

Aprovado em CD.



Instituto da Habitação
e da Reabilitação Urbana

2020

Relatório de Atividades e de Autoavaliação



FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório de Atividades e de Autoavaliação 2020

EDIÇÃO

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

MORADA

Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 5
1099-019 Lisboa

CONTACTOS

ihru@ihru.pt

Tel.: 217 231 500

PÁGINA OFICIAL

www.portaldahabitacao.pt

DATA DA EDIÇÃO

julho 2021

Índice

| | |
|---|-----------|
| Sumário Executivo | 5 |
| 1. Nota introdutória | 9 |
| 2. Enquadramento Legal | 12 |
| 2.1. Missão e Atribuições | 12 |
| 2.2. Estrutura Orgânica | 14 |
| 2.3. Órgãos Sociais | 14 |
| 2.4. Recursos Humanos | 17 |
| 3. Posicionamento Estratégico | 18 |
| 3.1. Objetivos Estratégicos e Operacionais | 18 |
| 3.2. Matriz de Relação – Objetivos Estratégicos e Operacionais | 18 |
| 4. Autoavaliação de Desempenho | 20 |
| 4.1. Apresentação de Resultados | 20 |
| 4.2. Apreciação qualitativa e quantitativa | 22 |
| 4.3. Recursos Utilizados | 26 |
| 4.4. Apreciação dos serviços prestados pelo IHRU, I.P. | 29 |
| 4.5. Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores e trabalhadoras | 33 |
| 4.6. Análise e avaliação do sistema de controlo interno | 46 |
| 4.7. Comparação com o desempenho de serviços idênticos | 47 |
| 4.8. Comparação entre unidades homogéneas | 47 |
| 5. Principais Eventos do Ano | 48 |
| 6. Principais Áreas de Atividade | 50 |
| 6.1. Suporte Técnico às Políticas Públicas | 50 |
| 6.2. Gestão do património | 52 |
| 6.3. Financiamento Público à Habitação e à Reabilitação Urbana | 57 |
| 6.4. Incentivos ao Arrendamento | 60 |
| 7. Áreas de Atividade Complementares e de Suporte | 64 |
| 7.1. Planeamento, Estudos, Assessoria e Comunicação | 64 |
| 7.2. Gestão Financeira | 68 |
| 7.3. Consultoria Jurídica e Contencioso | 70 |
| 7.4. Sistemas de Informação | 73 |

| | |
|---|-----------|
| 7.5. Gestão de Recursos Humanos, Administração e Contratação Pública | 76 |
| 8. Medidas de Modernização Administrativa | 80 |
| 9. Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas | 81 |
| 10. Publicidade Institucional | 81 |
| 11. Balanço Social – Síntese | 82 |
| 12. Formação Profissional | 83 |
| 13. Saúde e Segurança no Trabalho | 84 |
| 14. Estratégia Nacional para a Igualdade e Não Discriminação 2018-2030: “Portugal + Igual” | 86 |
| 15. Proposta de Menção de Desempenho | 88 |

Sumário Executivo

O presente relatório procede à avaliação e à autoavaliação do Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, I.P., adiante designado IHRU, I.P., de acordo com o disposto no Decreto-Lei n.º 183/96, de dezembro, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua atual redação (SIADAP – Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública).

No ano de 2020, o IHRU, I.P., pautou a sua atuação tendo por referência o estipulado no XXII Programa do Governo Constitucional, nas Grandes Opções do Plano para o período 2020-2023, na Nova Geração de Políticas de Habitação aprovadas pela Resolução de Conselho de Ministros n.º 54-A/2018 de 2 de maio, e pelo Programa de Estabilização Económica e Social (PEES), aprovado pela Resolução de Conselho de Ministros n.º 42/2020, de 6 de junho.

