62</b>
<b>14. Medidas do Orçamento Participativo Portugal (OPP)</b>	<b>65</b>
<b>15. Iniciativas de publicidade institucional</b>	<b>65</b>
<b>16. Principais Eventos Organizados pelo IHRU, I. P. e participações institucionais</b>	<b>65</b>
<b>17. Gestão do património imobiliário</b>	<b>67</b>
<b>18. Súmula do Balanço Social</b>	<b>67</b>
<b>19. Execução da Formação</b>	<b>68</b>
<b>20. Segurança, higiene e saúde no trabalho</b>	<b>70</b>
<b>21. Avaliação Final</b>	<b>70</b>

## **Anexos**

**Anexo 1** - Despacho de Aprovação Sr.ª SEH, desvios e fundamentos à Proposta de revisão do Plano de Atividades e QUAR

**Anexo 2** - QUAR 2024 Final

**Anexo 3** - Resultados do Questionário Audição dos Dirigentes Intermédios e Demais trabalhadores

**Anexo 4** - Questionário Sistema de Controlo Interno\_V2

**Anexo 5** – Balanço Social

**Anexo 6** – Relatório de Formação

## Sumário Executivo

Em 2024, a atuação do IHRU, I. P. orientou-se por um elevado sentido de dever e de interesse público no que ao acesso a uma habitação diz respeito. Enquanto entidade coordenadora da política nacional de habitação e com responsabilidade na implementação de programas definidos pelo Governo para as áreas da habitação, do arrendamento habitacional e da reabilitação urbana, o Instituto, desenvolveu um conjunto de programas e iniciativas com vista a mitigar constrangimentos no acesso a uma habitação e bem ainda a eliminar situações de carência ou indignidade habitacional.

No âmbito do Enquadramento Estratégico definido, o Plano de Atividades 2024 previa a realização **cinco objetivos estratégicos** de carácter plurianual e **sete objetivos operacionais**, abaixo identificados.

Objetivos Estratégicos	<b>OE1</b> Garantir o acesso universal à habitação
	<b>OE2</b> Reduzir as assimetrias no acesso ao arrendamento
	<b>OE3</b> Alargar o Parque Público de Habitação a Custos Acessíveis
	<b>OE4</b> Qualificar o Parque Habitacional Público
	<b>OE5</b> Promover a Qualidade do Habitat
Objetivos Operacionais	<b>OP1</b> Eliminar situações de carência ou de indignidade habitacional
	<b>OP2</b> Promover a concessão de apoios e incentivos ao arrendamento habitacional
	<b>OP3</b> Aumentar a disponibilização de habitações para arrendamento a preços acessíveis
	<b>OP4</b> Promover a reabilitação do edificado
	<b>OP5</b> Otimizar o modelo de gestão do Parque Habitacional Público
	<b>OP6</b> Promover a qualificação do Espaço Urbano
	<b>OP7</b> Qualificar e modernizar os serviços do IHRU

Daqui resultando a seguinte relação entre Objetivos Estratégicos e Objetivos Operacionais:

**Tabela 1 - Matriz de relação entre Objetivos Estratégicos e Objetivos Operacionais**

	OE1	OE2	OE3	OE4	OE 5
OP1	X		X	X	
OP2		X	X		
OP3	X	X	X	X	
OP4			X	X	X
OP5			X	X	
OP6				X	X
OP7	X	X	X	X	X

As taxas de concretização do plano de atividades e de realização final do QUAR, situaram-se respetivamente em **60% e 120%** o que permite avaliar o desempenho do Instituto como positivo.

No que diz respeito aos recursos humanos, observou-se uma taxa de realização de **59%** e quanto aos recursos financeiros, de **48%**.

Não obstante, os resultados alcançados, o desígnio do acesso universal a uma habitação condigna mantem-se, pelo que é premente continuar a envidar esforços que:

- Permitam o alargamento da oferta habitacional a preços acessíveis;
- Garantam o acesso generalizado a condições habitacionais adequadas;
- Contribuam para a disponibilização de alojamentos que respondam a necessidades habitacionais urgentes e/ou temporárias;
- Diminuam as assimetrias no mercado de arrendamento.

## 1. Nota Introdutória

### 1.1. Apresentação Institucional

A lei orgânica do Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, I. P. (IHRU, I. P.), foi aprovada pelo Decreto-Lei n.º 175/2012, de 2 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 102/2015, de 5 de junho e Decreto-Lei n.º 81/2020, de 2 de outubro, bem como pela Lei n.º 12/2021, de 10 de março.

O IHRU, I.P., é a entidade pública promotora da política nacional de habitação, com a natureza de instituto público de regime especial e gestão participada integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e de património próprio, e prossegue as atribuições do Governo na área da habitação, sob superintendência e tutela do membro do Governo responsável por essa área governativa.

Tal como refere na sua lei orgânica, o IHRU, I.P. tem como Missão:

*Garantir a concretização, coordenação e monitorização da política nacional da habitação e dos programas definidos pelo Governo para as áreas da habitação, do arrendamento habitacional e da reabilitação urbana, em articulação com as políticas regionais e locais de habitação, no quadro da Lei de Bases da Habitação, aprovada pela Lei n.º 83/2019, de 3 de setembro (LBH).*

Nos termos da sua lei orgânica, para prossecução da sua missão, o IHRU, I. P., tem, entre outras, as seguintes atribuições:

- Preparar planos ou outros documentos de natureza estratégica relativos à política nacional de habitação, em especial, o Programa Nacional de Habitação (PNH);
- Apoiar o Governo na definição e avaliação da execução da política nacional de habitação;
- Gerir o Portal da Habitação, facultando o acesso público a informação;
- Atribuir subsídios e outras formas de apoio e incentivos;
- Conceder comparticipações e empréstimos, com ou sem bonificação de juros, destinados ao financiamento de programas e de ações de natureza pública, privada ou cooperativa;
- Celebrar acordos de colaboração e contratos-programa nos domínios da habitação e da reabilitação urbanas;
- Acompanhar a execução dos projetos habitacionais e de reabilitação urbana por ele financiados ou subsidiados e proceder à certificação legal de projetos e habitações de interesse social, designadamente promovidas em regime de custos controlados;
- Intervir no mercado de solos, como instrumento da política do Governo com vista à regulação da oferta de terrenos urbanizados para a construção de habitação de interesse social;
- Gerir, conservar e alienar o parque habitacional, equipamentos e solos que constituem o seu património;
- Ceder a propriedade ou direitos reais menores sobre os prédios e frações autónomas que integram o seu património imobiliário e atribuí-los em arrendamento;
- Adquirir quaisquer imóveis no âmbito e para efeito de regularização de dívidas de que seja credor e proceder à respetiva alienação ou a outra forma onerosa de cedência;
- Adquirir direitos, arrendar e promover a construção e a reabilitação de imóveis destinados a habitação de interesse social ou para instalação de equipamentos complementares de utilização coletiva;
- Gerir imóveis de outras entidades, em representação das mesmas, mediante contrapartida;
- Conceder apoio técnico a autarquias locais e a outras instituições nos domínios da gestão e conservação do parque habitacional e da reabilitação e requalificação urbana;
- Gerir o Observatório da Habitação, do Arrendamento e da Reabilitação Urbana (OHARU);
- Promover o inventário do património do Estado com aptidão para uso habitacional;

- Acompanhar e fiscalizar o cumprimento da legislação aplicável ao arrendamento habitacional;
- Reportar à entidade pública materialmente competente para agir as situações irregulares ou ilegais que sejam detetadas.

## 1.2. Órgãos Sociais

O IHRU, I. P., tem como órgãos sociais o Conselho Diretivo, o Fiscal Único e a Assembleia Comum de Participantes.

### Conselho Diretivo

O Conselho Diretivo é o órgão responsável pela definição da atuação do Instituto, bem como pela direção dos respetivos serviços, em conformidade com a lei e com as orientações governamentais, sendo os seus membros nomeados por Resolução de Conselho de Ministros (art.º 5 do Decreto-Lei n.º 175/2012, na sua atual redação).

Até 08 de setembro de 2024, o Conselho Diretivo teve a seguinte composição:

Cargo	Membro	Nomeação	Mandato (início)
Presidente	António Gil Leitão		
Vice Presidente	Filipa Serpa	Despacho n.º 6497/2023, DR n.º 115/2023, Série II de 2023-06-15	2023
Vogal	Fernando Almeida		
Vogal	Sónia Barbosa	Despacho n.º 12255/2023, DR n.º 232/2023, Série II de 2023-11-30	2023

A partir de 09 de setembro de 2024, este órgão passou a integrar os seguintes membros:

Cargo	Membro	Nomeação	Mandato (início)
Presidente	Benjamim Pereira		
Vice Presidente	Rui Estríbrio	Resolução do Conselho de Ministros n.º 125/2024, de 13 de setembro	2024
Vogal	Sónia Barbosa		
Vogal	Ana Proença		

### Fiscal Único

Durante o ano de 2024, o cargo de Fiscal Único do IHRU, I. P., foi exercido por Vitor Almeida & Associados, SROC, Lda., designado pelo Despacho Conjunto dos Gabinetes do Secretário de Estado Adjunto dos Assuntos Fiscais e da Secretaria de Estado da Habitação, em 27 de janeiro de 2022, nos termos previstos na alínea b) do artigo 4.º e artigo 6.º da lei orgânica do IHRU, I. P..

### **Assembleia Comum de Participantes**

Constitui ainda órgão integrante do IHRU, I. P., a Assembleia Comum de Participantes, composta pelos subscritores das emissões de títulos de participação do IHRU, I. P., que são atualmente o Estado, através da Direção-Geral do Tesouro e Finanças, detentor de 95% dos títulos, e a Parpública, SGPS, S.A., com 5%.

Em cumprimento das disposições estabelecidas pelos números 4 e 9 da Resolução de Conselho de Ministros n.º 155/2005, de 6 de outubro, apresenta-se de seguito o mapa com as remunerações principais e assessorias auferidas pelos órgãos sociais do IHRU, I. P., bem como os regimes de previdência social.

**Tabela 2 - Matriz de remunerações dos órgãos sociais<sup>1</sup>**

Conselho Diretivo Anterior			
	Ex-Presidente António Manuel Martins Viana Gil Leitão	Ex-Vice- Presidente Filipa Viegas Serpa dos Santos	Ex-Vogal Fernando dos Santos Almeida
	01-01-2024 a 08-09-2024	01-01-2024 a 08-09-2024	01-01-2024 a 08-09-2024
<b>Remuneração Ilíquida Anual</b>	<b>62.394,90 €</b>	<b>56.155,38 €</b>	<b>49.915,86 €</b>
Remuneração Base (incluso SF/SN)	45.985,65 €	41.387,06 €	36.788,48 €
Acumulação de funções de gestão (s/n)	N	S	N
Despesas de Representação	16.409,25 €	14.768,32 €	13.127,38 €
Redução por aplicação do n.º 4 da RCM n.º 71/2012	N	N	N
Redução remuneratória	- €	- €	- €
<b>Outras Regalias e Compensações</b>	<b>36.695,35 €</b>	<b>8.610,67 €</b>	<b>19.330,86 €</b>
Gastos de comunicações	- €	- €	- €
Remuneração 2 (Diferencial do Subsídio de Refeição)	- €	- €	- €
Subsídio de refeição	864,00 €	852,00 €	774,00 €
Ajudas de custo	568,27 €	568,27 €	407,94 €
Quilómetros	- €	- €	- €
Indemnizações	35.263,08 €	7.190,40 €	18.148,92 €
<b>Encargos com Benefícios Sociais</b>	<b>14.818,90 €</b>	<b>13.336,89 €</b>	<b>11.855,03 €</b>
Segurança Social (Enc. Ent. Patronal)	14.818,90 €	13.336,89 €	11.855,03 €
CGA (Enc. Ent. Patronal)	- €	- €	- €
ADSE (Enc. Ent. Patronal)	- €	- €	- €
Subsídio de Estudo	- €	- €	- €
Subsídio de doença	- €	- €	- €
Planos Complementares de Reforma	- €	- €	- €
Seguros de Saúde	- €	- €	- €
Seguros de Vida	- €	- €	- €

<sup>1</sup> Dado que a vogal do Conselho Diretivo, Dr.ª Sónia Barbosa, ocupou o cargo durante todo o ciclo de gestão 2024 e integra o atual Conselho Diretivo, optou-se por refletir os encargos no Mapa relativo ao órgão atualmente em funções.

Conselho Diretivo Atual				
	Presidente António Benjamim da Costa Pereira	Vice-Presidente Rui Manuel Lavadinho Estríbio	Vogal Sónia Maria da Silva Barbosa	Vogal Ana Elisa Dias Lourenço Barreiros Proença
09-09-2024 a 31-12-2024	09-09-2024 a 31-12-2024	01-01-2024 a 31-12-2024	01-01-2024 a 31-12-2024	09-09-2024 a 31-12-2024
<b>Remuneração Ilíquida Anual</b>	<b>30.899,70 €</b>	<b>27.809,72 €</b>	<b>73.709,27 €</b>	<b>24.534,47 €</b>
Remuneração Base (inclui SF/SN)	23.489,07 €	21.140,16 €	54.918,06 €	18.658,91 €
Acumulação de funções de gestão (s/n)	S	S	S	S
Despesas de Representação	7.410,63 €	6.669,56 €	18.791,21 €	5.875,56 €
Redução por aplicação do n.º 4 da RCM n.º 71/2012	N	N	N	N
Redução remuneratória	- €	- €	- €	- €
<b>Outras Regalias e Compensações</b>	<b>3.661,59 €</b>	<b>450,00 €</b>	<b>5.804,98 €</b>	<b>468,00 €</b>
Gastos de comunicações	- €	- €	- €	- €
Remuneração 2 (Diferencial do Subsídio de Refeição)	- €	- €	- €	- €
Subsídio de refeição	270,00 €	450,00 €	1.104,00 €	468,00 €
Ajudas de custo	1.113,99 €	- €	2.696,98 €	- €
Quilómetros	2.277,60 €	- €	2.004,00 €	- €
Indemnizações	- €	- €	- €	- €
<b>Encargos com Benefícios Sociais</b>	<b>7.338,65 €</b>	<b>6.689,35 €</b>	<b>17.505,98 €</b>	<b>5.826,95 €</b>
Segurança Social (Enc. Ent. Patronal)	7.338,65 €	6.604,87 €	- €	5.826,95 €
CGA (Enc. Ent. Patronal)	- €	- €	17.505,98 €	- €
ADSE (Enc. Ent. Patronal)	- €	- €	- €	- €
Subsídio de Estudo	- €	- €	- €	- €
Subsídio de doença	- €	- €	- €	- €
Planos Complementares de Reforma	- €	- €	- €	- €
Seguros de Saúde	- €	84,48 €	- €	- €
Seguros de Vida	- €	- €	- €	- €
Conselho Diretivo – Informações adicionais				
	Presidente António Benjamim da Costa Pereira	Vice-Presidente Rui Manuel Lavadinho Estríbio	Vogal Sónia Maria da Silva Barbosa	Vogal Ana Elisa Dias Lourenço Barreiros Proença
Opção pelo Vencimento de Origem (s/n)	N	N	N	N
Indicação do Regime de Segurança Social	SS	SS	CGA	SS
Cumprimento do n.º 7 da RCM n.º 155/2005 (s/n)	N	N	N	N
Ano de Aquisição de Viatura pela Empresa	N	N	N	N
Exercício da opção de Aquisição de Viatura de Serviço (s/n)	N	N	N	N
Usufruto da Casa de Função (s/n)	N	N	N	N
Exercício de Funções Remuneradas fora do Grupo (s/n)	N	N	S	N

### Fiscal Único

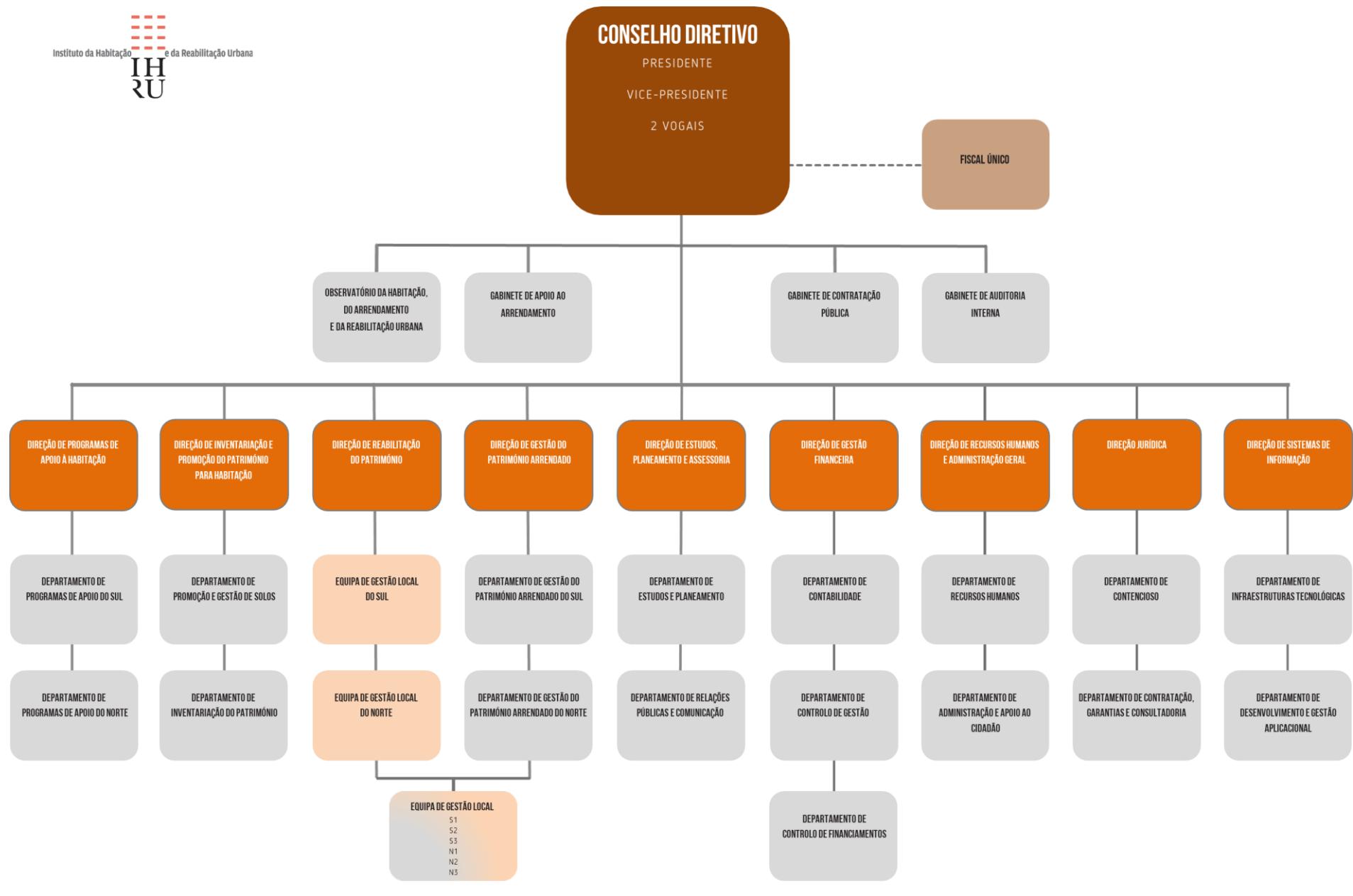
Data: 01-01-2024 a 31-12-2024	12.757,03 €
<sup>1</sup> Valor inclui IVA à taxa legal em vigor.	