Assim, e no anterior ciclo de gestão, foram norteadores da atividade do IHRU, I.P., o seguinte conjunto de objetivos estratégicos e operacionais:

Objetivos Estratégicos

| | |
|-------------|--|
| OE 1 | Garantir condições de acesso a uma habitação adequada às famílias que vivem em situação de grave carência ou precariedade |
| OE 2 | Garantir o acesso à habitação aos que não têm resposta por via do mercado |
| OE 3 | Promover a inclusão social e territorial e as oportunidades de escolha habitacionais |
| OE 4 | Garantir condições para que a reabilitação predomine enquanto forma de intervenção ao nível do edificado e do desenvolvimento urbano |
| OE 5 | Tornar o IHRU numa entidade de referência do sector da habitação |

Objetivos Operacionais

| | |
|-------------|---|
| OP 1 | Incentivar e apoiar a adesão das Autarquias e das Regiões Autónomas aos instrumentos de promoção de soluções habitacionais destinadas a famílias em situação de grave carência habitacional |
| OP 2 | Dinamizar e promover a oferta de habitações em arrendamento a preços acessíveis |
| OP 3 | Melhorar a qualidade de vida dos arrendatários de habitação pública |
| OP 4 | Incentivar a reabilitação do edificado e da qualificação do ambiente urbano |
| OP 5 | Qualificar os recursos humanos e otimizar os recursos tecnológicos para assegurar a melhoria contínua dos serviços |

O IHRU, I.P., é um instituto público de regime especial e gestão participada, nos termos da lei, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e detentor de património próprio. Pela natureza das suas atribuições, este Instituto encontra-se sob a Tutela do Ministério das Infraestruturas e da Habitação, sob superintendência e Tutela do respetivo ministro, sem prejuízo das competências de autorização do membro do Governo responsável pela área das finanças em relação à participação do IHRU, I.P., no capital de sociedades ou fundos de investimento imobiliário, na intervenção em consórcios ou em outras formas de associação, bem como na contração de empréstimos e na emissão de obrigações.

O IHRU, I. P., encontra-se abrangido pelo Sistema Integrado de Gestão da Avaliação na Administração Pública (SIADAP), no âmbito do qual se insere o presente exercício avaliativo, ou seja, o **Relatório de Atividades e de Autoavaliação**. Este instrumento de caráter avaliativo visa refletir os resultados alcançados pelo IHRU, I. P., no ano de 2020, tendo por base os compromissos fixados para o referido ciclo de gestão, através dos instrumentos de gestão previsionais, designadamente, o Plano de Atividades e o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).

A atividade do IHRU, I.P. no ciclo de gestão de 2020 que aqui se reflete, ficou marcada pelo contexto da situação pandémica causada pela COVID-19 e pelos efeitos desta na vida e na economia do país. Efetivamente, esta situação obrigou à alteração da planificação inicial, na medida em que diversos organismos da administração pública, entre quais o IHRU, I.P., foram mobilizados para executar várias medidas e iniciativas excecionais, desenhadas para minimizar os impactos da pandemia. Por outro lado, houve que adaptar o próprio funcionamento do Instituto à nova realidade inerente às medidas de confinamento no contexto dos Estados de Emergência, de Alerta e de Calamidade declarados em vários momentos ao longo do ano.

Consequentemente, o Relatório de Atividades e de Autoavaliação faz relação com os instrumentos previsionais já alterados, conjugando o que havia sido planeado em matéria de atuação do Instituto para a prossecução da política pública de habitação, procedendo aos necessários ajustamentos das atividades e metas previamente consideradas, por forma a acomodar as exigências impostas pela pandemia e seus efeitos.