### 1.3. Modelo Organizacional

A organização interna do Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, I. P., tem os seus estatutos aprovados pela Portaria n.º 114-A/2021, de 27 de maio, cuja revisão teve por base a necessidade de adequar o instituto às novas competências que lhe foram atribuídas no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), designadamente, na qualidade de: Beneficiário Intermediário no âmbito de quatro dos Investimentos da Componente 02 – Habitação; e de Beneficiário Final no Investimento RE-C02-i05, e, bem assim, com um conjunto de novas medidas e programas em matéria da habitação aprovadas pela Lei n.º 56/2023, de 6 de outubro. Em consequência, a organização interna do IHRU, I. P., constante do anexo à Portaria n.º 114-A/2021, de 27 de maio, revelou-se desadequada, tendo, por esse motivo, sido aprovada a Portaria n.º 436/2023, de 14 de dezembro, que procedeu à alteração dos Estatutos do IHRU, I. P.

A estrutura orgânica é ainda complementada pelas Deliberações n.ºs. 926/2021, publicada no Diário da República, 2.ª série, n.º 172, de 3 de setembro de 2021, 1249/2022, publicada no Diário da Republica, 2.ª série, n.º 221, de 16 de novembro, e 486/2024, publicada no Diário da República, 2.ª série, n.º 74, de 15 de abril de 2024.

O modelo organizacional do IHRU, I.P. a 31 de dezembro de 2024, era o seguinte:



#### 1.4. Análise Conjuntural

Na prossecução da sua Missão, o planeamento da atividade do IHRU, I.P., para o ciclo de gestão 2024 prosseguiu os objetivos anteriormente elencados, os quais foram alinhados com os seguintes referenciais estratégicos:

##### **De caráter geral para a Administração Pública:**

- Programas dos XXIII e XXIV Governos Constitucionais;
- Grandes Opções 2024-2028 (GO);
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU (ODS);
- Lei do Orçamento do Estado.

##### **Setoriais:**

- Nova Geração de Políticas de Habitação (NGPH), Resolução de Conselho de Ministros n.º 50-A/2018, de 2 de maio;
- Lei de Bases da Habitação (LBH), Lei n.º 83/2019, de 3 de setembro;
- Pacote Mais Habitação, Lei n.º 56/2023 de 6 de outubro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 57/2024, de 10 de setembro;
- Programa Nacional de Habitação 2022-2026 (PNH), Lei n.º 2/2024, de 5 de janeiro;
- Construir Portugal: Nova Estratégia para a Habitação, 10 de maio de 2024;
- Plano de Recuperação e Resiliência (PRR)<sup>2</sup>;

Conjunturalmente, a crise habitacional dos últimos anos, encontra expressão:

- No número de famílias que vivem em habitações precárias e inadequadas;
- Na existência de necessidades urgentes e temporárias de habitação de grupos vulneráveis;
- Na escassez de repostas de alojamento temporário para funcionários públicos e outros servidores do Estado;
- Na reduzida dimensão do parque público de habitação para arrendamento acessível, e bem ainda;
- Num mercado de arrendamento habitacional deficitário.

---

<sup>2</sup> Acordo Operacional entre a Comissão Europeia e Portugal relativo ao Mecanismo de Recuperação e Resiliência – 2.ª modificação de 10.out.2024 e ANEXO da DECISÃO DE EXECUÇÃO DO CONSELHO n.º 8055/2025 de 6 de maio que altera a Decisão de Execução, de 13 de julho de 2021, relativa à aprovação da avaliação do plano de recuperação e resiliência de Portugal.

No sentido de contribuir para a mitigação dos constrangimentos de acesso à Habitação, durante o ano de 2024, foi dada continuidade à operacionalização dos programas/iniciativas a cargo do IHRU, I.P. nomeadamente:

- **Programa 1.º Direito | Programa de Apoio ao Acesso à Habitação;**
- **BNAUT | Bolsa Nacional de Alojamento Urgente e Temporário;**
- **Parque Público de Habitação a Custos Acessíveis;**
- **Porta de Entrada | Programa de Apoio ao Alojamento Urgente;**
- **Programa Porta 65 Jovem;**
- **Programa Porta 65 +;**
- **Reabilitação, conservação e manutenção do Património;**
- **Gestão do Património Arrendado;**
- **Programa de Apoio Extraordinário à Renda;**
- **Programa Arrendar para Subarrendar;**
- **Compensação aos Senhorios.**

No plano legislativo releva ainda enfatizar que o Programa Nacional de Habitação 2022-2026, confiou ao IHRU, I.P., para além das iniciativas acima melhor referenciadas, a continuidade das seguintes atividades:

- i) a implementação da **Bolsa de Imóveis do Estado para Habitação;**
- ii) a execução do **Plano de Reabilitação do Parque Habitacional do IHRU, I.P.;**
- iii) a realização do **processo aquisitivo de imóveis;**

todas no sentido de reforçar e qualificar o parque habitacional público, enquanto resposta permanente às necessidades conjunturais.

O ano de 2024 ficou igualmente marcado pela **Reprogramação do Plano de Recuperação e Resiliência**, a qual impactou nos quatro investimentos (1.º Direito - i01 e i09, BNAUT i02 e PPHCA – i05) a cargo do Instituto.

A atividade desenvolvida durante o ciclo de gestão em análise foi ao encontro do cumprimento das linhas estratégicas definidas no Plano de Atividades 2024, tendo respondido – entre outras - às responsabilidades acrescidas decorrentes:

- Da criação e operacionalização do i09 - 1.º Direito – Programa de Apoio ao Acesso à Habitação;

- Da Nova Estratégia de Habitação: Construir Portugal, que prevê, entre outras medidas, para além do desbloqueio de 26.000 habitações que integram o PRR, o reforço de financiamento, via Orçamento do Estado, a fim de viabilizar o desenvolvimento de mais 32.990 habitações que ficaram excluídas do PRR, mas que constituem uma necessidade efetiva e premente, apurada em sede das Estratégias Locais de Habitação (ELH) desenvolvidas pelos Municípios;
- Da otimização do modelo de gestão do Parque Habitacional do IHRU, I. P., ou sob a sua gestão;
- Da Implementação do Incentivo de Compensação aos Senhorios (apoio financeiro, concedido aos senhorios, sob a forma de subvenção mensal não reembolsável).

## 2. Autoavaliação | QUAR

### 2.1. Momentos de reformulação do QUAR

O processo de monitorização QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização do IHRU, I. P. no ano de 2024 - concretizou-se em dois momentos:

- **Monitorização semestral (30/06)**

No âmbito monitorização semestral do QUAR (por referência a 30/06/2024) foram propostas a seguintes alterações:

**Tabela 3 | Proposta de Revisão do QUAR ao Semestre**

Indicador de Desempenho	Meta inicial	Proposta de Revisão	Tolerância	Valor Crítico
<b>Ind9</b> N.º de intervenções de manutenção e conservação efetuadas no parque habitacional do IHRU ou sob a sua gestão, com data de receção provisória no ano de 2024	150	350	50	591
<b>Ind10</b> N.º de visitas domiciliárias, de atendimentos presenciais e telefónicos, efetuados no âmbito do acompanhamento de agregados residentes no património do IHRU ou sob a sua gestão	275	1500	100	2257

Paralelamente identificou-se a necessidade de proceder aos seguintes ajustamentos na redação dos indicadores abaixo identificados:

**Tabela 4 | Proposta de Ajustamento do QUAR ao Semestre**

Redação original	Nova redação
<b>Ind1</b> N.º alojamentos de emergência e de transição contratados no âmbito do investimento PRR C02-i02 BNAUT	<b>Ind1</b> N.º alojamentos de emergência e de transição contratados no âmbito do investimento PRR C02-i02 BNAUT e BNAUT Forças de segurança
<b>Ind2</b> N.º de famílias com apoio ao alojamento urgente e temporário aprovado ao abrigo do Porta de Entrada   Programa de Apoio ao Alojamento Urgente	<b>Ind2</b> N.º de famílias com apoio ao alojamento urgente e temporário aprovado ao abrigo do Programa Porta de Entrada

No que respeita aos desvios e fundamentos que suportaram os diferentes momentos dos pedidos de revisão do QUAR (indicados nas tabelas acima), encontram-se explanados no Anexo 1, cujo conteúdo se dá por integralmente reproduzido e que faz parte integrante do presente relatório, bem como os pareceres emitidos pela Secretaria-Geral da PCM e despacho de aprovação da Senhora Secretária de Estado da Habitação.

→ **Monitorização ao 3.º Trimestre (30/09)<sup>3</sup>**

Do conjunto dos 12 indicadores incluídos no QUAR, e por forma a ajustar o processo de planeamento à atividade, considerou-se que o indicador n.º 6 deveria ser revisto em baixa e os indicadores n.º 1, 10 e 11, deveriam ser revistos em alta, nos seguintes moldes:

**Tabela 5 | Proposta de Revisão do QUAR ao 3.º trimestre**

Indicador de Desempenho	Meta inicial	Proposta de Revisão	Tolerância	Valor Crítico
<b>Ind1</b> N.º alojamentos de emergência e de transição contratados no âmbito do investimento PRR C02-i02 BNAUT e BNAUT Forças de segurança	850	1649	100	2186
<b>Ind6</b> N.º de fogos incluídos nos Contratos interadministrativos celebrados com a Construção Pública, EPE.	900	450	20	587
<b>Ind10</b> N.º de visitas domiciliárias, de atendimentos presenciais e telefónicos efetuados no âmbito do acompanhamento de agregados residentes no património do IHRU, I. P. ou sob a sua gestão	275	1750	250	2257
<b>Ind11</b> % de trabalhadores com frequência de ações de formação ou de autoformação	40%	85%	5%	100%

<sup>3</sup> Aprovado pela Senhora Secretária de Estado da Habitação a 30 de maio de 2025.

## 2.2. Demonstração Qualitativa e Quantitativa dos Resultados Alcançados no QUAR

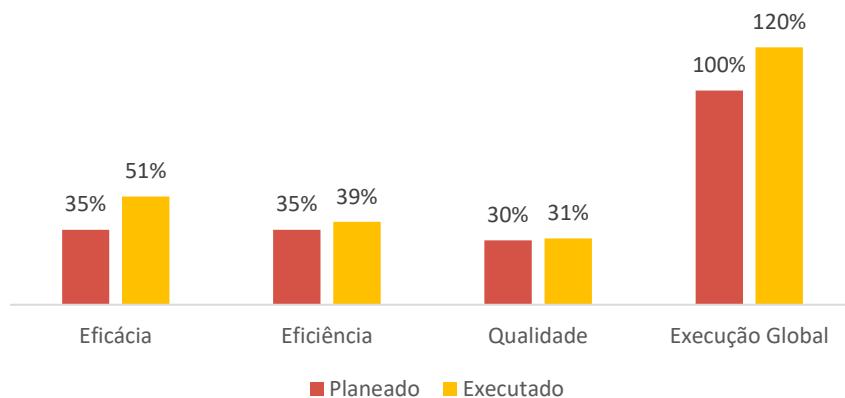
A elaboração do QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização para o ciclo de gestão 2024, enquanto referencial para a concretização da missão do IHRU, I. P., integrou seis<sup>4</sup> objetivos operacionais, distribuídos pelos parâmetros de avaliação de **Eficácia, Eficiência e Qualidade**, e que abaixo se identificam:

**Tabela 6 | Dimensões de Avaliação, Objetivos Operacionais e peso no QUAR**

Dimensão de Avaliação	Objetivo Operacional	Peso no QUAR
EFICÁCIA	<b>OP1:</b> Eliminar situações de carência ou de indignidade habitacional	19%
	<b>OP2:</b> Promover a concessão de apoios e incentivos ao arrendamento habitacional	16%
EFICIÊNCIA	<b>OP3:</b> Aumentar a disponibilização de habitações para arrendamento a preços acessíveis	21%
	<b>OP4:</b> Promover a reabilitação do edificado	14%
QUALIDADE	<b>OP5:</b> Otimizar o modelo de gestão do Parque Habitacional Público	15%
	<b>OP7:</b> Qualificar e Modernizar os Serviços do IHRU	15%

Analizando em termos globais os resultados alcançados constata-se que a taxa de realização do QUAR foi de **120%**, cuja distribuição por dimensão de avaliação por relação ao inicialmente planeado se encontra refletida no gráfico abaixo:

**Gráfico 1 | Taxa de Realização por Parametro de Avaliação e Global**



<sup>4</sup> Dos 7 objetivos operacionais estabelecidos no enquadramento estratégico.

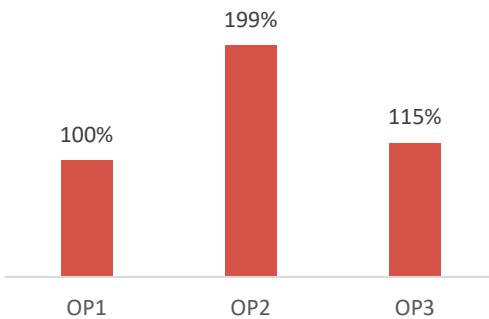
### Grau de Concretização dos Objetivos

Dos seis objetivos operacionais considerados no ciclo de gestão 2024, constata-se que todos têm taxas de realização positivas ou superadas, **incluindo os três objetivos operacionais relevantes**.

**Gráfico 2 | Taxa de Realização dos Objetivos Operacionais**



**Gráfico 3 | de Realização dos Objetivos Operacionais Relevantes**



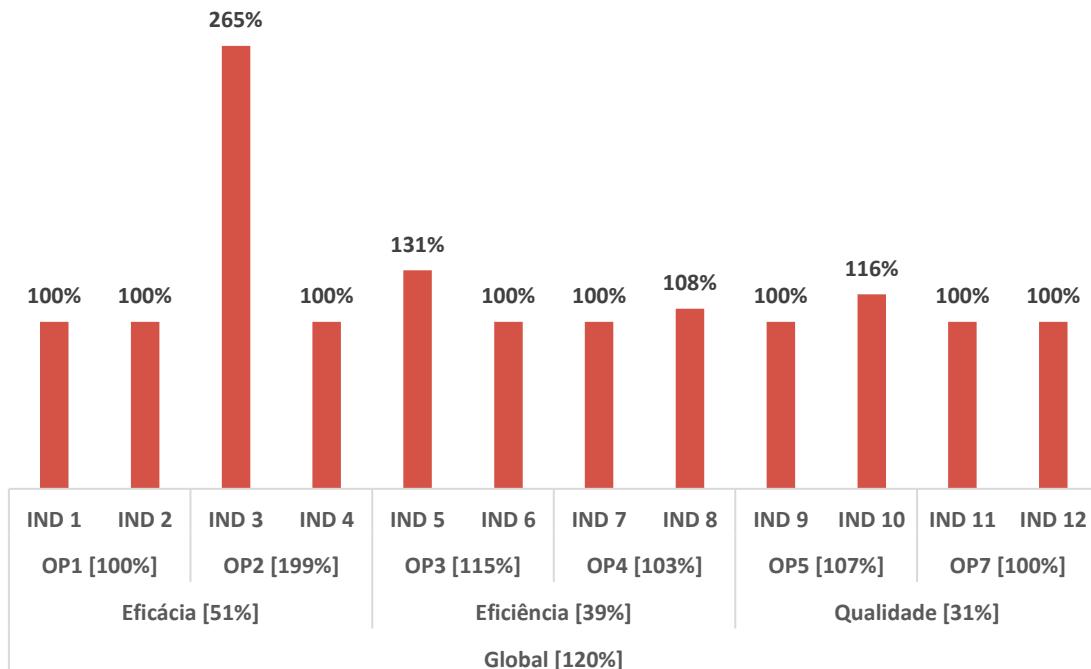
O grau de realização obtido nos objetivos operacionais reflete os resultados apurados nos 12 indicadores de desempenho inscritos no QUAR do IHRU, I. P. e estão refletidos nos quadros abaixo.

EFICÁCIA												Ponderação:	35%
OE1; OE3 e OE4	OP1: Eliminar situações de carência ou de indignidade habitacional										Peso:	55%	
Indicadores		N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.1	N.º alojamentos de emergência e de transição contratados no âmbito do investimento PRR C02-i02 - BNAUT e BNAUT Forças de segurança	na	na	na	1649	100	2186	50%	1697	100%	Atingiu	0%	
Ind.2	N.º de famílias com apoio ao alojamento urgente e temporário aprovado ao abrigo do programa Porta de Entrada	na	na	2686 (valor acumulado)	170	30	250	50%	154	100%	Atingiu	0%	
												Grau de Realização do OP1	100%
OE2 e OE3	OP2: Promover a concessão de apoios e incentivos ao arrendamento habitacional										Peso:	45%	
Indicadores		N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.3	N.º de Beneficiários do Porta 65 Jovem (#1)	22.262	25.704	28.133	27.000	3.000	28.133	60%	34481	265%	Superou	165%	
Ind.4	N.º de Contratos Enquadradados Programa de Apoio ao Arrendamento	na	425	1348 (valor acumulado)	350	50	1348	40%	330	100%	Atingiu	0%	
												Grau de Realização do OP2	199%
EFICIÊNCIA												Ponderação:	35%
OE1; OE2; OE3; OE4	OP3: Aumentar a disponibilização de habitações para arrendamento a preços acessíveis										Peso:	60%	
Indicadores		N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.5	N.º de fogos incluídos nos Acordos de Colaboração celebrados com as Comunidades Intermunicipais	na	na	na	850	100	1188	50%	1267	131%	Superou	31%	
Ind.6	N.º de fogos incluídos nos Contratos interadministrativos celebrados com a Construção Pública, EPE.	na	na	na	450	20	587	50%	430	100%	Atingiu	0%	
												Grau de Realização do OP3	115%
OE3;OE4 e OE5	OP4: Promover a reabilitação do edificado										Peso:	40%	
Indicadores		N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.7	N.º de fogos objeto de grande reabilitação (auto de receção no ano 2024)	361	635	34	700	41	926	60%	733	100%	Atingiu	0%	
Ind.8	N.º de habitações vagas reabilitadas no parque habitacional do IHRU ou sob a sua gestão (auto de receção no ano 2024)	na	209	85	110	25	209	40%	141	108%	Superou	8%	
												Grau de Realização do OP4	103%

QUALIDADE											Ponderação:	30%			
OE3; OE4	OP5: Otimizar o modelo de gestão do Parque Habitacional Público										Peso:	50%			
Indicadores		N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio			
Ind.9	N.º de intervenções de manutenção e conservação efetuadas no parque habitacional do IHRU, I.P. ou sob a sua gestão, com data de receção provisória no ano de 2024.	591	390	na	350	50	591	60%	373	100%	Atingiu	0%			
Ind.10	N.º de visitas domiciliárias, de atendimentos presenciais e telefónicos efetuados no âmbito do acompanhamento de agregados residentes no património do IHRU, I. P. ou sob a sua gestão.	na	2557	na	1750	250	2257	40%	2083	116%	Superou	16%			
											Grau de Realização do OP5	107%			
OE1, OE2; OE3; OE4, OE5	OP7: Qualificar e Modernizar os Serviços do IHRU										Peso:	50%			
Indicadores		N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio			
Ind.11	% de trabalhadores com frequência de ações de formação ou de autoformação #2	99%	64%	68%	85%	5%	100%	70%	89%	100%	Atingiu	0%			
Ind.12	Lançamento de questionário de avaliação da satisfação do cidadão com os serviços do IHRU, I. P. (n.º de dias)	na	na	na	289	10	231	30%	289	100%	Atingiu	0%			
Avaliação de acordo com os requisitos previstos no artigo 18º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro				Âmbito	Eficácia Ponderação: 35%			Eficiência Ponderação: 35%		Qualidade Ponderação: 30%					
				Quantitativa				120%							
				Qualitativa				Desempenho BOM							
Grau de realização Parâmetros e Objetivos															
Objetivos Operacionais		Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Grau de realização do objetivo	Grau de realização do objetivo (ponderado)	Classificação	OBJETIVOS MAIS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)							
EFICÁCIA															
OP1 Eliminar situações de carência ou de indignidade habitual		35%	55%	19%	100%	55%	Atingiu	RELEVANTE							
OP2 Promover a concessão de apoios e incentivos ao arrendamento habitacional			45%	16%	199%	90%	Superou	RELEVANTE							
EFICIÊNCIA															
OP3 Aumentar a disponibilização de habitações para o arrendamento a preços acessíveis		35%	60%	21%	115%	69%	Superou	RELEVANTE							
OP4 Promover a reabilitação do edificado			40%	14%	103%	41%	Superou								
QUALIDADE															
OP5 Otimizar o modelo de gestão do Parque Habitacional Público		30%	50%	15%	107%	53%	Superou								
OP7 Qualificar e modernizar os serviços do IHRU			50%	15%	100%	50%	Atingiu								
Total		100%		Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes					56%						

O gráfico seguinte sintetiza as taxas de realização dos indicadores, enquadrados nos objetivos e dimensões de avaliação (Anexo 2: Quar final 2024) para os quais concorrem e bem ainda para a taxa de realização global do QUAR.