Face a um ciclo de gestão tão exigente e diferenciador como o de 2020, importa destacar as seguintes realizações:

- A implementação, no âmbito das medidas extraordinárias, do regime excecional para as situações de mora no pagamento da renda devida, nos termos de contratos de arrendamento urbano habitacional, aprovado pela Lei n.º 4-C/2020, de 6 de abril. Esta

iniciativa, que envolveu uma parte significativa dos recursos do Instituto, abrangeu 3.000 registos de cuja análise resultou o indeferimento de 1.161 pedidos e a aprovação de 750 empréstimos. Paralelamente, foi ainda possível apoiar agregados familiares residentes em património do IHRU, I.P., mediante a redução ou isenção de rendas;

- O reforço ao incentivo e suporte à adesão das Autarquias e das Regiões Autónomas aos instrumentos de promoção de soluções habitacionais, destinados a famílias em situação de carência habitacional, em particular no que diz respeito ao 1º Direito – Programa de Apoio ao Acesso à Habitação, através da promoção de ações de divulgação e a prestação contínua de apoio técnico nomeadamente em matéria de elaboração das Estratégias de Locais de Habitação e à instrução de candidaturas. Deste esforço resultou, no ano de 2020, a aprovação da concordância de 30 Estratégias Locais de Habitação dos municípios e a celebração de 6 Acordos de Colaboração e/ou de Financiamento para concretização de 452 soluções habitacionais;
- A disponibilização de financiamento aos municípios, através do Porta de Entrada - Programa de Apoio ao Alojamento Urgente o qual tem permitido providenciar respostas a carências habitacionais resultantes de situações imprevisíveis ou excecionais através da celebração de Protocolos de Cooperação Institucionais (PCI), os quais materializam as necessárias respostas de alojamento a criar para 158 agregados familiares;
- A promoção de uma campanha publicitária de divulgação do Programa do Arrendamento Acessível, bem como um reforço nas linhas de apoio e esclarecimento aos inquilinos e senhorios sobre as condições e requisitos de acesso e bem ainda sobre a utilização da Plataforma do Arrendamento Acessível. Destaca-se que este processo é totalmente desmaterializado, em todas as suas fases, tendo sido garantida a sua continuidade mesmo no contexto pandémico, permitindo obter o resultado de enquadramento de 80% dos contratos submetidos na Plataforma;
- Complementarmente, o Instituto providenciou pelo aumento a capacidade de resposta ao segmento do arrendamento a preços acessíveis: primeiro, por via da afetação de 260 fogos fogos de que é proprietário ao Programa de Arrendamento Acessível, procedendo, para tal, previamente à respetiva reabilitação; por outro lado, e dando continuidade ao cumprimento dos objetivos do PEES e do Protocolo celebrado com o Município de Almada, promoveu o lançamento dos concursos para os projetos de edificação de habitações para arrendamento acessível em três lotes de terreno de que é proprietário naquele concelho.

- A manutenção da promoção da autonomização de agregados familiares jovens, associada ao Programa Porta 65 – Jovem – foi traduzida na concretização de 3 fases de candidaturas, permitindo conceder a subvenção a 19.864 jovens ao longo do ano 2020;
- O investimento contínuo na requalificação e reabilitação do património habitacional propriedade do IHRU, I.P., com vista à promoção da melhoria das condições de habitabilidade, conforto e segurança dos alojamentos (ao abrigo do Portugal 2020: Planos de Ação integrada para as Comunidades Desfavorecidas (PAICD) e Eficiência Energética – Reabilitação de Bairros Sociais), tendo sido beneficiados neste ciclo de gestão 296 fogos;
- Com o fim de minimizar a componente do trabalho presencial, no contexto das medidas excecionais de combate à pandemia, foi assegurada a implementação de mecanismos de teletrabalho, com o reforço da modernização administrativa e da qualificação das estruturas tecnológicas de suporte à prossecução dos programas geridos pelo instituto, mantendo, não obstante, as condições para assegurar a resposta de proximidade;
- No contexto da transição digital, e visando o apoio à operacionalização do regime excepcional de situações de mora de arrendatários no pagamento de rendas habitacionais da Lei n.º 4-C/2020, de 6 de abril, foi implementada a plataforma eletrónica para os correspondentes pedidos de empréstimo;
- Releva acrescentar que, por forma a garantir a prossecução das metas previstas e acolher as novas iniciativas e desafios, foi da maior importância a capacidade de definir e ativar o Plano de Contingência, que permitisse respeitar as normas veiculadas pela Direção Geral de Saúde e preconizasse um modelo de trabalho colaborativo capaz de proteger os trabalhadores do Instituto e demais cidadãos.