**Gráfico 4 | Taxa de Realização dos Indicadores por Objetivo Operacional e Parâmetro de Avaliação**



Sobre as taxas de realização dos indicadores, cumpre evidenciar o seguinte:

- 17% têm taxa de realização > a 125%;
- 83% foram alcançados (com taxas de realização = a 100% e ≤ 125%).

Sobre a superação dos **indicadores 3 e 5** (com taxas de realização superiores a 125%), importa clarificar o seguinte:

**Ind3 - N.º de Beneficiários do Porta 65 Jovem:** obteve-se um desvio positivo de 165% o qual decorre:

- Da dinâmica associada ao indicador, na medida em que não é “avaliável” o número de jovens que apresentam candidaturas ao Programa Porta 65 Jovem, o que se refletiu na definição de valor crítico (melhor resultado alcançado) em número inferior à soma da meta com a tolerância.

**Ind5 - N.º de fogos incluídos nos Acordos de Colaboração celebrados com as Comunidades Intermunicipais:** registou-se um desvio positivo de 31%, resultado:

→ Do esforço do IHRU, I. P., para dar cumprimento ao contratualizado no âmbito do investimento i05 – Parque Público de Habitação a Custos Acessíveis, por forma a acelerar a disponibilização de habitações para arrendamento a preços acessíveis.

Adicionalmente dá-se nota que não se registaram taxas de realização de indicadores ≤ a 75%.

Relativamente aos indicadores que permitem um acompanhamento da sua execução ao longo do tempo, é de referir que 67% dos indicadores incluídos no QUAR, têm histórico em pelo menos um ciclo gestão anterior (no conjunto dos três considerados: N-1; N-2 e N-3)

### 2.3. Desvios e Fundamentos | QUAR

**Tabela 7 | Fundamentos aos Desvios do Indicadores do QUAR**

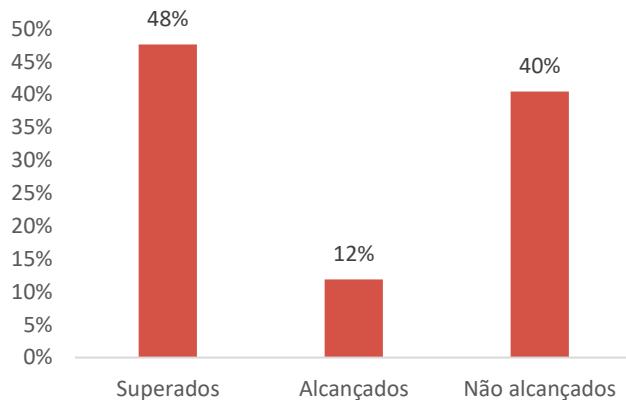
Indicador	Desvio	Fundamentos/Observações
<b>IND1</b> N.º alojamentos de emergência e de transição contratados no âmbito do investimento PRR C02-i02 - BNAUT e BNAUT Forças de segurança.	<b>0%</b>	Em linha com o planeado
<b>IND2</b> N.º de famílias com apoio ao alojamento urgente e temporário aprovado ao abrigo do programa Porta de Entrada	<b>0%</b>	Em linha com o planeado
<b>IND3</b> N.º de Beneficiários do Porta 65 Jovem	<b>+165%</b>	A taxa de realização particularmente elevada decorre da definição de um valor crítico inferior ao valor da meta + tolerância, cuja sinalização foi objeto de comunicação à SG-PCM aquando da monitorização ao 3.º T de 2024, tendo havido indicação para proceder à respetiva fundamentação em sede da elaboração do RAA <sup>1</sup> . Tratando-se de um indicador dinâmico, cuja previsibilidade de adesão dos jovens ao Programa Porta 65 Jovem é volátil apurou-se um desvio positivo de 165%.
<b>IND4</b> N.º de Contratos Enquadrados Programa de Apoio ao Arrendamento	<b>0%</b>	Em linha com o planeado

Indicador	Desvio	Fundamentos/Observações
<b>IND5</b> N.º de fogos incluídos nos Acordos de Colaboração celebrados com as Comunidades Intermunicipais	<b>+31%</b>	O esforço efetuado em dar cumprimento ao contratualizado no âmbito do investimento i05 do PRR permitiu superar a meta fixada para este indicador, com vista a que estes fogos possam ser disponibilizados no mercado de arrendamento acessível e, consequentemente, atribuí-los às famílias.
<b>IND6</b> N.º de fogos incluídos nos Contratos interadministrativos celebrados com a Construção Pública, EPE.	<b>0%</b>	Em linha com o planeado
<b>IND7</b> N.º de fogos objeto de grande reabilitação (auto de receção no ano 2024)	<b>0%</b>	Em linha com o planeado.
<b>IND8</b> N.º de habitações vagas reabilitadas no parque habitacional do IHRU ou sob a sua gestão (auto de receção no ano 2024)	<b>+8%</b>	O resultado obtido foi ligeiramente ultrapassado face ao planeado decorrente do esforço do IHRU, I.P. em conferir melhores condições de habitabilidade aos edifícios de que é proprietário ou que estão sob a sua gestão
<b>IND9</b> N.º de intervenções de manutenção e conservação efetuadas no parque habitacional do IHRU, I.P. ou sob a sua gestão, com data de receção provisória no ano de 2024	<b>0%</b>	Em linha com o planeado.
<b>IND10</b> N.º de visitas domiciliárias, de atendimentos presenciais e telefónicos efetuados no âmbito do acompanhamento de agregados residentes no património do IHRU, I. P. ou sob a sua gestão	<b>16%</b>	No ano de 2024 foi possível concretizar em número superior ao previsto o número de visitas domiciliárias, de atendimentos presenciais e telefónicos efetuados no âmbito do acompanhamento de agregados, na sequência da constituição das novas equipas de gestão local nos diferentes territórios onde o IHRU tem património ou que está sob a sua gestão.
<b>IND11</b> % de trabalhadores com frequência de ações de formação ou de autoformação	<b>0%</b>	Em linha com o planeado
<b>IND12</b> Lançamento de questionário de avaliação da satisfação do cidadão com os serviços do IHRU, I. P. (n.º de dias)	<b>0%</b>	Em linha com o planeado

### 3. Avaliação do Plano de Atividades

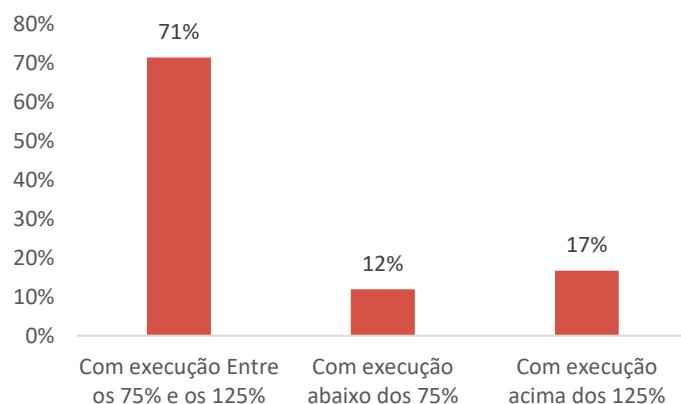
O Plano de Atividades do IHRU, I. P., para o ano de 2024, incluía a concretização de iniciativas, medidas e projetos aferidos por 42 indicadores, dos quais 25 tiveram as suas metas superadas ou atingidas e 17 não atingidos, o que corresponde a uma taxa de realização de **60%**, A distribuição da execução dos indicadores está abaixo graficamente representada.

**Gráfico 5 | Execução dos indicadores**



Tomando por referência as indicações relativas aos cálculos do QUAR<sup>5</sup>, e replicando a análise aos resultados do Plano de Atividades, isto é, realizar o apuramento da percentagem de indicadores com uma taxa de realização entre  $\geq 75\%$  e  $\leq 125\%$ , com uma taxa de realização inferior a  $75\%$  e uma com um taxa de realização superior a  $125\%$ , obtém-se os seguintes resultados.

**Gráfico 6 - % de indicadores por intervalos de taxas de realização**



<sup>5</sup> Linhas de orientação Relatório de Atividades e Autoavaliação, 31/03/2025 Núcleo de Coordenação Estratégica, SG-PCM, pág. 12.

## Reformulações ao Plano de Atividades

O Plano de Atividade de 2024, foi monitorizado no final do primeiro semestre, constituindo-se este momento como crucial no processo de planeamento e de gestão do desempenho, na medida em que permitiu aferir e analisar o trabalho desenvolvido pelo IHRU, I. P. até 30 de junho de 2024, com o intuito de garantir a concretização dos objetivos a que o Instituto se propôs atingir. Resultou deste exercício, ser necessário proceder a ajustamentos nos instrumentos de gestão, nomeadamente quanto à clarificação e harmonização da formulação de alguns indicadores, bem como à revisão de metas. Deste modo, auscultadas todas as Unidades Orgânicas, foram introduzidas alterações ao Plano de Atividades de 2024, nos moldes e pelos motivos identificados na tabela seguinte.

**Tabela 8 – Proposta de Revisão do Plano de Atividades – 1º Semestre 2024<sup>6</sup>**

Indicadores	Meta inicial 2024	Proposta de revisão e fundamentos
N.º de fogos entregues no âmbito do investimento PRR C02-i02 1.º Direito	7000	<b>Clarificação do indicador</b> para: “N.º de fogos entregues no âmbito do investimento PRR C02-i01 – 1.º Direito”.
N.º de visitas domiciliárias, de atendimentos presenciais e telefónicos	300	Através da criação das Equipas de Gestão Local foi possível incrementar o número de contactos realizados pelo IHRU, I. P., pelo que se propõe: - a <b>clarificação do indicador</b> para “N.º de visitas domiciliárias, de atendimentos presenciais e telefónicos, efetuados no âmbito do acompanhamento de agregados residentes no património do IHRU, I.P. ou sob a sua gestão” - a <b>revisão de meta em alta para 1500</b> .
N.º de condomínios constituídos	60	Dado que até 30 de junho só foi possível constituir 23 condomínios, uma vez que foram considerados prioritários outros projetos e, consequentemente, a afetação dos recursos humanos para o efeito, considera-se oportuno <b>rever a meta associada a este indicador para 50</b> .
N.º de intervenções com data de receção provisória no ano de 2024	200	Face ao resultado semestral apurado para este indicador, considerou-se que para além de intervenções de manutenção e conservação em frações, é oportuno incluir nesta medição intervenções em espaços comuns, equipamentos e edifícios, e emparelamentos de frações devolutas com data de receção provisória no ano de 2024. Assim, propõe-se: - A <b>clarificação do indicador</b> , passando a sua redação a “N.º de intervenções de manutenção e conservação efetuadas no parque habitacional do IHRU, I.P. ou sob a sua gestão, com data de receção provisória no ano de 2024”; - perspetivando-se que o número de intervenções a concluir no ano seja de 350, a <b>revisão da meta em alta</b> .
N.º de habitações com data de receção no ano de 2024	741	<b>Clarificação do indicador</b> para: “N.º de habitações objeto de grande reabilitação (auto de receção no ano 2024)”.

<sup>6</sup> Plano de Atividades de 2024 aprovado pela Sr.ª Secretária de Estado da Habitação, em 11/12/2024 nos termos do Relatório de Monitorização do 1.º semestre de 2024.

N.º de habitações com data de receção no ano de 2024	135	<b>Clarificação do indicador</b> para: "N.º de habitações vagas reabilitadas no parque habitacional do IHRU ou sob a sua gestão (auto de receção no ano 2024)".
N.º de pedidos de contratação de equipas projetistas encaminhados no EDOC ao DCPA, no ano de 2024	10	Considerando que aquando do processo de planeamento, se perspetivou a aquisição de serviços para a elaboração de projetos, e a dificuldade sentida no 1.º semestre relacionada com a componente da contratação pública, nomeadamente com a obtenção prévia de autorização para a realização da despesa e a morosidade associada aos processos de contratação pública, o IHRU, I.P. está a diligenciar para que esta atividade seja desempenhada com recursos a meios internos. Nessa medida, propõe-se que: - Seja o <b>indicador simplificado</b> para "N.º de pedidos de contratação de equipas projetistas"; - a <b>meta seja revista para 5</b> pedidos de contratação.
Celebrar Acordos de Colaboração (AC) com as Comunidades Intermunicipais que contribuam para o cumprimento das metas do i05 PRR (N.º fogos nos AC)	950	Por forma a <b>clarificar</b> melhor a unidade de medida associada a este <b>indicador</b> propõe que a redação seja a seguinte: "N.º de fogos incluídos nos Acordos de Colaboração (AC) celebrados com as Comunidades Intermunicipais" (em alinhamento com o QUAR).
Celebração de Contratos interadministrativos com a Construção Pública, EPE, para promoção de habitações para arrendamento acessível (N.º de fogos)	990	Por forma a <b>clarificar</b> melhor a <b>unidade de medida</b> associada a este indicador propõe-se que a redação seja a seguinte: "N.º de fogos incluídos nos Contratos interadministrativos celebrados com a Construção Pública, EPE" (em alinhamento com o QUAR).
Lançamento de Empreitadas para disponibilização de habitações para arrendamento acessível (publicitação na Plataforma de Contratação Pública do procedimento) (N.º de fogos)	4.000	Por forma a <b>clarificar</b> melhor a <b>unidade de medida</b> associada a este indicador propõe-se que a redação seja a seguinte: "N.º de fogos incluídos no lançamento de empreitadas para disponibilização de habitações para arrendamento acessível".
N.º Beneficiários do incentivo	30.000	<b>Clarificação do indicador</b> para: "N.º de Beneficiários do Porta 65 Jovem".
N.º de contratos enquadrados	400	<b>Clarificação do indicador</b> para: "N.º de contratos enquadrados - Programa de Apoio ao Arrendamento".
Reporte mensal das ordens de pagamento dos investimentos PRR/BI, até ao 10.º dia útil do mês seguinte	JUN24	Atendendo a que a DGTF, no primeiro semestre de 2024, registou atrasos (2/3 meses) aos pedidos de desembolsos efetuados pelo IHRU, I.P., não foi possível garantir os respetivos reportes nos prazos planeados. Assim, e antevendo-se que esta situação se mantenha, julga-se prudente, relativamente a este indicador, propor que sejam acolhidas as seguintes <b>alterações</b> : - Designação do <b>indicador</b> – "N.º de pedidos de desembolso efetuados no âmbito do PRR, i05, IHRU enquanto BD" - que a <b>meta</b> considerada seja de 4 pedidos até ao final do ano.
Data de disponibilização de 2 formulários	3T	Atenta a redefinição de priorização dos projetos em curso no âmbito do desenvolvimento aplicacional, perspetiva-se que seja possível disponibilizar apenas um formulário até ao final do 4.º trimestre de 2024, pelo que se propõe a <b>revisão da</b> : - Redação do <b>indicador</b> para "Data de disponibilização de 1 formulários"; - <b>meta</b> para o 4.º trimestre.
Data da implementação do canal de denúncias	3T	Atenta a redefinição de priorização dos projetos em curso no âmbito do desenvolvimento aplicacional, não se prevê que até ao final do ciclo de gestão seja possível concluir na sua plenitude este projeto, pelo que se propõe a sua <b>eliminação</b> do Plano de Atividades.

Protocolos/redes celebrados para acesso a dados estatísticos sobre habitação, arrendamento e reabilitação urbana.	1	Por forma a <b>clarificar</b> a redação do <b>indicador</b> propõe-se a introdução de: “n.º de protocolos celebrados para acesso a dados estatísticos sobre habitação, arrendamento e reabilitação urbana”.
N.º de procedimentos abertos/concursais concluídos em prazo igual ou inferior a 120 dias consecutivos	75%	Por forma a ajustar a designação indicador à unidade de medida associada propõe-se a <b>alteração da unidade de medida</b> para: “% de procedimentos abertos/concursais concluídos em prazo igual ou inferior a 120 dias consecutivos”.
N.º de ações de controlo realizadas	85	Dada a importância que o desenvolvimento destas ações assumem no âmbito da implementação dos investimentos do Plano de Recuperação e Resiliência, propõe-se que seja <b>revista em alta a meta</b> para 250 ações de controlo.

Nos próximos capítulos, dar-se-á nota da execução de cada um dos indicadores de desempenho enquadrados nas respetivas áreas de atividade.

### 3.1. Gestão de Programas de Apoio à Habitação

Ao IHRU, I. P compete gerir programas nos domínios do apoio à habitação, ao arrendamento e à reabilitação urbana. Neste domínio, no ano de 2024, continuou a assumir central importância na atividade do Instituto a implementação e gestão de 4 dos investimentos da Componente 2 – Habitação do Plano de Recuperação e Resiliência, a par de outras iniciativas de apoio ao acesso a uma habitação condigna e acessível.