1. Nota introdutória

Almejando a eficácia, a eficiência e a qualidade, as entidades e organismos públicos tem vindo a implementar o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP), de acordo com o estabelecido pelo artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, conjugado com os artigos 7º e 8º da Lei n.º66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua redação atual. Segundo este sistema, a cada ciclo de gestão correspondem instrumentos de caráter previsionais e instrumentos de caráter avaliativos, nos quais se insere o presente Relatório de Atividades e de Autoavaliação relativo ao ano de 2020.

Este documento resulta da análise de desempenho do IHRU, I.P., à luz do enquadramento estratégico estabelecido no respetivo Plano de Atividades e no Quadro de Avaliação e Responsabilização para o ano 2020. Encontram-se, ainda, subjacentes à atuação deste instituto, os referenciais estratégicos previstos no Programa do Governo, em matérias de habitação e de reabilitação urbana, as Grandes Opções do Plano 2020-2023 e ainda o sentido estratégico, objetivos e instrumentos de atuação da “Nova Geração de Políticas de Habitação” (NGPH), aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 50-A/2018, de 2 de maio. e do Programa de Estabilização Económica e Social (PEES), aprovado pela Resolução de Conselho de Ministros n.º 42/2020, de 6 de junho

No ano transato é incontornável a referência à pandemia causada pela doença Covid 19, que determinou a declaração do Estado de Emergência ao longo de um período significativo, incluindo a imposição de medidas excecionais de combate à pandemai que condicionaram substancialmente o desempenho do Instituto. Estes condicionalismos traduziram-se, quer pela introdução de novos projetos, por forma a implementar medidas urgentes e extraordinárias, como também pela adoção de diferentes formas de prestação do trabalho, com destaque para o teletrabalho e o desfasamento de horários.

No que concerne à metodologia de elaboração do presente relatório, privilegiou-se a participação das diferentes Unidades Orgânicas, através da recolha dos seus contributos por via de correio eletrónico, facilitando como base de reflexão prévia as metas e atividades constantes do Plano de Atividades e solicitando a análise qualitativa e quantitativa das mesmas. Nessa medida, a estrutura do Relatório de Atividades e de Autoavaliação encontra-se alinhada com a estrutura do Plano de Atividades e do QUAR fixados para o ano de 2020.

No cômputo geral, a atividade do IHRU, I.P., no ano transato caracterizou-se pela conjugação de projetos de continuidade e de melhoria e consolidação de medidas inseridas na estratégia definida

pelo Governo para o setor da habitação e da reabilitação urbana, com a implementação de medidas de carácter extraordinário definidas no âmbito da pandemia, de que se destacam:

- ✓ A implementação do **Regime Excepcional** para as situações de mora no pagamento da renda devida nos termos de contratos de arrendamento urbano habitacional e não habitacional (Lei n.º 4-C/2020, de 6 de abril), a qual determinou a afetação de um número significativo de trabalhadores de várias unidades orgânicas para o desenho e a disponibilização de uma plataforma eletrónica própria, bem como para a análise dos processos e o atendimento dos interessados, atividades estas cuja resposta exigiu ainda o recurso à contratação de tarefeiros;
- ✓ A concretização de ações de divulgação dos **Programas de Apoio à Habitação** vigentes, em particular do Programa 1.º Direito, resultando destas iniciativas a prestação de apoio técnico e financeiro aos municípios para apresentação ao IHRU, I.P., das suas Estratégias Locais de Habitação (ELH) que integram diagnósticos locais de caracterização das situações de carência e/ou vulnerabilidade habitacional e respetivas propostas de atuação para a sua superação;
- ✓ A análise técnica das **ELH** para efeitos de apreciação da conformidade das mesmas com os princípios consagrados no 1.º Direito – Programa de Apoio ao Acesso à Habitação, tendo sido reconhecidos 30 documentos nessa condição;
- ✓ A celebração de **Acordos de Colaboração e ou de Financiamento** com municípios e demais entidades para efeitos de disponibilização de soluções de alojamento para famílias em situação de indignidade habitacional;
- ✓ A previsão de apoio a **soluções habitacionais para 9.671 agregados familiares** através do 1.º Direito – Programa de Apoio ao Acesso à Habitação e do Porta de Entrada – Programa de Apoio ao Alojamento Urgente;
- ✓ O alargamento do **Programa de Arrendamento Acessível**, consubstanciado, por um lado, na afetação de fogos de património próprio do Instituto, bem como no aumento dos fogos de sua propriedade, a destinar a esse fim, e, por outro lado, no aumento progressivo do número de aderentes (senhorios e inquilinos) ao Programa decorrente da realização de uma campanha nos meios de comunicação social e de uma intensa atividade de apoio aos cidadãos;