Neste contexto, destaca-se o desenvolvimento das seguintes iniciativas:

#### **Financiamento PRR | 1.º Direito (i01 e i09), BNAUT e Parque Público de Habitação a Custos Acessíveis (i05)**

- Continuação da prestação de apoio técnico aos Municípios para a elaboração/reformulação das Estratégicas Locais de Habitação, no sentido de maximizar o enquadramento de candidaturas no 1.º Direito | Programa de Apoio ao Acesso à Habitação;
- Disponibilização de apoio técnico para efeitos de instrução das candidaturas na plataforma do programa (P1D) e concessão de apoio financeiro aos municípios para a gestão dessas candidaturas;
- Analise técnica e financeira das candidaturas e elaboração de propostas de financiamento com vista à celebração de Acordos de Colaboração e/ou Acordos de Financiamento;
- Concessão de financiamentos e acompanhamento da execução física e financeira dos projetos;
- Elaboração de reportes regulares sobre a implementação e execução dos Programas.

No âmbito do **Porta de Entrada – Programa de Apoio ao Alojamento Urgente**, houve lugar à:

- Prestação de apoio técnico aos municípios para efeitos de instrução das candidaturas na plataforma do programa;
- Apreciação técnica e financeira dos projetos apresentados, incluindo a análise da viabilidade de financiamento das soluções habitacionais propostas;
- Concessão do financiamento para as soluções habitacionais abrangidas pelos Protocolos de Cooperação Institucional celebrados no âmbito do Porta de Entrada;
- Elaboração de reportes regulares sobre a implementação e execução do Programa.

Para o ciclo de gestão de 2024, esta área obteve o seguinte desempenho nos indicadores definidos.

OP1 Eliminar situações de carência ou de indignidade habitacional				
Medidas	Indicadores de desempenho	Meta 2024	Resultado 31/12	Taxa de Realização
Prestação de apoio técnico aos municípios no âmbito da instrução das ELH rececionadas.	Número de Estratégias Locais de Habitação consideradas em conformidade pelo IHRU, I. P.	30	45	150%
Monotorização dos financiamentos concedidos no âmbito do PRR para efeitos da disponibilização de soluções habitacionais, ao abrigo do programa 1.º Direito e da Bolsa Nacional de Alojamento Urgente e Temporário.	N.º de fogos entregues no âmbito do investimento PRR C02-i01 – 1.º Direito	7.000	1.850	26%
	N.º alojamentos de emergência e de transição contratados no âmbito do investimento PRR C02-i02 BNAUT e BNAUT Forças de segurança	1.749	1.697	97%
Prestação de apoio técnico aos Municípios, em articulação com outras entidades, no âmbito dos Protocolos de Cooperação Institucional, celebrados para efeitos de disponibilização de soluções habitacionais urgentes.	N.º de famílias com apoio ao alojamento urgente e temporário aprovado ao abrigo do Programa Porta de Entrada	200	154	77%

### 3.2. Administração e Gestão do Património Arrendado

No domínio da administração do património, o IHRU, I. P., em 2024, continuou a assegurar as operações de qualificação, conservação e manutenção do seu parque habitacional ou sob a sua gestão, contribuindo, pois, para a melhoria das condições de vida dos que aí residem.

De entre as medidas e projetos desenvolvidos, destacam-se:

- A atribuição de fogos através da plataforma “IHRU Arrenda”, bem como a atribuição de habitações a grupos sociais em condição de vulnerabilidade grave e urgente como são os casos das vítimas de violência doméstica ou as pessoas em situação de sem-abrigo, com enquadramento nos protocolos celebrados com a CIG – Comissão para a Igualdade do Género, com o Instituto de Segurança Social (ISS, I. P.) e o Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social (IGFSS, I. P.);
- Transferência de agregados familiares residentes no património do IHRU, I. P., por forma a adequar a habitação às necessidades identificadas, seja do ponto de vista da tipologia, de situações de mobilidade funcional reduzida ou de trajetórias profissionais, entre outras, como o sentimento de insegurança, problemas de saúde ou situação de isolamento;
- Processos de recuperação de dívida (acordos, reivindicação da posse e execuções fiscais) de habitação social e rendas acessíveis. Celebração de acordos de regularização de dívida com arrendatários em situação de incumprimento permitindo que aqueles procedam à sua amortização em prestações e de acordo com as suas possibilidades financeiras;
- Acompanhamento e análise das ocupações ilegais ou indevidas de habitações do parque habitacional do IHRU, I. P., procurando promover as soluções mais adequadas a cada situação que, em casos excepcionais, pode corresponder à regularização da mesma;
- Participação na gestão de condomínios, assegurando os encargos e despesas referentes à administração, conservação e fruição das partes comuns dos edifícios, bem como o pagamento de serviços de interesse comum, sem prejuízo da partilha de responsabilidades e encargos, nos termos da lei;
- Criação das condições para que as administrações de condomínio possam promover as obras de reabilitação dos edifícios;
- Promoção da participação organizada dos arrendatários na gestão das partes comuns dos edifícios, através da designação de gestores informais, comissões de lotes ou outras formas de participação;
- Promoção das ações necessárias à conservação e manutenção, repondo as condições de habitabilidade dos imóveis que compõem o Parque Habitacional do IHRU, I.P., bem como dos imóveis sob sua gestão.

Durante o ano de 2024, esta área de atividades, obteve a seguinte *performance* para as medidas que definiu:

OP5 Otimizar o modelo de gestão do Parque Habitacional Público				
Medidas	Indicadores de desempenho	Meta 2024	Resultado 31/12	Taxa de Realização
Atribuição de fogos através da Plataforma IHRU Arrenda.	N.º de contratos de arrendamento celebrados.	200	271	136%
Acompanhamento de agregados habitacionais residentes no património do IHRU, I. P. ou sob a sua gestão.	N.º de visitas domiciliárias, de atendimentos presenciais e telefónicos, efetuados no âmbito do acompanhamento de agregados residentes no património do IHRU, I.P. ou sob a sua gestão.	2.000	2.083	104%
Constituição de Administrações de Condomínios	N.º de condomínios constituídos	50	61	122%
Intervenções de manutenção e conservação efetuadas no parque habitacional do IHRU, I.P. ou no património sob a sua gestão.	N.º de intervenções de manutenção e conservação efetuadas no parque habitacional do IHRU, I.P. ou sob a sua gestão, com data de receção provisória no ano de 2024.	350	373	93% <sup>7</sup>

### 3.3. Reabilitação do Património

Em matéria de Reabilitação do Património, o Instituto tem prosseguido com a execução do “Plano de Reabilitação do Património”, elaborado em 2023, o qual tem como principal objetivo melhorar o bem-estar e o nível de conforto dos moradores dos bairros e simultaneamente beneficiar toda a comunidade envolvente com a requalificação do território urbano.

As intervenções incidem na reabilitação da envolvente exterior e nas áreas comuns do edificado, tendo como principais objetivos: promover a eficiência energética e hídrica, melhorar o conforto acústico, reforçar o sistema estrutural, melhorar a acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada e renovar a imagem do edificado.

Em 2024, as medidas definidas pela unidade orgânica, atingiram os seguintes resultados:

OP4 Promover a reabilitação do edificado				
Medidas	Indicadores de desempenho	Meta 2024	Resultado 31/12	Taxa de Realização
Intervenções de grande reabilitação, no Parque	N.º de habitações objeto de grande reabilitação (auto de receção no ano 2024).	741	733	99%

<sup>7</sup> Para efeitos de cálculo da taxa de realização foi considerado o valor da meta com a tolerância.

OP4 Promover a reabilitação do edificado				
Habitacional do IHRU, ou sob a sua gestão				
Intervenções de reabilitação nas habitações vagas, no Parque Habitacional do IHRU, ou sob a sua gestão	N.º de habitações vagas reabilitadas no parque habitacional do IHRU ou sob a sua gestão (auto de receção no ano 2024).	135	141	104%
Pedidos destinados à abertura de procedimentos para a contratação de equipas projetistas ( <i>elaboração de projetos</i> )	N.º de pedidos de contratação de equipas projetistas	5	4	80%

### 3.4. Promoção de Habitação a Preços Acessíveis

Neste domínio, assumiu central importância o cumprimento das obrigações do IHRU, I. P. enquanto Beneficiário Direto do investimento i05 – Parque Público de Habitação a Custos Acessíveis, cujo principal objetivo é o alargamento da oferta de habitações para arrendamento de longa duração a preços compatíveis com os rendimentos das famílias. Para o efeito, o Instituto desenvolveu operações de aquisição, loteamento, urbanização e gestão de terrenos, promoção de construção e reabilitação, ou reconversão de imóveis, destinados a habitação acessível.

No ano de 2024, executaram-se as seguintes medidas, projetos e atividades:

- Desenvolvimento das atividades de loteamento, urbanização e gestão de terrenos, propondo soluções com vista à promoção da construção de novos edifícios para alargar a oferta pública de habitações para arrendamento a preços acessíveis, com enquadramento nas diretrivas impostas para a eficiência energética;
- Promoção das ações necessárias para a construção, reabilitação, requalificação ou reconversão com vista à disponibilização de habitações para o arrendamento a preços acessíveis, do património cuja gestão lhe for atribuída através do Decreto-Lei n.º 94/2019, de 16 de julho e do Decreto Lei n.º 82/2020, de 2 de outubro;
- Realização de consultas públicas ao mercado para aquisição de imóveis ao abrigo do Decreto-Lei n.º 82/2020, de 2 de outubro, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 109-C/2021, de 9 de dezembro, para afetação à Bolsa de Imóveis Públicos para Arrendamento a preços acessíveis.
- Continuidade ao processo de atualização cadastral e registral de todo o património, garantindo a sua adequada manutenção, atualizando as condições da sua utilização por terceiros e procurando ainda novas oportunidades para a sua rentabilização.

Para tanto, foram definidos os indicadores de desempenho infra, que obtiveram as seguintes taxas de realização:

OP3 Aumentar a disponibilização de habitações para arrendamento a preços acessíveis				
Medidas	Indicadores de desempenho	Meta 2024	Resultado 31/12	Taxa de Realização
Gestão dos imóveis não edificados propriedade ou sob gestão do IHRU.	Lançamento da empreitada para limpeza e desmatação de zona de Penajoia – Almada (Data)	213 (dias)	253 (dias)	84%
	Apresentação Projeto de Loteamento da Quinta da Baldaya no Município de Lisboa (Data)	213 (dias)	157 (dias)	136%
Promoção por via de novas construções, reconversão de edificações ou reabilitação de edificado, de habitações para arrendamento acessível, em cumprimento das metas do PRR i05.	N.º de fogos incluídos nos Acordos de Colaboração (AC) celebrados com as Comunidades Intermunicipais	950	1267	133%
	N.º de fogos incluídos nos Contratos interadministrativos celebrados com a Construção Pública, EPE	470	430	91%
	N.º de fogos incluídos no lançamento de empreitadas para disponibilização de habitações para arrendamento acessível	4.000	3.312	83%
Realização do inventário do património público com aptidão para uso habitacional, e criação de uma Bolsa de Habitação com apoio público, através dos imóveis elegíveis do Inventário, atrás referido, e da aquisição no mercado	Elaboração de relatório previsto no artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 82/2020 de 2 de outubro e entrega à Tutela Sectorial (partilhado com a DGF) (Data de envio para aprovação em CD)	213 (dias)	198 (dias)	108%

### 3.5. Incentivos e Apoios ao Arrendamento

No ano de 2024, o Instituto continuou a disponibilizar apoios e incentivos ao arrendamento por forma a contribuir para a dinamização do mercado bem como contribuir para a redução das assimetrias existentes. Neste domínio, continuaram a ser operacionalizadas as seguintes iniciativas: Apoio ao Arrendamento (PAA), Programa Porta 65 e Porta 65+, Programa de Apoio Extraordinário à Renda (PAER), e o Programa Arrendar para Subarrendar.

O ciclo de gestão 2024 ficou ainda marcado pela implementação do Decreto-Lei n.º 132/2023, de 27 de dezembro – Compensação aos Senhorios - que estabelece o mecanismo de compensação aos senhorios referente aos contratos de arrendamento para habitação celebrados antes de 18 de

novembro de 1990, na sequência da não transição desses contratos para o NRAU (Novo Regime do Arrendamento Urbano).

Durante o ano de 2024, nesta área funcional desenvolveram-se as seguintes medidas:

- Operacionalização do Programa Porta 65 e Porta 65 +, Apoio ao Arrendamento e Compensação aos Senhorios;
- Implementação de novas interoperabilidades - e afinação das existentes - (com *stakeholders* externos), necessárias ao pleno funcionamento dos novos Programas;
- Análise e acompanhamento de candidaturas;
- Prestação de apoio aos candidatos;
- Aferição da adequabilidade das respetivas plataformas informáticas;
- Análise de compatibilidade de programas municipais com os programas do IHRU, I.P..

OP2 Promover a concessão de apoios e incentivos ao arrendamento habitacional				
Medidas	Indicadores de desempenho	Meta 2024	Resultado 31/12	Taxa de Realização
Gestão do Programa Porta 65 - Jovem	N.º de Beneficiários do Porta 65 Jovem	30.000	34.481	115%
	N.º Candidaturas subvencionadas	32.000	31.432	98%
Gestão do Programa de Apoio ao Arrendamento – PAA	N.º de contratos enquadrados - Programa de Apoio ao Arrendamento	400	330	83%

### 3.6. Planeamento, Estudos, Assessoria e Comunicação

Esta área de suporte assegurou as funções nos domínios da comunicação, assessoria e planeamento estratégico do IHRU, I.P. destacando-se os trabalhos coordenação e elaboração de diversos instrumentos de gestão, ao acompanhamento dos diferentes planos e estratégias, no âmbito da cooperação institucional, a gestão dos conteúdos do Portal da Habitação, a disponibilização de informação pública, bem como a comunicação e divulgação das ações por si promovidas ou em que participa.

No âmbito dos compromissos assumidos relativos à gestão, execução e monotorização de quatro dos investimentos da Componente da Habitação (C02) do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), é ainda da responsabilidade desta área assegurar a atividade de reporte, colaborando com as demais

Unidades Orgânicas no sentido de reunir a informação necessária à elaboração de Relatórios de Progresso e de Pós-Contratação e proceder à sua submissão regular no SI-PRR.

No ano de 2024 foram desenvolvidas as seguintes ações:

- Acompanhamento da execução dos quatro investimentos (i01, i02, i05 e i09) da componente 2 - Habitação do PRR, no âmbito da prestação de suporte técnico aos beneficiários finais do PRR relativamente ao cumprimento das obrigações de comunicação;
- Assegurar os reportes da execução dos investimentos junto da EMRP;
- Garantir pelo cumprimento dos pedidos da Tutela e outras entidades, articulando e sistematizando a informação necessária para o efeito;
- Participação do IHRU, I. P. em exposições, feiras, seminários e outras iniciativas e que compreendem o desenvolvimento de todas as tarefas associadas para a sua concretização.
- Gestão da relação do Instituto com os órgãos de comunicação social, mediante a recolha de informação e necessário apoio ao Conselho Diretivo nas respostas às solicitações que lhes são dirigidas.

Foram definidos para esta área de atuação, os seguintes indicadores de desempenho:

Medidas	Indicadores de desempenho	Meta 2024	Resultado 31/12	Taxa de Realização
Presença do IHRU no Salão Imobiliário de Lisboa 2024	Organização e operacionalização para a criação de um stand institucional no SIL 2024.	152 (dias)	123 (dias)	124%
Cumprimento das obrigações de Comunicação PRR	N.º de sessões de esclarecimento das regras e obrigações de comunicação promovidas pelo IHRU	4	4	100%
	N.º de Notícias publicadas no Portal da Habitação ou nas redes sociais do IHRU de divulgação dos investimentos diretos do PRR i05	10	17	170%
Acompanhamento das Estratégias e Planos, nacionais e setoriais em que o IHRU, I. P., intervém no desempenho da sua missão.	N.º de participação em reuniões (telemáticas e presenciais)	7	7	100%
IHRU em Números	N.º de atualizações do “IHRU em Números” no Portal da Habitação	3	0	0%

### 3.7. Gestão Financeira

Cabe à área de Gestão Financeira assegurou o planeamento e o controlo de gestão da atividade financeira desenvolvida pelo IHRU, I. P., por forma a garantir os meios financeiros necessários à sua atividade, gerindo processos de contratação de novos empréstimos ou de desembolso de financiamentos em curso. Nesta área funcional procedeu-se igualmente à monitorização de operações passivas, à análise do risco de novos empréstimos a conceder, através da emissão de pareceres relativos a propostas de investimento a financiar ao abrigo das linhas de crédito disponibilizadas. Paralelamente, efetuou-se ainda o reporte interno e externo, no qual se destaca a elaboração do orçamento, sua execução e acompanhamento periódico, bem como os reportes à Estrutura de Missão Recuperar Portugal (EMRP) no âmbito da execução financeira do PRR.

Finalmente, procedeu-se ao registo contabilístico de todas as operações com impacto económico/financeiro de acordo com os princípios e normas contabilísticas em vigor, assegurando a prestação anual de contas, o controlo e análise de todos os fluxos financeiros de entrada e saída, bem como o reporte interno e externo da informação contabilística e financeira.

O ano de 2024 compreendeu o desenvolvimento das seguintes atividades:

- Elaboração mensal de relatórios de monitorização da execução orçamental de receitas e despesas, incluindo a requisição de fundos;
- Elaboração do mapa mensal de tesouraria, com foco na segregação de verbas entre receitas próprias, empréstimos externos, e Orçamento do Estado;
- Sistematização do modelo de reporte à Estrutura de Missão Recuperar Portugal da execução financeira, de requisição de verbas do pedido de desembolso de fundos PRR e reembolso de IVA;
- A adequação das aplicações de gestão a um novo tipo de crédito, concedido ao IHRU, I. P. enquanto beneficiário direto no âmbito da medida i05 da C02 Habitação do PRR;
- A implementação plena da nova forma, específica do sistema de Gestão de Informação dos investimentos PRR, de registar, guardar e reportar informação relativa a documentos justificativos de despesa.

Medidas	Indicadores de desempenho	Meta 2024	Resultado 31/12	Taxa de Realização
Acompanhamento e controlo da carteira de crédito concedido pelo IHRU	Recuperação de crédito do Programa SOLARH em 2024	50.000 €	60.560 €	121%
Acompanhamento dos pagamentos dos financiamentos de participação PRR	Pagamento de Propostas de Utilização de Fundos (PUF) (nº de dias úteis)	9	8	113%
Apuramento da informação relativa à execução financeira do PRR enquanto Beneficiário Direto e intermediário	N.º de pedidos de desembolso efetuados no âmbito do PRR, i05, IHRU enquanto BD	4	4	100%

### 3.8. Gestão de Recursos Humanos, Administração e Apoio ao Cidadão

Esta área de suporte compreendeu duas subáreas de atuação: a gestão de recursos humanos e a administração e apoio ao cidadão.

No que respeita à gestão de recursos humanos foram desenvolvidas as ações necessárias à organização e instrução dos processos, em todos os subsistemas, designadamente, o planeamento e gestão do mapa de pessoal, recrutamento e seleção (incluindo mobilidade), gestão da formação e desenvolvimento de competências, processamento salarial e de benefícios, e cessação da relação jurídica.

No que respeita à área administrativa competiu-lhe a gestão de existências, do economato, do aprovisionamento e immobilizado, da assistência técnica a equipamentos, a gestão e acompanhamento dos contratos de bens e serviços correntes do Instituto, o registo e distribuição do expediente, a gestão do parque de viaturas e a gestão de deslocações, visando a satisfação das necessidades do Instituto assim como o apoio logístico à Estrutura de Gestão do IFRRU 2020, conforme previsto na Resolução de Conselho de Ministros n.º 52-A/2015, de 23 de julho.

No domínio do apoio ao cidadão, foi assegurado o atendimento a entidades e cidadãos sobre assuntos institucionais do IHRU, I. P., através do modelo de atendimento multicanal integrado (presencial, telefónico, virtual e escrito).

Paralelamente foram promovidas ações de fiscalização, quando necessário com a colaboração de outras áreas funcionais do IHRU, I.P., competentes nas matérias, quando tenha conhecimento, designadamente por queixa ou denúncia, sobre a existência de indícios de situações irregulares ou ilícitas no domínio de arrendamento de habitações ou de outra forma de cedência da utilização de habitações mediante contrapartida;

No ano de 2024, a performance desta área funcional, obteve as seguintes taxas de realização, para os indicadores definidos:

Medidas	Indicadores de desempenho	Meta 2024	Resultado 31/12	Taxa de Realização
Trabalhadores com frequência de ações de formação ou de autoformação	% de trabalhadores com frequência de ações de formação ou de autoformação	90%	89%	99%
Proceder ao encaminhamento das denúncias recebidas no âmbito da fiscalização do arrendamento habitacional	% denúncias recebidas e encaminhadas	90%	100%	111%
Lançamento de questionário de avaliação da satisfação do cidadão com os serviços do IHRU, I. P.	Data de lançamento de questionário sobre avaliação da satisfação do cidadão com os serviços do IHRU, I. P.	289	289	103% <sup>8</sup>

### 3.9. Consultoria Jurídica e Contencioso

Enquanto área de suporte, a área jurídica prestou apoio ao Conselho Diretivo e às unidades orgânicas, em matéria de contratação, garantias e consultadoria, e ainda de contencioso, nomeadamente, através da emissão de pareceres jurídicos, da preparação e celebração de protocolos, acordos, contratos e respetivas garantias, em que o IHRU, I. P., é parte, bem como da interposição e acompanhamento de processos judiciais e equiparados.

No ciclo de gestão 2024, além da atividade corrente, cumpriu-se uma intervenção importante que contribuiu para a concretização das metas fixadas no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), e que incidiu em:

- Elaborar os Acordos de Colaboração e os de Financiamento, bem como instruir os procedimentos de contratação de financiamentos ao abrigo do 1.º Direito –, elaborar os respetivos contratos, e, em geral, prestar o apoio jurídico necessário à sua implementação e desenvolvimento;
- Elaborar os acordos, os protocolos e os contratos de financiamento e instruir os procedimentos de contratação no âmbito BNAUT;
- Instruir os procedimentos de contratação de empréstimos ao abrigo do Aviso n.º 1/CO2-i05/2022, Parque público de habitação a custos acessíveis, elaborar as minutas de contrato de mútuo e validar as garantias.

<sup>8</sup>Para efeitos de cálculo da taxa de realização foi considerado o valor da meta com a tolerância.

Paralelamente, está área de suporte, continuou a:

- Prestar apoio jurídico às Unidades Orgânicas (UO) e ao Conselho Diretivo (CD) nos procedimentos de promoção de habitações em arrendamento a preços acessíveis, designadamente na elaboração de protocolos, avisos, regulamentos e peças procedimentais análogas;
- No âmbito do Programa Porta de Entrada: elaborar os Acordos de Financiamento, instruir os procedimentos de contratação, redigir os respetivos contratos de financiamento, validar as garantias, no caso dos contratos de empréstimo;
- Prestar o apoio jurídico necessário a todas as unidades orgânicas do Instituto e ao Conselho Diretivo nas questões jurídicas que sejam suscitadas no âmbito do Programa Apoio ao Arrendamento e do Programa Porta 65 Jovem;
- Prestar apoio técnico em matéria de produção legislativa, nomeadamente, pronunciar-se sobre propostas de diplomas.
- Prática dos atos judiciais e extras judiciais;
- Integração, sistematização e atualização dos dados gerados no âmbito da ação do departamento de Contencioso;
- Padronização de procedimentos;
- Criação e desenvolvimento de minutas.

Foram definidas para esta área de atuação, as seguintes medidas:

Medidas	Indicadores de desempenho	Meta 2024	Resultado 31/12	Taxa de Realização
Celebração de Acordos de Colaboração e de Financiamento, bem como dos contratos de financiamento, ao abrigo dos programas 1.º Direito, da Bolsa Nacional de Alojamento Urgente do Aviso n.º 1/CO2-i05/2022, contribuindo para a concretização das metas fixadas no PRR	% de acordos e contratos elaborados em 8 dias úteis	70%	100%	143%
Celebração de Protocolos de Cooperação Institucional e contratos de financiamento elaborados ao abrigo do programas Porta de Entrada	N.º total de protocolos e contratos elaborados vs. n.º de Protocolos e contratos elaborados em 10 dias úteis	70%	100%	143%

### 3.10. Sistemas de Informação

Esta área funcional atua no desenvolvimento de sistemas de informação, desde a fase de conceção e desenvolvimento das soluções até à sua exploração, mediante:

- Gestão de infraestruturas tecnológicas;
- Desenvolvimento e gestão aplicacional.

Para a área de Sistemas de Informação, o ano de 2024 impôs importantes desafios no âmbito da transformação digital decorrentes sobretudo da implementação do Plano de Recuperação e Resiliência. Os principais desafios encontram expressão na concretização de objetivos tecnológicos tais como a integração de vários sistemas de informação (interoperabilidade) e o desenvolvimento e ajustamento aplicacional.

Esta área funcional desenvolveu ainda as seguintes iniciativas:

- Formação eDoc à quarta e SIGA;
- Gestão de proximidade com as unidades orgânicas;
- Desenvolvimento de novas funcionalidades SIGA;
- Melhoria de processos transversais com vista à otimização de recursos;
- Implementação de novas *frameworks* de desenvolvimento [*OutSystems*];
- Adaptação da infraestrutura tecnológica e de comunicações às novas necessidades.

Esta área de atuação optou medir a sua performance para o ciclo de gestão em apreço, através dos seguintes indicadores.

Medidas	Indicadores de desempenho	Meta 2024	Resultado 31/12	Taxa de Realização
Acompanhamento da performance do IHRU, I. P. através da continuação do Projeto - “ <i>Medir, Conhecer, Gerir</i> ” na plataforma de <i>Business Intelligence</i> do Instituto.	N.º de indicadores disponibilizados	15	56	373%
Implementação de solução de Balcão de Atendimento – Online	Data de disponibilização de 1 formulário	4T	0	0

### 3.11. Observatório da Habitação, do Arrendamento e da Reabilitação Urbana

Em linha com o preconizado pela Lei de Bases da Habitação (LBH), as áreas de atuação do Observatório da Habitação, do Arrendamento e da Reabilitação Urbana (OHARU) centraram-se no estudo e análise prospectiva nos diversos domínios da habitação.

Ainda no âmbito da sua ação foram desenvolvidas atividades relacionadas com a produção e divulgação de informação estatística relevante, estabelecendo, sempre que necessário, formas de articulação com outras entidades nacionais ou internacionais.

A atividade do OHARU, em 2024, foi marcada pela publicação do Programa Nacional de Habitação (PNH), instituído pela Lei n.º 2/2024, de 5 de janeiro. Esta legislação atribuiu ao OHARU um vasto conjunto de competências e funções, com destaque para a implementação de um sistema de indicadores aplicável aos programas sob gestão do IHRU, bem como a todos os instrumentos incluídos no PNH.

Foram ainda desenvolvidos trabalhos e estudos dirigidos a medidas específicas, destacando-se o Estudo "Territórios com Falta ou Desadequação da Oferta Habitacional em Portugal", publicado em setembro de 2024, e o Estudo de Viabilidade do Programa "Arrendar para Subarrendar", concluído em outubro de 2024. No domínio da produção estatística, foram ainda disponibilizados *dashboards* com rotinas trimestrais que apresentam indicadores comparativos entre Portugal e os países da UE27 (EUROSTAT), bem como painéis informativos sobre as dinâmicas conjunturais do setor da habitação (dados do INE).

O Observatório selecionou indicadores em sede de Plano de Atividades, tendo obtido os seguintes resultados:

Medidas	Indicadores de desempenho	Meta 2024	Resultado 31/12	Taxa de Realização
Disponibilização do projeto de relatório de monitorização do PNH	Apresentação de Projeto de monitorização do PNH	1	1	100%
Disponibilização de estudo anual sobre o estado do mercado de arrendamento habitacional em Portugal	Apresentação de Relatório anual sobre arrendamento habitacional	1	0	0%
Protocolos/redes celebrados para acesso a dados estatísticos sobre habitação, arrendamento e reabilitação urbana.	N.º de protocolos celebrados para acesso a dados estatísticos sobre habitação, arrendamento e reabilitação urbana	1	0	0%

### 3.12. Contratação Pública

Esta área funcional compreendeu o desenvolvimento das seguintes atividades:

- A gestão dos procedimentos de contratação pública e assegurar as aquisições de bens, serviços e empreitadas na fase de formação dos contratos;
- A elaboração de peças dos procedimentos de formação dos contratos públicos em articulação com as demais unidades orgânicas;
- A realização de diligências pela publicitação e reporte de informação sobre os procedimentos de contratação pública nos termos legalmente previstos;
- A emissão de pareceres e instrução de propostas de decisão para as modificações aos contratos públicos do IHRU;
- A definição e operacionalização de metodologias que permitam a disseminação de boas práticas e a sistematização de processos aquisitivos.

Tratando-se de unidade orgânica criada por deliberação do Conselho Diretivo de 7 de fevereiro de 2024, impôs-se a sua implementação interna e estabilização na prossecução de parte das competências que lhe foram transitadas do ex-DCPA. No total, no ano de 2024, foram concluídos procedimentos de contratação pública relativos a 502 contratos, os quais globalmente somaram 110,28 milhões de euros de montante de adjudicação. Dos quais e no âmbito do investimento PRR-RE-C02-i05, foram concluídos 112 contratos que totalizaram 99,44 milhões de euros. Foi igualmente iniciado o processo interno e a celebração de contrato com entidade externa para a execução de verificações aos procedimentos de contratação pública relativos aos investimentos i01 e i02 do PRR, no cumprimento das obrigações do IHRU, I. P. na qualidade de beneficiário intermédio.

Na implementação de medidas para a disseminação de boas práticas de contratação pública, foi elaborada uma norma interna de procedimentos de contratação pública, assim como promovidas ações de sensibilização formativas para os temas do gestor do contrato e modificações contratuais.

Para medir a sua performance foram definidos para esta área de atividade as seguintes medidas:

Medidas	Indicadores de desempenho	Meta 2024	Resultado 31/12	Taxa de Realização
Propostas de Contratação Pública	% de procedimentos abertos/concursos concluídos em prazo igual ou inferior a 120 dias consecutivos	75%	57%	76%
Promoção de boas práticas na contratação pública	N.º de manuais/instruções elaborados	2	3	150%

### 3.13. Auditoria Interna

Esta área de atividade procedeu à análise e avaliação dos processos críticos do IHRU, I. P. (de gestão, de negócio e de suporte) e elaborou propostas de atuação que contribuem para o incremento do rigor, da eficiência e da eficácia da gestão. Neste domínio identifica os riscos, avalia e analisa as suas origens e apresenta propostas de atuação para os mitigar. É ainda responsável pela definição do sistema de gestão e controlo interno bem como pelo acompanhamento da sua implementação.

A atuação desta área de atividade, permitiu, durante o ciclo de gestão de 2024, a continuidade da introdução de diversas melhorias, designadamente quanto à estrutura documental do sistema de controlo interno do IHRU, I. P., mapeamento de processos, e bem ainda, detalhar atividades e pontos de controlo.

Foram produzidos os seguintes documentos estruturantes (versões originais e/ou alterações/revisões) do SGCI do IHRU, I.P.:

- NI n.º 5/2023 "Prevenção do duplo Financiamento" - 2.ª versão (aprov. 19/01/2024)
- NI n.º 2/2023 "Procedimentos no âmbito da Gestão do Risco de Fraude e Corrupção" - 2.ª versão (aprov. 26/01/2024)
- NI n.º 1/2023 "Procedimentos de Verificação no Local dos Investimentos" 2.ª versão (aprov. 06/02/2024)
- NI n.º 6/2023 "Ferramenta Arachne" (aprov. 06/02/2024)
- Comunicação aos Beneficiários Finais: Ações de formação e capacitação - Investimento RE-C02-i01
- Comunicação aos Beneficiários Finais: Ações de formação e capacitação - Investimento RE-C02-i02
- Relatório de Execução do Plano de Prevenção do Risco do IHRU, I.P.
- Norma Interna PRR n.º 2/2024 - Procedimentos de Detecção e Correção de Irregularidades no âmbito do PRR (Draft).

Ainda na sequência do processo de monitorização efetuado no final do primeiro semestre de 2024, constatou-se que era necessário proceder à revisão do indicador "N.º de ações de controlo realizadas", de modo a possibilitar a contemplação de todas as ações de controlo realizadas pela respetiva unidade orgânica, tais como autoavaliação do risco de fraude do IHRU; verificações preliminares do risco do SGCI dos Beneficiários Finais; verificações internas à existência/conformidade das declarações de inexistência de conflito de interesses dos colaboradores/ dirigentes do IHRU, I.P.).

Nesse sentido, foi reformulado o referido indicador para "N.º de Ações de Controlo", propondo-se como meta 250 ações de controlo, considerando o seguinte tipo de ações em curso, designadamente:

- respostas a entidades externas (Tribunal de Contas; EMRP; Comissão Europeia);
- realização de auditorias internas aos processos do SCI do IHRU, I.P.;
- realização dos procedimentos inerentes às Verificações no Local dos investimentos;
- execução de ações de avaliação preliminar dos riscos do SGCI dos Beneficiários Finais;
- trabalhos desenvolvidos no âmbito das Verificações no Local realizadas pela EMRP;
- trabalhos desenvolvidos no âmbito do Plano de Ações de Acompanhamento das Coordenações Temáticas (EMRP);
- programação e execução dos trabalhos realizados no âmbito da Coordenação da Equipa de Autoavaliação dos Riscos de Fraude e Corrupção do IHRU, I. P..

Quanto aos indicadores apuraram-se os seguintes resultados:

Medidas	Indicadores de desempenho	Meta 2024	Resultado 31/12	Taxa de Realização
Apoiar a construção da estrutura documental do SGCI do IHRU, I.P	Nº de documentos estruturantes do SGCI do IHRU, I.P.	8	8	100%
Assegurar a análise, avaliação e controlo dos processos críticos do SGCI do IHRU, I.P., através da realização de auditorias internas e de outras ações de controlo	N.º de ações de controlo realizadas	250	320	128%

### 3.14. Desvios e Fundamentos

Analizado o trabalho desenvolvido por todas as áreas funcionais do Instituto, face às metas definidas para o ciclo de gestão em análise, apresentam-se de seguida as considerações julgadas relevantes, quanto aos indicadores de desempenho e seus eventuais desvios.

**Tabela 9 – Indicadores, Desvios e fundamentos**

INDICADORES	Desvio	Fundamentos/Observações
N.º de Estratégias Locais de Habitação consideradas em conformidade pelo IHRU, I. P.	+ 50%	Em virtude do número de pedidos de revisão das ELH apresentados pelos Municípios ter sido substancialmente superior ao previsto, obteve-se um desvio positivo de 50%.

INDICADORES	Desvio	Fundamentos/Observações
N.º de fogos entregues no âmbito do investimento PRR C02-i01 - 1.º Direito	-74%	No que concerne à meta planeada para 2024 e até 31/12/2024, contabilizaram-se 1.850 habitações entregues às famílias no âmbito do Programa 1.º Direito (c02-i01) - Programa de Apoio ao Acesso à Habitação, investimento apoiado pelo Plano de Recuperação e Resiliência (PRR). O desvio registado face ao planeado decorre, em alguns casos, do facto de terem havido concursos de empreitada desertos, atrasos na consignação de obras e execução das mesmas. A estes fatores acrescem os de contexto que impactaram na conclusão das operações e, consequentemente, na entrega de habitações às famílias (ex. constrangimentos associados ao setor da construção, designadamente: falta de mão-de-obra, aumento dos custos de materiais e das matérias-primas, entre outros).
N.º de Alojamentos de emergência e transição contratados no âmbito do investimento PRRC02-i02 BNAUT e BNAUT Forças de Segurança	-3%	Pese embora os esforços desenvolvidos para efeitos do alcance da meta do investimento i02 do PRR, não foi possível atingir o valor planeado, tendo sido contratualizados menos 100 alojamentos face ao previsto inicialmente.
N.º de famílias com apoio ao alojamento urgente e temporário aprovado ao abrigo do Programa Porta de Entrada	-23%	O resultado associado a este indicador faz-se depender do número de candidaturas apresentadas pelos municípios, pelo que o desvio negativo encontra fundamento em fatores exógenos ao Instituto.
N.º de contratos de arrendamento celebrados	+36%	O desvio positivo neste indicador deve-se ao esforço do instituto em atribuir o maior número de habitações possível quer em regime de arrendamento apoiado quer em regime de arrendamento acessível.
N.º de visitas domiciliárias, de atendimentos presenciais e telefónicos efetuados no âmbito do acompanhamento de agregados residentes no património do IHRU ou sob a sua gestão	+4%	Em linha com planeado. Desvio positivo pouco expressivo.
N.º de condomínios constituídos	+22%	Face ao esforço desenvolvido pelo Instituto foi possível constituir mais condomínios face ao planeado.
N.º de intervenções de manutenção e conservação efetuadas no parque habitacional do IHRU, I. P ou sob a sua gestão, com data de receção provisória no ano de 2024	-7%	Em linha com o planeado. Desvio negativo pouco expressivo.
N.º de habitações objeto de grande reabilitação (auto de receção no ano de 2024)	-1%	Em linha com o planeado. Desvio negativo residual.
N.º de habitações vagas reabilitadas no parque habitacional do IHRU ou sob a sua gestão (auto de receção no ano de 2024)	+4%	Em linha com o planeado. Desvio positivo pouco expressivo.
N.º de pedidos de contratação de equipas projetistas	-20%	Em 2024, não obstante os esforços envidados pelas equipas para alcançar a meta, tal não foi possível, atendendo à morosidade associada aos procedimentos prévios aos processos de contratação

INDICADORES	Desvio	Fundamentos/Observações
Lançamento de empreitada para limpeza e desmatação de zona de Penajoia - Almada (Data)	-16%	pública, donde que se optou, por proceder à elaboração de um dos projetos internamente.
Apresentação Projeto loteamento da Quinta da Baldaya no Município de Lisboa (Data)	+36%	Em 2024 na zona de Penajoia, assistiu-se a um forte e rápido processo de autoconstrução nos terrenos do IHRU. Por esse motivo, as peças processuais que estavam em preparação para o lançamento do procedimento ficaram obsoletas. Por outro lado, o procedimento lançado em 2023 para desmatação de terrenos, só foi contratado em 09-09-2024, o que permitiu a sua utilização para as ações de limpeza e desmatação que se tornaram necessárias na área em causa.
N.º de fogos incluídos nos Acordos de Colaboração (AC) celebrados com as Comunidades Intermunicipais	+33%	Foi possível antecipar em alguns dias a apresentação do Projeto de loteamento da Quinta da Baldaya.
N.º de fogos incluídos nos contratos Interadministrativos celebrados com a Construção Pública, EPE	-9%	Em decorrência da exigência das metas associadas ao Plano de Recuperação e Resiliência, designadamente no que diz respeito ao investimento i05 – Parque Público de Habitação a Custos Acessíveis foram desenvolvidos.
N.º de fogos incluídos no lançamento de empreitadas para disponibilização de habitações para arrendamento acessível	-17%	Não obstante os esforços efetuados, regista-se um desvio negativo, ainda que com pouca expressão, no número de fogos incluídos nos contratos interadministrativos celebrados entre o IHRU, I. P. a Construção Pública, EPE, uma vez que não foram identificados novos fogos para consequentemente celebrar os respetivos contratos.
Elaboração do relatório previsto no artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 82/2020 de 2 de outubro e entrega à Tutela Setorial (partilhado com a DGF) (data de envio para aprovação em CD)	+8%	A execução do PRR, desenvolveu-se numa estratégia de overbooking de operações, contando com o apoio das CIM's para o desenvolvimento de operações nos seus territórios, contribuindo dessa forma para o cumprimento das metas estabelecidas. Por outro lado, a inflação e o consequente acréscimo de custos no setor da construção, determinaram a necessidade de reforçar o empréstimo PRR, que viu aprovado um reforço de 125 milhões de euros no início de 2024. Contudo, esse reforço de financiamento só é suscetível de utilização após o visto do Tribunal de Contas, situação que até à data não se verificou. Por esse motivo, diversas operações que representam centenas de habitações, têm os processos prontos para lançamento dos concursos de empreitada, aguardando apenas a existência de dotação orçamental para registo do cabimento, tendo por esse motivo impedido o cumprimento desta meta.
N.º de beneficiários do Porta 65 Jovem	+15%	O incentivo ao arrendamento Porta 65 Jovem abrangeu um maior número de jovens do que o

INDICADORES	Desvio	Fundamentos/Observações
		inicialmente previsto. Trata-se de um indicador dinâmico cuja previsibilidade de adesão é incerta.
N.º de candidaturas subvencionadas	-2%	Em linha com o planeado. Desvio negativo pouco expressivo.
N.º de contratos enquadrados no Programa de Apoio ao Arrendamento	-17%	Pouca oferta por parte dos prestadores (benefícios pouco atrativos); Burocracia associada à necessidade de seguros; Pouca oferta de seguros e parca explicação sobre documentação necessária das seguradoras aderentes.
Organização e operacionalização para a criação de um stand institucional no SIL 2024	+24%	Face à calendarização definida para a realização do Salão Imobiliário de Lisboa (SIL), houve necessidade de antecipar os procedimentos conducentes à representação do IHRU, I. P., naquele evento.
N.º de sessões de esclarecimento das regras e obrigações de comunicação promovidas pelo IHRU, I. P.	0%	Em linha com o planeado.
N.º de notícias publicadas no Portal da Habitação ou nas redes sociais do IHRU, I. P. de divulgação dos investimentos diretos do PRR i05	+70%	Em 2024, foi dado maior enfoque à publicitação de notícias no portal da habitação e nas redes sociais. Ademais a equipa afeta a esta área foi reforçada.
N.º de participações em reuniões (telemáticas e presenciais)	0%	Em linha com o planeado.
N.º de atualizações do IHRU em números no Portal da Habitação	-100%	O ano de 2024, foi marcado por uma exigência acrescida no que respeita às metas contratualizadas no âmbito do PRR, o que determinou uma reorientação das prioridades das diferentes áreas funcionais atividades das diferentes unidades orgânicas para a concretização do PRR.
Recuperação de crédito do Programa SOLARH em 2024	21%	No ano de 2024 foi possível recuperar um valor superior ao inicialmente previsto.
Pagamento de Propostas de Utilização de Fundos (PUF's) (n.º de dias úteis)	13%	Atendendo à necessidade de promover uma boa execução financeira do PRR, foram desenvolvidos todos os esforços no sentido de se antecipar os prazos de pagamento.
N.º de pedidos de desembolso efetuados no âmbito do PRR, i05, IHRU enquanto BD	0%	Em linha com o planeado.
% de trabalhadores com frequência de ações de formação ou autoformação	-1%	Em linha com o planeado. Desvio negativo residual.
% de denúncias recebidas e encaminhadas	11%	A totalidade das denúncias rececionadas no âmbito da fiscalização do arrendamento foram, no ano de 2024, encaminhadas para as entidades competentes.
Data de lançamento do questionário sobre avaliação da satisfação do cidadão com os serviços do IHRU, I. P.	+3%	Em linha com o planeado.
% de acordos e contratos elaborados em 8 dias úteis	+43%	Face à importância da execução do PRR, esta atividade assume especial relevo tendo sido, por esse motivo, dada especial priorização à celebração dos acordos e contratos com vista a execução dos investimentos a cargo do IHRU.

INDICADORES	Desvio	Fundamentos/Observações
N.º total de protocolos e contratos elaborados vs n.º de protocolos e contratos elaborados em 10 dias úteis	+43%	Esta atividade assume especial relevo, na medida em que estas “contratualizações”, precedem a implementação dos diferentes programas e projetos a levar a cabo pelo IHRU.
N.º de indicadores disponibilizados	273%	O significativo aumento do numero de indicadores disponibilizados decorre da implementação e disponibilização de um <i>dashboard</i> com mais 20 novas métricas\indicadores, a pedido da Tutela.
Data de disponibilização de 1 formulário	-100%	Impossibilidade de implementação devido aos constrangimentos decorrentes da redução, a partir do 3T, de 50% dos recursos afetos a esta UO, bem como a definição de prioridades associadas ao projeto Plataforma Gestão PRR@IHRU.
Apresentação do projeto de monitorização do PNH	0%	Em linha com o planeado.
Apresentação do Relatório Anual sobre arrendamento habitacional	-100%	Não foi concretizado o Protocolo com o INE previsto no PNH suscetível de fornecer dados (através de apuramentos específicos) com vista a produzir o relatório de acompanhamento do mercado de arrendamento habitacional referente ao ano de 2024.
N.º de protocolos celebrados para acesso a dados estatísticos sobre habitação, arrendamento e reabilitação urbana	-100%	Pese embora o PNH estabeleça um prazo para a celebração de protocolos com o INE (março de 2024) com vista a disponibilizar dados imprescindíveis ao OHARU/IHRU, as diligências intentadas até março de 2024 foram infrutíferas.
% de procedimentos abertos/concursais concluídos em prazo igual ou inferior a 120 dias consecutivos	-24%	Dos 214 contratos celebrados no IHRU na sequência de procedimentos abertos/concursais concluídos em 2024, apenas 121 foram concluídos em procedimentos com prazo igual ou inferior a 120 dias consecutivos. O desvio verificado corresponde a um número de procedimentos agregados superior ao esperado em que se impôs a análise de um número muito elevado de propostas e tempos de decisão superiores ao inicialmente perspetivado.
N.º de manuais/instruções elaborados	+50%	Decorrente da implementação dos 4 investimentos do PRR, houve necessidade de produzir número de manuais e instruções técnicas superior ao planeado para o ano.
N.º de documentos estruturantes do SGCI do IHRU, I. P.	0%	Em linha com o planeado.
N.º de ações de controlo realizadas	+28%	Decorrente da implementação dos 4 investimentos do PRR, houve necessidade de realizar um maior número de ações de controlo face estimado

#### 4. Atividades desenvolvidas não previstas

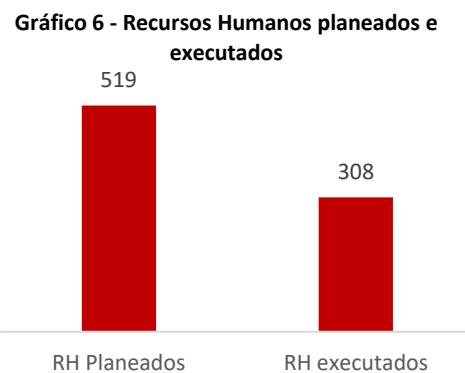
Em matéria de atividades desenvolvidas e não previstas, destacam-se:

- Embora estivesse prevista a criação de plataforma de suporte à gestão dos investimentos incluídos na Componente 2 – Habitação do PRR, importa notar que houve uma redefinição das prioridades deste projeto, tendo, por isso, determinado a afetação de vários RH das diferentes UO, de modo a garantir a disponibilização de uma ferramenta que agilizasse o pagamento dos projetos aos beneficiários finais;
- A operacionalização do programa de Compensação aos Senhorios referente aos contratos de arrendamento para habitação celebrados antes de 18 de novembro de 1990, na sequência da não transição desses contratos para o Novo Regime do Arrendamento Urbano (NRAU).
- A acomodação do um novo investimento no âmbito do PRR (i09) o qual vem reforçar financeiramente (sob a forma de empréstimo) a execução do 1.º Direito | Programa de Apoio ao Acesso à Habitação.

## 5. Afetação de Recursos

### 5.1. Recursos humanos

Conforme se pode verificar no gráfico e na tabela abaixo, os Recursos Humanos planeados no QUAR totalizavam 519 trabalhadores apurando-se que foram executados 308, verificando-se por isso, um desvio de negativo de 212 elementos e 2.398 pontos.



Importa notar, que o diferencial entre os recursos humanos planeados e executados, resulta do número de postos de trabalho que ficaram por ocupar.

RECURSOS HUMANOS									Dias úteis de N # 5	228	
DESIGNAÇÃO	Pontuação (Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços)	Pontuação efetivos Planeados para N			Pontuação efetivos Executados em N			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP	
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal) #3 e #4	UERHP	Pontuação planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada				
Dirigentes - Direção Superior	20	4	912	80	4	912	80	0	100%	100%	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefe de equipa	16	38	8664	608	37	8436	592	-1	97%	97%	
Técnico Superior	12	380	86640	4560	207	47196	2484	-173	54%	54%	
Especialistas de Informática	12	5	1140	60	1	228	12	-4	20%	20%	
Coordenador Técnico	9	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%	
Técnicos de Informática	8	1	228	8	1	228	8	0	100%	100%	
Assistente Técnico	8	86	19608	688	55	12540	440	-31	64%	64%	
Assistente Operacional	5	5	1140	25	3	684	15	-2	60%	60%	
Total #2	519	118.332	6029	308	70.224	3.631	-211		60%	59%	
Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:	Efetivos 31.12.n-5	Efetivos 31.12.n-4	Efetivos 31.12.n-3	Efetivos 31.12.n-2	Previstos n-1	Efetivos 31.12.n-1	Previsto n		Efetivos 30.06.n	Efetivos 30.09.n	Efetivos 30.12.n
	188	181	195	267	416	307	519		308	298	-211

## 5.2. Recursos financeiros

O orçamento do IHRU, I. P. para o ano de 2024 totalizou 1.685.505.148,00 €, tendo havido lugar à execução de 802.703.970,53 €, apurando-se por isso uma taxa de realização de 48%. Esta taxa resulta sobretudo do desempenho das despesas de capital associadas aos investimentos financiados pelo Plano de Recuperação e Resiliência (PRR). Com efeito, todas as linhas de investimento do PRR têm apresentado níveis de execução abaixo do inicialmente previsto, o que impactou de forma decisiva a taxa global de execução. Entre os principais fatores que justificam este desfasamento, salientam-se:

- Atrasos nos procedimentos de contratação pública, designadamente ao nível da tramitação e conclusão de concursos, que condicionaram a concretização de vários investimentos.
- Complexidade administrativa e processual inerente aos mecanismos de financiamento PRR, com repercussões nos prazos de aprovação de candidaturas, formalização de contratos e validação de despesas.
- Desfasamento temporal entre cabimentação, compromisso e pagamento efetivo, típico de projetos de grande dimensão financiados por fundos comunitários, que leva a que a execução financeira não reflita imediatamente a execução física em curso.

Assim, a baixa taxa de execução não resulta de insuficiência de planeamento interno, mas antes de constrangimentos estruturais associados à natureza e especificidades dos investimentos PRR, cuja execução se encontra em curso e deverá ter maior expressão nos exercícios subsequentes.

A tabela abaixo traduz os valores planeados para o ano (total, orçamento de funcionamento, de investimento, e outros valores) bem como a sua execução (ao semestre, ao 3.º trimestre e ao final do ano, pelas mesmas categorias).

RECURSOS FINANCEIROS									
DESIGNAÇÃO	Dotação Inicial	Dotação Corrigida #5	Execução			Saldo	Taxa de execução		
			30.06.n	30.09.n	31.12.n				
<b>Orçamento de Funcionamento (OF)</b>	<b>41.978.060,00 €</b>	<b>52.634.456,00 €</b>	<b>11.201.211,98 €</b>	<b>15.025.797,08 €</b>	<b>41.691.194,15 €</b>	<b>10.943.261,85 €</b>	<b>79%</b>		
Despesas c/ Pessoal	15.876.182,00 €	15.875.564,00 €	4.236.257,03 €	6.516.859,56 €	9.447.212,37 €	6.428.351,63 €	60%		
Aquisições de Bens e Serviços	4.986.312,00 €	4.241.284,00 €	762.216,03 €	1.201.730,13 €	1.953.786,53 €	2.287.497,47 €	46%		
Outras despesas correntes	13.266.826,00 €	8.962.681,00 €	401.600,67 €	1.155.423,28 €	7.969.371,07 €	993.309,93 €	89%		
Despesas de Capital	7.848.740,00 €	23.554.927,00 €	5.801.138,25 €	6.151.784,11 €	22.320.824,18 €	1.234.102,82 €	95%		
<b>Orçamento de Investimento (OI)</b>	<b>682.159.725,00 €</b>	<b>1.293.673.202,00 €</b>	<b>116.165.263,12 €</b>	<b>188.824.475,05 €</b>	<b>449.086.239,38 €</b>	<b>844.586.962,62 €</b>	<b>35%</b>		
Despesas c/ Pessoal	2.400.796 €	2.587.302 €	824.455,43 €	1.268.327,33 €	1.803.732,20 €	783.569,80 €	70%		
Aquisições de Bens e Serviços	36.829.117 €	25.893.806 €	4.324.861,05 €	7.864.060,21 €	12.286.825,26 €	13.606.980,74 €	47%		
Outras despesas correntes	22.805.200 €	17.019.962 €	15.715.484,46 €	15.740.096,84 €	15.767.975,73 €	1.251.986,27 €	93%		
Despesas de Capital	620.124.612 €	1.248.172.132 €	95.300.462,18 €	163.951.990,67 €	419.227.706,19 €	828.944.425,81 €	34%		
Outras despesas	284.897.490,00 €	339.197.490,00 €	163.398.886,00 €	241.238.947,00 €	311.926.537,00 €	27.270.953,00 €	92%		
<b>Total (OF+OI+OD)</b>	<b>1.009.035.275,00 €</b>	<b>1.685.505.148,00 €</b>	<b>290.765.361,10 €</b>	<b>445.089.219,13 €</b>	<b>802.703.970,53 €</b>	<b>882.801.177,47 €</b>	<b>48%</b>		
Ref.º	Descriptivo	Unidade(s) Orgânica(s) Responsável(eis)	Fórmula de cálculo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico				

### 5.3. Recursos Humanos e Financeiros por medida, projeto ou atividade

Medida, Projeto ou Atividade	Recursos Humanos Planeados	Recursos Humanos Executados	Recursos Financeiros € Planeados	Recursos Financeiros € Executados	OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7
Projeto de 1º relatório anual da habitação de monitorização do PNH 2022-2026	4	4				X	X	X	X		X
Relatório anual sobre arrendamento habitacional (2024)	4	4					X				X
Estabelecimento de redes de conhecimento	2	2									X
Presença do IHRU no Salão Imobiliário de Lisboa 2024	2	2	15.000	13.540		X					X
Obrigações de Comunicação do PRR	2	2									X
Acompanhar todas as Estratégias/Planos/Programas/Protocolos nacionais e setoriais em que o IHRU, I. P., intervém no desempenho da sua missão.	2	2				X	X	X			
IHRU em Números	2	0									X
Relatórios de Execução Orçamental	2	2									X
Apuramento de informação relativa aos Investimentos PRR	2	2									X
Gestão de crédito concedido	2	2									X
Gestão de pagamentos	12	12									X
Gestão de informação	4	4									X
Atribuição de fogos	27	27	19.900	19.900	X			X			
Recuperação de dívida	4	4						X			
Acompanhamento de agregados	32	32							X		
Constituição de Administrações de Condomínio	4	4	60.000	0					X		
Celebração de Acordos de Colaboração e de Financiamento, bem como dos contratos de financiamento, ao abrigo dos programas 1.º Direito, da Bolsa Nacional de Alojamento Urgente, contribuindo para a concretização das metas fixadas no PRR	8	8				X		X	X		
Celebração de Protocolos de Cooperação Institucional e contratos de financiamento elaborados ao abrigo do programas Porta de Entrada	4	3				X					
Apoio jurídico, no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência, do Programa 1.º Direito e da BNAUT, em matéria de produção legislativa, nos procedimentos de promoção de habitações arrendamento a preços acessíveis, bem como de arrendamento e de reabilitação urbana	9	9									x
Financiamentos: 1.º Direito; 1º Direito/PRR-i01; BNAUT/PRR-i02; PPHCA/PRR-i05	40	40				X			X		
Gestão e apoio à implementação e monitorização do Porta de Entrada	7	7				X					
Certificação / homologação de empreendimentos HCC	6	5					X		X	x	
Gestão da Formação	3	2	167.390	15.901							X
Gestão do Mapa de Pessoal	3	2									X
Simplificação de processos administrativos	2	2									X
SST (medicina no trabalho)	3	1									X
Aposentação e outras vicissitudes contratuais	3	1									X
Gestão de assiduidade	2	1									X
Processamento de salários e benefícios	2	2									X
Gestão do Desempenho	2	2									X
Atendimento multicanal	4	3									X
Gerir a caixa de correio eletrónico institucional	1	1									X
Expediente	4	3									X
Economato	1	1									X
Viaturas	3	2									X
Fiscalização do arrendamento habitacional	2	2				X		X			
Gestão de contratos transversais	3	3									X
Gestão de arquivo intermédio e definitivo	1	1									X
Execução do plano de reabilitação do Parque Habitacional Público	16	17	11.100.000	5.7			X				
Plataforma GAPO (Gestão de Filas de Espera)	N.D	3	37.115	0							X
Migração para Office 365	N.D	2	350.000	0							X
Conformação tecnológica dos parte dos repositórios de bases de dados relacionais	N.D	2	95.152	0							X
Plano Tecnológico DSI	N.D	1	75.000	0							X
Porta 65	14	12				X					
Programa de Apoio ao Arrendamento	3	3				X					
Apoiar a construção da estrutura documental do SGCI do IHRU, I.P.	4	2									x
Assegurar a análise, avaliação e controlo dos processos críticos do SGCI do IHRU, I.P., através da realização de auditorias internas e de outras ações de controlo.	4	4									x
Propostas de contratação pública	7	7									x
Celebração de contratos públicos e adicionais (sempre que aplicável)	7	5									x
Verificações de procedimentos de contratação pública	2	3									x

No que respeita ao objetivo operacional 6, importa notar que o mesmo não integra o QUAR estando apenas referenciado no Plano de Atividades. Adicionalmente, informamos que a matriz apresentada procura relacionar "medidas, projetos e atividades" que concorrem de forma mais expressiva para os objetivos definidos (direta ou indiretamente).

## 6. Apreciação por parte dos utilizadores dos serviços prestados

O IHRU, I.P., enquanto organismo público responsável pela execução dos principais programas de habitação e reabilitação urbana que dão corpo à Nova Geração de Políticas da Habitação (NGPH), bem como a entidade responsável pela execução dos investimentos RE-C02-i01 (Programa de Apoio ao Acesso à Habitação), RE-C02-i02 (Bolsa Nacional de Alojamento Urgente e Temporário) e RE-C02-i05 (Parque Público de Habitação a Custos Acessíveis), ambiciona afirmar-se como uma entidade prestadora de serviços de qualidade e de reconhecida competência no âmbito da sua atuação. Para alcançar este objetivo, entende-se da maior relevância conhecer o grau de satisfação dos *stakeholders* (municípios, empresas municipais, outros organismos da administração pública e outras entidades) que interagem com os diferentes serviços do IHRU, I.P., e que participaram na resposta ao inquérito relativamente ao ciclo de gestão de 2024.

O questionário, que esteve disponível entre 5 e 14 de fevereiro de 2025, foi construído tendo por base o modelo europeu de avaliação do desempenho organizacional *Common Assessment Framework* (CAF), bem como o Guia da Direção Geral de Administração e Emprego Público (DGAEP) relativo à Estrutura Comum de Avaliação (CAF) - Melhorar as organizações públicas através da autoavaliação, já utilizado anteriormente pelo Instituto. A estrutura do questionário compreendeu cinco áreas essenciais, a saber: Imagem Global, Envolvimento e Participação, Acessibilidade e comunicação, Iniciativas, Projetos e Serviços e o Plano de Recuperação e Resiliência (PRR). Para cada área, foram apresentados vários aspetos a serem avaliados segundo uma escala de 1 a 5, onde 1 corresponde a “muito insatisfeito” e 5 a “muito satisfeito”, existindo, ainda, uma opção “sem opinião”. Pese embora o predomínio de questões fechadas, foi disponibilizado um “campo aberto” assegurando a possibilidade de acolher comentários e sugestões de melhoria. A aplicação do questionário foi feita em formato eletrónico (*LimeSurvey*), sendo garantido o anonimato e confidencialidade da resposta, explicitamente indicado que a análise de resultados constituiria parte integrante do Relatório de Atividades e Autoavaliação 2024 do IHRU, I. P..

### Análise de resultados

Tendo sido solicitada a colaboração de 390 entidades, através de envio de email com o link para resposta ao questionário, obtiveram-se 137 respostas, sendo que 7 das entidades não estabeleceram contacto com o IHRU no ano em análise.

Assim das 137 entidades respondentes, 88% dizem respeito a municípios, 7% a outras entidades, 4% a outros organismos da administração publica, 1% a empresas municipais e 1% a entidades do setor da habitação.

### **Imagen global do Instituto**

No cômputo geral, as 130 entidades que responderam ao inquérito e que contactaram o IHRU, I.P. no ano de 2024, estão “satisfeitos” e “muito satisfeitos” quer com a imagem global do Instituto – 67%, quer com o seu desempenho – 48%.

Note-se que, como referido anteriormente, apenas 7 participantes no inquérito, não tiveram qualquer contacto com o IHRU, I.P. em 2024 (5%), sendo que das 130 entidades respondentes com contacto, 15% tiveram contacto ocasional (1 a 3 vezes no ano), 32% contacto frequente (4 a 10 vezes no ano) e 47% muito frequente (superior a 10 vezes no ano).

### **Envolvimento e participação**

O ponto seguinte do questionário, abordou a questão “Envolvimento”, procurando saber como os *stakeholders* avaliam o interesse e adequabilidade das iniciativas e eventos promovidos pelo IHRU, I.P.. Em face das respostas obtidas, a maioria, 63% dos respondentes, afirmou estar “satisfeito” e “muito satisfeito” e 18% indicaram estar “pouco satisfeito”.

### **Acessibilidade e comunicação**

A acessibilidade e comunicação, foi avaliada pelos respondentes através da resposta a seis questões, a saber: diversidade de suporte de comunicação, qualidade da informação disponível, diversidade de canais de comunicação, adequabilidade de informação do Portal, cortesia e disponibilidade no atendimento e possibilidade de dar sugestões. Para as 6 dimensões de análise os resultados mais expressivos estão nos índices “satisfeito” e “muito satisfeito”, com 60% de respostas em média. Salienta-se que nas mesmas seis questões existiu uma percentagem médias de 23% dos respondentes que indicou “muito insatisfeito”.

### **Iniciativas, projetos e serviços**

O grupo seguinte, “iniciativas, projetos e serviços”, é aquele que mais diretamente se relaciona com o negócio ou core business do IHRU, I.P. e por isso apresenta um número de perguntas mais extenso. Pretendemos apurar, especificamente para vários programas/apoios do instituto a percepção quanto à satisfação dos respondentes (em vertentes como: adequabilidade da iniciativa, facilidade no

acesso à informação, qualidade da resposta prestada, tempo de resposta às solicitações e existência de interlocutor identificado) em face dos motivos que determinaram os contactos com o organismo. Assim, 43% das situações que motivaram a interação com o Instituto, foram determinadas pelo Programa 1.º Direito – Programa de Apoio ao Acesso à Habitação, 12% sobre o Parque Público de Habitação a Custos Acessíveis, 11% com a BNAUT – Bolsa de Alojamento Urgente e temporário, 8% sobre prestação de informação sobre o Programa de Apoio ao Arrendamento, 8% relacionaram-se com Apoio Técnico para áreas de Reabilitação Urbana (ARU) ou Operações de Reabilitação Urbana (ORU); 6% com o Programa Porta de Entrada, 6% com o Programa Reabilitar para Arrendar, 2% com o Apoio à utilização da plataforma do Programa de Apoio ao Arrendamento e os restantes 4% relativos a Outros Assuntos.

O Programa 1.º Direito, assumiu assim, à semelhança de 2023, o motivo que maior número de vezes determinou o contato com o Instituto. A esta situação não é certamente alheio o Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) que veio dar a possibilidade de financiamento 100% a fundo perdido, o que naturalmente determinou um acréscimo de interesse neste programa.

Para melhor ilustrar o grau de satisfação dos programas/apoios prestados nas categorias suprarreferidas apresentamos de seguida o quadro do “grau de satisfação por categorias de avaliação”, considerando o acumulado de respostas obtidas nos níveis “4= satisfeito” e “5= muito satisfeito”, estabelecendo a comparação entre os anos 2022, 2023 e 2024.

Ressalva-se apenas que, no que concerne à opção “Parque Público de Habitação a Custos Acessíveis”, esta apenas foi adicionada nesta edição do questionário, não apresentando assim dados relativos aos anos anteriores.

**Tabela 10 – Grau de satisfação dos apoios prestados**

Motivos de interação	Grau de satisfação por categorias de avaliação														
	Adequabilidade da iniciativa			Facilidade de acesso à informação			Qualidade da resposta prestada			Tempo de resposta às solicitações			Existência de interlocutor identificado		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Program 1.º Direito	87%	83%	80%	75%	58%	57%	78%	55%	53%	68%	33%	35%	84%	64%	64%
Programa Porta de Entrada	89%	85%	81%	68%	77%	63%	74%	77%	63%	74%	69%	44%	84%	69%	56%
BNAUT - Bolsa Nacional de Alojamento Urgente e Temporário	91%	73%	77%	91%	60%	58%	87%	67%	61%	96%	60%	52%	87%	60%	55%
Parque Público de Habitação a Custos Acessíveis	n.a	n.a	88%	n.a	n.a	66%	n.a	n.a	63%	n.a	n.a	38%	n.a	n.a	53%
Programa Reabilitar para Arrendar - Habitação acessível	71%	64%	69%	65%	64%	69%	65%	50%	69%	65%	43%	56%	76%	50%	63%
Apoio técnico para ARU ou ORU	89%	100%	82%	89%	100%	82%	89%	78%	77%	84%	89%	73%	84%	89%	73%
Prestação de informação sobre o Programa de Apoio ao Arrendamento	86%	69%	62%	73%	75%	57%	82%	63%	57%	73%	56%	43%	77%	63%	52%
Apoio na utilização da Plataforma do Programa de Apoio ao Arrendamento	75%	44%	80%	50%	44%	80%	75%	33%	80%	50%	33%	80%	75%	44%	80%
Outro	80%	83%	70%	70%	67%	50%	80%	67%	50%	80%	33%	40%	80%	50%	60%

### **Plano de Recuperação e Resiliência – PRR (área da comunicação)**

O IHRU, I.P. enquanto entidade responsável pela execução dos investimentos RE-C02-i01 (e i09) Programa de Apoio ao Acesso à Habitação), RE-C02-i02 (Bolsa Nacional de Alojamento Urgente e Temporário) e RE-C02-i05 (Parque Público de Habitação a Custos Acessíveis), da Componente 02 – Habitação, auscultou as entidades relativamente à comunicação do PRR.

Pretendeu-se apurar o grau de satisfação das entidades relativamente a quatro tópicos: Informação sobre a implementação dos investimentos i01, i02 e i05 da Componente 02 – Habitação, do PRR, disponibilizada no Portal da Habitação; Sessões de sensibilização para o cumprimento das obrigações de comunicação para Beneficiários Finais PRR – via Zoom; Suportes gráficos disponibilizados para efeitos de cumprimento das obrigações de comunicação; Adequabilidade e tempo de resposta a pedidos de apoio na área do cumprimento das obrigações de comunicação.

Em todos os 4 tópicos o grau de satisfação foi sempre maioritário, apresentando valores entre os 43% e os 67%. De notar que a opção “Pouco Satisfeito” contou em média com cerca de 19% das respostas, reforçado assim os valores de satisfação apresentados atrás.

#### **Sugestões de melhoria**

Finalmente, os resultados obtidos na pergunta aberta relativa a sugestões de melhoria, são em tudo semelhantes às identificadas no ano 2023. Prendem-se com questões como melhorar o tempo de resposta às solicitações, facilitar o acesso a esclarecimentos por contacto telefónico, disponibilizar mais informação e proceder à sua atualização de forma mais regular e o reforço das equipes interlocutoras dos programas. As sugestões apresentadas são também direcionadas em particular ao PRR, considerando o prazo limite de implementação dos investimentos.

### **7. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços**

Foi realizado um inquérito por questionário [elaborado com base na CAF (*Common Assessment Framework*), e com questões introduzidas pelo Departamento de Recursos Humanos, no qual se abordou um conjunto diferenciado de temáticas relacionadas com a Organização.

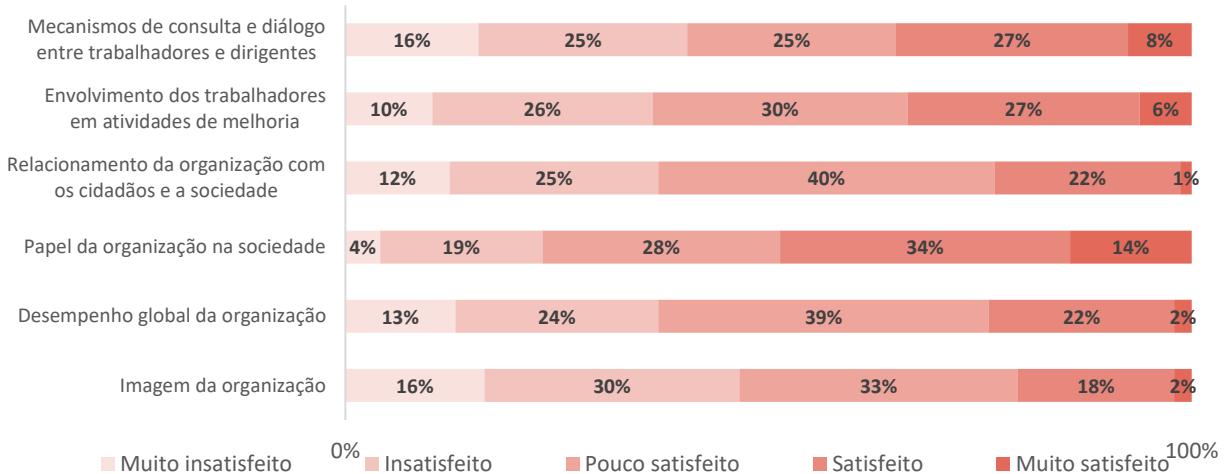
As respostas foram recolhidas – entre 24 de fevereiro e 5 de março - de modo confidencial e anónimo, através da ferramenta digital *LimeSurvey*, sendo as respostas tratadas na sua globalidade e a divulgação dos resultados refletida no documento que se junta sob Anexo 3.

O Instituto contava, a 31 de dezembro de 2024, com 308 trabalhadores. Ao questionário de avaliação da satisfação, responderam 146, o que corresponde a 45% do número de trabalhadores em exercício de funções àquela data.

Do total de respondentes, 61 são do sexo masculino e 85 do sexo feminino, correspondendo em termos relativos, respetivamente, a 42% e 58%, o que revela uma proporção equilibrada face ao universo potencial de respondentes - 122 homens (40% do total de trabalhadores) e a 186 mulheres (60% do total de trabalhadores).

Em resultado, do universo de trabalhadores que responderam ao inquérito, 50% são do sexo masculino e 46% do sexo feminino.

#### Satisfação global dos trabalhadores com a organização



## 8. Avaliação do sistema de controlo interno

O Sistema de Controlo Interno é um processo desenvolvido para avaliar o alcance das operações de gestão a nível financeiro e administrativo e ainda o cumprimento de leis, incluindo também a estrutura organizacional.

Verifica-se que o Sistema de Controlo Interno do IHRU, I.P. apresenta uma taxa de respostas positivas (calculada com base na fórmula “N.º de respostas positivas / (N.º total de perguntas – N.º de respostas não aplicável - n.a.) x 100”) de 84%.

De acordo com estipulado, apresenta-se no Anexo 4 as respostas ao questionário do Sistema de Controlo Interno para o ano de 2024.

## 9. DESENVOLVIMENTO DE MEDIDAS PARA UM REFORÇO POSITIVO DO DESEMPENHO

O reforço positivo do desempenho passou essencialmente, pelo domínio tecnológico:

- através da contratualização de serviços para o desenvolvimento e implementação de uma plataforma para a gestão dos programas de apoio à habitação;
- pela implementação desmaterializada do Programa de Compensação aos Senhorios;
- Pelo alargamento do número de indicadores de desempenho incluídos em *dashboards* de acompanhamento da performance institucional;
- Pelo desenvolvimento de novas funcionalidades no SIGA;
- Pelo desenvolvimento da interoperabilidade com outros organismos, entre quais, o Instituto de Registos e Notariado, a Autoridade Tributária e Aduaneira, Instituto da Segurança Social e a Estrutura de Missão Recuperar Portugal.

Em 2024, foi ainda desenvolvida a seguintes medida conducente a um reforço positivo de desempenho, designadamente, o desenvolvimento de procedimentos concursais com vista ao recrutamento de colaboradores para um cumprimento mais efetivo da missão e respetivas atribuições.

## 10. Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional

Pese embora se encontre estipulado no art.º 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua atual redação a apresentação de indicadores de *benchmarking*, tendo em consideração o âmbito e especificidade da área de atividade e missão prosseguida pelo IHRU, I. P., considera-se inviável a realização da mesma.

## 11. Prémios e menções de entidades externas

Ao IHRU, I. P., no ano de 2024 não lhe foi atribuído qualquer prémio ou menção por parte de entidades externas.

## 12. Avaliação das unidades homogéneas

Na atual estrutura organizacional do IHRU, I. P., não existem unidades homogéneas, donde não há lugar à apresentação de resultados sobre indicadores de desempenho comuns.

### 13. Medidas de modernização e simplificação Administrativa/Medidas Simplex

Dando cumprimento ao legalmente previsto no Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, na sua atual redação, o plano de atividades de 2024 contemplou, em capítulo próprio, as medidas de modernização administrativa, nomeadamente as relativas à desburocratização, qualidade e inovação, e, em especial, as que dessem cumprimento ao n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio.

**Tabela 10 – Execução das Medidas de Modernização Administrativa**

Medidas de modernização administrativa	Execução	Ganhos para a organização
Proposta de melhoria da plataforma PLGP para suporte/ otimização dos dados necessários à elaboração do ficheiros de reporte à Tutela, bem como de relatórios de planeamento, execução e monitorização do plano de reabilitação.	Desenvolvimento em PLGP do módulo de afetações e melhoria de tabelas catálogo (em articulação com outras unidades orgânicas).	Obtenção de dados/relatórios necessários à elaboração do ficheiro de reporte à Tutela e de relatórios do plano de reabilitação, tendo como fonte a PLGP.
Continuação dos procedimentos de desmaterialização dos processos de atribuição de alojamentos através da Plataforma IHRU Arrenda – Desenvolvimento do Módulo do PAS	Concluído.	Redução de custos processuais e aumento da eficiência e modernização administrativa.
Normalização de processos e procedimentos	Em curso.	Diminuição de erros, aumento da eficiência e maior celeridade na tratamento do processo.
Implementação de processos estruturados na Plataforma de Gestão Documental	Atualização do classificador de documentos e concluída a criação de processos e subprocessos da DGPA na Plataforma de Gestão Documental EDOC.	Maior celeridade na tramitação dos processos.
Desenvolvimentos na PLGP decorrentes das novas competências da DGPA	Conclusão do módulo PAS na PLGP.	Redução de custos processuais e aumento da eficiência e modernização administrativa.
Melhorar o fluxo estruturado da distribuição de contratação pública no sistema de gestão documental	Não concluído.	Maior eficiência na estruturação da informação em suporte digital.
Propor melhorias/alterações no catálogo de procedimentos disponíveis no ERP e webservice ERP-PECP	Introduzidas melhorias no catálogo de procedimentos no ERP e webservice ERP-PECP que permitiram a redução de constrangimentos e extração de dados de reporte de contratação pública mais fiáveis.	Maior eficiência procedural.
Otimização do processo burocrático de outorga de contratos e documentos	Foi criado um workflow mais simplificado do processo contratual, tendo sido possível reduzir fases e tarefas do circuito	Aumento de produtividade decorrente da simplificação dos processos.

Medidas de modernização administrativa	Execução	Ganhos para a organização
Utilização preferencial de meios eletrónicos	É prática comum no Instituto a utilização de meios eletrónicos em todas as áreas funcionais.	Poupança de recursos materiais, maior celeridade nos processos.
Uniformização de modelos de reporte e mapas trabalhos, incluindo respetivas atualizações	Procedeu à uniformização dos modelos de reporte e mapas de trabalho, por forma a otimizar o processo de reportes internos e externos.	Aumento da produtividade na organização no âmbito desta atividade.
Emissão de declaração de funções/tempo de serviço automaticamente	Por via da redução da composição da equipa dos RH (passando de 4 TS para 2 TS); a criação de nova orgânica Institucional, por força da alteração dos Estatutos do IHRU, I.P. (Portaria n.º 436/2023 de 14 de dezembro) e consequente atualização de dados em matéria de gestão do mapa de pessoal; da abertura e desenvolvimento recorrente de procedimentos concursais (nomeadamente no âmbito do PRR e a termo certo, por tempo indeterminado e para cargos de direção intermédia) e recrutamentos por via de mobilidade nas suas várias vertentes (na categoria e intercarreiras); do processo de aplicação do regime especial de aceleração do desenvolvimento de carreiras; do controlo e gestão do mapa de pessoal, que aumentou em 103 postos de trabalho, entre outras, impossibilitaram a implementação das medidas de simplificação e modernização administrativa.	Diminuição de tempo consumido Otimização de RH. Aumento da satisfação dos trabalhadores.
Implementação de sistema informático para gestão e controlo de procedimentos concursais	Otimização dos procedimento de recrutamento de RH - Maior controlo de gestão dos processos.	
Implementação do modelo de atendimento multicanal integrado, numa lógica de balcão único	No ano de 2024 não foi possível dar execução à implementação de um modelo de atendimento multicanal	Otimização e modernização do modelo de atendimento
Renovação do mobiliário de escritório	No ano de 2024 houve lugar à aquisição de cadeiras ergonómicas para o edifício sede do Instituto	Melhoria das condições de trabalho dos colaboradores
Automatizar por Recurso à Ferramenta Power BI a extração de informação de suporte à submissão dos Relatórios de Progresso Marcos e Metas relativa aos investimentos da responsabilidade do IHRU no âmbito da componente 2 – Habitação do Plano de Recuperação e Resiliência.	Em Curso. Pese embora a continuidade dos trabalhos de desenvolvimento do <i>Dashboard</i> de Acompanhamento dos Investimentos do Plano de Recuperação e Resiliência no ano de 2024, não foi possível atualizá-lo até ao final do ano, em razão da Reprogramação do PRR ter ocorrido no ultimo trimestre do ano.	O recurso à ferramenta power BI pretende agilizar o processo de recolha e validação de informação junto das unidades orgânicas com responsabilidades na implementação dos investimentos no âmbito do PRR.
Instalação de software de impressão de documentos para pdf na aplicação SGC	Medida implementada com a instalação do software Primo e PDF 24.	Redução de despesa em papel de impressão, toner e manutenção de impressoras.

Medidas de modernização administrativa	Execução	Ganhos para a organização
Integração do módulo de gestão comercial da tesouraria no GIAF	Não foi possível executar esta medida, dado que houve necessidade de dar cumprimento a outros projetos considerados prioritários.	Disponibilização diária do registo da execução orçamental.
Plataforma que permita a interação com os beneficiários dos financiamentos (exemplos 1.º Direito, BNAUT), bem como a gestão das tarefas/atividades/funções de backoffice	Estão em cursos os trabalhos (via contratação de serviços externos) para a introdução na plataforma de funcionalidades que otimizem a interação entre o IHRU, I. P. e os beneficiários dos investimentos do Plano de Recuperação e Resiliência, designadamente do 1.º Direito e da BNAUT.	Diminuição do tempo de resposta.
Implementação do Balcão de Atendimento – Online	No ano de 2024 foi iniciada a implementação do projeto Balcão de Atendimento presencial, suportado na plataforma <i>on line desk</i>	Disponibilizar serviços via web através da publicação de formulários, permitindo centralizar num balcão único, online e disponível 24/7, para pedidos e serviços que se pretendam colocar ao dispor dos cidadãos.
Balcão de Denúncias	O balcão único de denúncias está implementado no Portal da Habitação, o qual permite por via eletrónica apresentar denúncias.	Disponibilizar serviços web que permitirão centralizar num balcão único, online e disponível 24/7, o registo de denúncias relacionadas com o Mecanismo Nacional Anticorrupção que estabelece o regime geral de prevenção da corrupção e ainda relativas à fiscalização do cumprimento das normas legais do arrendamento habitacional.
Acelerador de Candidaturas	O volume de candidaturas rececionadas no Instituto proporcionou o desenvolvimento de trabalhos conducentes a uma maior celeridade da análise das candidaturas ao 1.º Direito.	Agilização da instrução dos pedidos de financiamento apresentados no âmbito do 1º Direito.
Mais integração digital	No ano de 2024 houve lugar à contratualização de serviços para desenvolvimento de Plataforma eletrónica de suporte à submissão e análise de candidaturas no âmbito	Maior eficácia na análise das candidaturas para financiamento, poupando os recursos humanos e informáticos alocados a essa tarefa e garantindo análises consistentes e com menor margem de erro ou de interações com os requerentes para solicitação de documentos ou esclarecimentos de dúvidas.

Estas iniciativas tendem a imprimir maior eficiência nas respostas e serviços prestados, simultaneamente com impacto na redução dos custos associados, quer pela maior rentabilização

dos procedimentos, como também pela promoção dos serviços online, por forma a ajustar com maior eficiência, a disponibilidade dos recursos humanos e aumentar o potencial de acesso ao cidadão, no que diz respeito aos serviços do Instituto. Reconhecendo a ambição em torno da sua implementação, os resultados que se alcançaram são conducentes a melhorias de eficiência e de qualidade, contribuindo para uma Administração Pública inovadora e orientada para o cidadão.

#### **14. Medidas do Orçamento Participativo Portugal (OPP)**

O IHRU, I. P., não contribuiu para a execução das medidas previstas no Orçamento Participativo Portugal (OPP).

#### **15. Iniciativas de publicidade institucional**

A realização de campanhas de publicidade institucional do Estado obedece a regras e deveres específicos, relativamente à transparência, tal como se encontra plasmado na Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto (n.º 2 do art.º 7).

Durante o ano de 2024, o IHRU, I.P. não realizou nenhuma campanha de Publicidade Institucional, em alinhamento com as novas diretrizes e prioridades estabelecidas pelo novo Conselho Diretivo para as políticas de habitação.

#### **16. Principais Eventos Organizados pelo IHRU, I. P. e participações institucionais**

No âmbito do cumprimento da sua Missão e desenvolvimento da sua atividade, o Instituto esteve envolvido na organização de alguns eventos próprios que a seguir se enunciam. Na oportunidade, ocorreram diversas participações em eventos nacionais e internacionais, de caráter institucional do setor.

**Tabela 11 - Principais eventos organizados**

<b>Nome do Evento</b>	<b>Descrição</b>	<b>Local</b>	<b>Data</b>
Salão Imobiliário de Portugal - SIL 2024	Presença do IHRU no SIL 2024 - Salão Imobiliário de Portugal na FIL de Lisboa	Lisboa	03-05-2024 a 06-05-2024
Cerimónia de entrega de habitações em arrendamento acessível	Cerimónia de entrega de 27 habitações na Figueira da Foz no âmbito do PRR	Figueira da Foz	02-08-2024
Cerimónia de entrega de habitações em arrendamento acessível	Cerimónia de entrega de 21 habitações no Entroncamento no âmbito do PRR	Entroncamento	02-08-2024

**Tabela 12 – Participações nacionais**

Nome do Evento	Descrição	Local	Data
1ª reunião da Comissão Técnica de Acompanhamento da Estratégia Nacional de Combate a Pobreza 2022-2030	IHRU participa na 1ª reunião da Comissão Técnica de Acompanhamento da Estratégia Nacional de Combate a Pobreza 2022-2031	Lisboa	25-01-2024
Cerimónia de Assinatura com os Municípios dos Termos de Responsabilidade e Aceitação no âmbito do PRR	Cerimónia de Assinatura com os Municípios dos Termos de responsabilidade e Aceitação no âmbito do PRR	Lisboa	14-06-2024
Jornadas de Estudo dos Solicitadores e Agentes de Execução	O IHRU, I.P. participou no painel “Alterações na habitação: há alicerces sólidos?” nas Jornadas de Estudo dos Solicitadores e Agentes de Execução organizadas pela OSSE	Figueira da Foz	20-09-2024
Reunião IHRU com o Instituto Nacional de Habitação de Angola	HRU recebeu a delegação do Instituto Nacional de Habitação de Angola para debater medidas de cooperação na área da habitação	Lisboa	04-10-2024
III Fórum Inclusivo INR, I.P.	O IHRU, I.P. participou no III Fórum Inclusivo, promovido pelo Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P., e a Estrutura de Missão para a Promoção das Acessibilidades	Lisboa	22-10-2024
XI Semana da Reabilitação Urbana do Porto	IHRU, I.P. participa na Semana da Reabilitação Urbana do Porto nas sessões "Instrumentos de Políticas Públicas de Habitação. Balanço da sua implementação" e 'O Programa "Construir Portugal" e as novas oportunidades de financiamento ao abrigo do 1.º Direito e do PRR"	Porto	06-11-2024
AML: "Encontro Habitação na Área Metropolitana de Lisboa: Desafios que precisam de soluções"	IHRU, I.P. participa na sessão de encerramento do "Encontro Habitação na Área Metropolitana de Lisboa: Desafios que precisam de soluções"	Lisboa	08-11-2024
Seminário EAPN "Portugal em Telhados de Vidro"	IHRU participa no debate sobre "O Direito à Habitação: que soluções?" organizado pela EAPN Portugal - Rede Europeia Anti-Pobreza	Porto	18-11-2024 e 19-11-2024

**Tabela 13 – Participações internacionais**

Nome do Evento	Descrição	Local	Data
Conferência Europeia da Habitação	IHRU participa na Conferência Europeia da Habitação na qual foi aprovada a Declaração de Liège que representa mais um passo na construção de uma cooperação europeia em torno das políticas de habitação.	Liège - Bélgica	04-03-2024 e 05-03-2024

Nome do Evento	Descrição	Local	Data
Fórum Global de Edifícios e Clima - UNEP	Participação do IHRU no Fórum Global de Edifícios e Clima organizado pela United Nations Environment Programme (UNEP)	Paris - França	07-03-2024 e 08-03-2024
Housing Europe	IHRU participa na Assembleia Geral do Housing Europe, o coletivo europeu que reúne as mais diversas entidades da área da habitação pública, cooperativa e social, onde foi aprovada a adesão do IHRU como membro desta organização	Amesterdão - Países Baixos	07-06-2024
Rede de Política Habitacional Europeia (EHPN)	IHRU participa na 2.ª reunião da Rede de Política Habitacional Europeia (EHPN)	Maastricht - Países Baixos	18-11-2024 e 19-11-2024

## 17. Gestão do património imobiliário

Ao IHRU, I.P., não é aplicável a Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, pelo que nada há a reportar.

## 18. Súmula do Balanço Social

Com base no instrumento de gestão Balanço Social (ANEXO 5), apresenta-se uma breve caracterização dos 308 efetivos em exercício de funções no IHRU, I. P. a 31 de dezembro de 2024, permitindo ter uma visão integrada dos recursos humanos que compõem o Instituto, destacando-se as seguintes conclusões:

- A 31 de dezembro de 2024 existiam 308 trabalhadores/as, dos quais 186 do sexo feminino e 122 do sexo masculino, revelando uma taxa de feminização na ordem dos 60%, ligeiramente inferior à do ano transato (0,05%). Importa referir que não estão contabilizados os/as trabalhadores/as que se encontram ausentes por doença há mais de 6 meses;
- Em 2024 registaram-se 75 admissões, das quais 41 por procedimento concursal sendo que 13 foram efetuadas no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência;
- Registam-se igualmente 74 saídas de trabalhadores/as, sendo o motivo “Outras Situações” a causa que justifica o maior número de saídas (35), seguido por “Denúncia por iniciativa do trabalhador” (13), da “Mobilidade” (11) e pela “Reforma/Aposentação” (10);
- Não foi possível o preenchimento de 211 postos de trabalho, 177 dos quais devido ao facto de não ter sido aberto procedimento concursal, 31 por não haver procedimentos concursais em desenvolvimento e 3 por falta de autorização da entidade competente;
- Comparativamente ao ano anterior, verificou-se um aumento de 102 postos de trabalho não ocupados, decorrente do aumento do número de postos de trabalho do mapa de pessoal de 2023 para 2024 (de 416 para 519 postos de trabalho);

- No que à concerne à estrutura etária dos trabalhadores do IHRU, I.P. situa-se, em 2024, no intervalo compreendido entre os 25 e 69 anos de idade, sendo que o trabalhador mais novo tem 26 anos e o mais velho 68 anos de idade. A média etária encontra-se nos 49,36 anos, com desvio padrão de 10,00;
- A proporção de trabalhadores com idade igual ou superior a 55 anos, é de 36,36%, superior ao ano anterior em 1,83%, o que aponta para um envelhecimento da força de trabalho do IHRU, I.P.;
- Ao nível contratual predomina o vínculo de “contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado” que abrange 64,94% dos trabalhadores/as. Verificou-se um decréscimo comparativamente ao ano de 2023 (66,78%), derivado ao número de recrutamentos realizados por via de procedimento concursal para a ocupação de postos de trabalho com CTFP a termo resolutivo incerto e certo;
- O IHRU, I. P. dispõe de um elevado nível de tecnicidade nos seus recursos humanos, correspondente a 84,74% dos trabalhadores/as em cargos e carreiras que exigem habilitação de ensino superior, indicador favorecido pelo recrutamento de técnicos superiores contratados no âmbito do PRR;
- Foram apuradas 4565h01m de trabalho suplementar (mais 1049h03m do que no ano transato).
- Do ponto de vista da assiduidade, contabilizaram-se 3.612,5 dias de ausências, em parte resultantes de doenças prolongadas, sendo que a taxa de absentismo (4,74%) foi inferior à registada em 2023 (4,76%);
- Foram registadas mudanças de situação profissional em 33 trabalhadores/as, 2 por consolidação da mobilidade, 31 por alteração obrigatória de posicionamento remuneratório por opção gestionária.

Por fim, não se verificou, a instauração de qualquer processo disciplinar.

#### **19. Execução da Formação**

A formação profissional no IHRU, I. P., no ciclo de gestão transato (ANEXO 6), teve por base as necessidades identificadas por cada trabalhador/a, sendo estas submetidas à autorização dos respetivos superiores hierárquicos. Foram realizadas um total de 437 ações de formação externas e

381 internas, resultando numa taxa de participação de 89%, dado que 275 trabalhadores/as participaram em pelo menos uma ação de formação.

Para efeitos de cálculo da taxa da participação é considerada apenas uma participação por cada trabalhador, ainda que o mesmo tenha participado em mais do que uma ação, independentemente da sua natureza (interna, externa ou autoformação) ou tipologia (Cursos de formação de curta, média e longa duração; Seminários, Encontros, Jornadas, Palestras, Conferências e outras ações de caráter similar que não pressuponham a sua conclusão com aproveitamento; Estágios, Oficinas de formação, Comunidades de prática, Mentoria, Tutoria pedagógica e outras modalidades centradas nas práticas profissionais e no apoio à continuidade e transferência da aprendizagem).

Importa igualmente referir que, para efeitos de cálculos, são considerados não só os trabalhadores em exercício de funções na data de 31 de dezembro de 2024, mas também todos aqueles que exerceram funções durante o referido ano, ainda que tenham cessado as suas funções.

Assim, destacam-se as principais conclusões:

- Em 2024 atingiu-se um valor de 4.534h50m, distribuídas por 818 ações de formação, que abrangeram 275 trabalhadores/as – uma média de 3 ações por trabalhador/a;
- Dos 275 trabalhadores/as que participaram nas ações de formação, verifica-se que 171 são do sexo feminino (62%) e 104 são sexo masculino (38%);
- Ocorreu um decréscimo no número de ações de formação realizadas comparativamente ao ano transato, menos 641, em parte explicado pelo número elevado de admissões de novos trabalhadores no ano anterior, comparativamente ano de 2024;
- Relativamente ao orçamento, o plano de formação definia um total de 56.850,00€, distribuídos pelas duas fontes de financiamento, 513 – Receita Própria (33.403,00€) e 483 – EU – Outros e SD FE – Plano de Recuperação e Resiliência – 23.447,00€, dos quais foram executados apenas 15.901,43€. Face aos valores apresentados, verifica-se uma diminuição do valor das despesas versus o orçamento disponível, ficando a respetiva execução aquém do expectável. A concorrer para este facto, salienta-se que, na sua maioria, as ações realizadas revestem natureza gratuita, pelo que não acarretam custos. Com efeito, do total de 818 participações, 741 são relativas a ações de formação a custo 0€.

## 20. Segurança, higiene e saúde no trabalho

No que diz respeito, à segurança, higiene e saúde no trabalho, a organização e implementação de serviços de segurança e saúde no trabalho (SST) é uma obrigação legal, regulamentada pela Lei nº 102/2009, de 10 de setembro, na sua redação atual. A Lei determina que os empregadores têm o dever de garantir a proteção da segurança e saúde dos trabalhadores, prevenindo riscos e doenças profissionais, através da adoção de medidas adequadas que decorrem da aplicação das prescrições legais e convencionais em vigor, estando obrigados a fornecer ao trabalhador a informação e a formação adequadas à prevenção de riscos de acidente e de doença.

- Durante o ano de 2024 ocorreram 9 acidentes de trabalho, dos quais resultaram 176 dias de ausência ao trabalho, representando uma taxa de incidência de acidentes em serviço de 2,92%.
- No período em análise, não houve registo de casos declarados de doenças profissionais, no entanto, foram declarados 2 casos de incapacidade temporária absoluta, 2 casos de incapacidade temporária parcial e 1 caso de incapacidade permanente parcial.
- De salientar, ainda, que as faltas por doença foram o principal motivo de absentismo, contabilizando-se um total de 1.158 dias.

## 21. Avaliação Final

### Proposta de Menção de Desempenho

De acordo como previsto no n.º 3 do artigo 18.º, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua redação atual, compete ao Dirigente Máximo propor, como resultado da autoavaliação, a menção respeitante a avaliação final do Serviço.

O ciclo de gestão de 2024, continuou a ser muito exigente resultante de novos desafios colocados ao IHRU, I. P., no âmbito das suas competências e atribuições, mas, também, pela responsabilidade de continuar a implementar os vários instrumentos de atuação da NGPH, operacionalizar o Decreto-Lei n.º 82/2020 de 2 de outubro, dar cumprimento ao estabelecido na Lei de Bases da Habitação, a par do desenvolvimento, operacionalização e execução dos quatro investimentos da componente 02 – Habitação, do Plano de Recuperação e Resiliência.

O resultado do desempenho do IHRU, I. P., em 2024 foi de **120%** tendo sido superada a execução global nos três parâmetros de Avaliação considerados no QUAR.

Dos seis objetivos operacionais, constata-se que todos têm taxas de realização positivas ou superadas, incluindo os **três objetivos relevantes (OP 1, OP2 e OP3)**.

Assim, de acordo com o acima exposto, em função do plasmado ao longo do presente relatório, e por força do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 18.º, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua atual redação, verifica-se que a avaliação final do desempenho do IHRU, I. P., em sede de autoavaliação e no âmbito do subsistema de avaliação SIADAP1, corresponde à menção de **“Desempenho Bom”**.

O Presidente do Conselho Diretivo

---

<sup>i</sup> (Mail da SG-PCM de 22 de outubro de 2024)