- ✓ A prossecução de uma **gestão do património de habitação social** que atendeu às necessidades dos cidadãos mais vulneráveis – a vítimas de violência doméstica, pessoas em situação de sem abrigo e outras situações de carência extrema - e que concilia, sempre que possível, as características dos agregados familiares aos atributos dos fogos do parque habitacional do IHRU, I.P., como sejam as relacionadas com a tipologia das habitações, as situações de mobilidade funcional reduzida ou as trajetórias profissionais. Nesta área de atividade destaca-se também a celebração de acordos de regularização de rendas em dívida de habitação social, tendo-se alcançado um resultado de 516 acordos;
- ✓ **Promoção da qualificação dos imóveis propriedade do IHRU**, através da realização de intervenções sistemáticas de reabilitação, conservação e manutenção no seu património habitacional, no sentido de aumentar os níveis de conforto e segurança e de proporcionar a melhoria das condições de habitabilidade dos fogos aos seus arrendatários;
- ✓ A gestão do **Programa Porta 65-Jovem**, que continuou a afirmar-se como instrumento privilegiado de promoção do arrendamento para a faixa etária mais jovem da população, no quadro de uma abrangência alargada a pessoas até aos 35 anos de idade, e de um período de subvenção máximo de 60 meses, de acordo com o estabelecido na Portaria nº 4/2018, de 4 de janeiro;
- ✓ A atividade de **cooperação institucional**, traduzida na representação nacional junto dos organismos internacionais em matérias de habitação e de reabilitação urbana, bem como a participação deste organismo em planos e estratégias setoriais de âmbito nacional, nomeadamente, o Plano Nacional para a Juventude, a Estratégia Nacional para a Integração da Comunidade Cigana, a Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo, o Plano Estratégico para as Migrações, o Plano de Ação para a Igualdade entre Mulheres e Homens, o Plano de Ação para a Prevenção e Combate à Violência contra as Mulheres e à Violência Doméstica, a Comissão Nacional para os Direitos Humanos (CNDH) e o Plano Nacional de Ação para a Eficiência Energética;
- ✓ A apresentação à Assembleia da República do **1.º Relatório de Execução do 1.º Direito – Programa de Apoio ao Acesso à Habitação** contendo os resultados alcançados no primeiro biénio de criação do Programa.

2. Enquadramento Legal

Criado nos termos do Decreto-Lei n.º 223/2007, de 30 de maio, o IHRU, I.P., encontra-se sob a tutela do Ministério das Infraestruturas e da Habitação e rege-se pela sua lei orgânica, de acordo com o Decreto-Lei n.º 175/2012, de 2 de agosto, alterada pelo Decreto-Lei n.º 102/2015, de 5 de junho, e pelo Decreto-Lei n.º 81/2020, de 2 de outubro.

O IHRU, I.P., encontra-se integrado na administração indireta do Estado, é dotado de autonomia administrativa e financeira, constituindo um instituto público de regime especial ⁽¹⁾ e de gestão participada, nos termos da Lei.

2.1. Missão e Atribuições

O IHRU, I.P., é definido na sua Lei Orgânica como a entidade pública promotora política nacional da habitação, e 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 e 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:

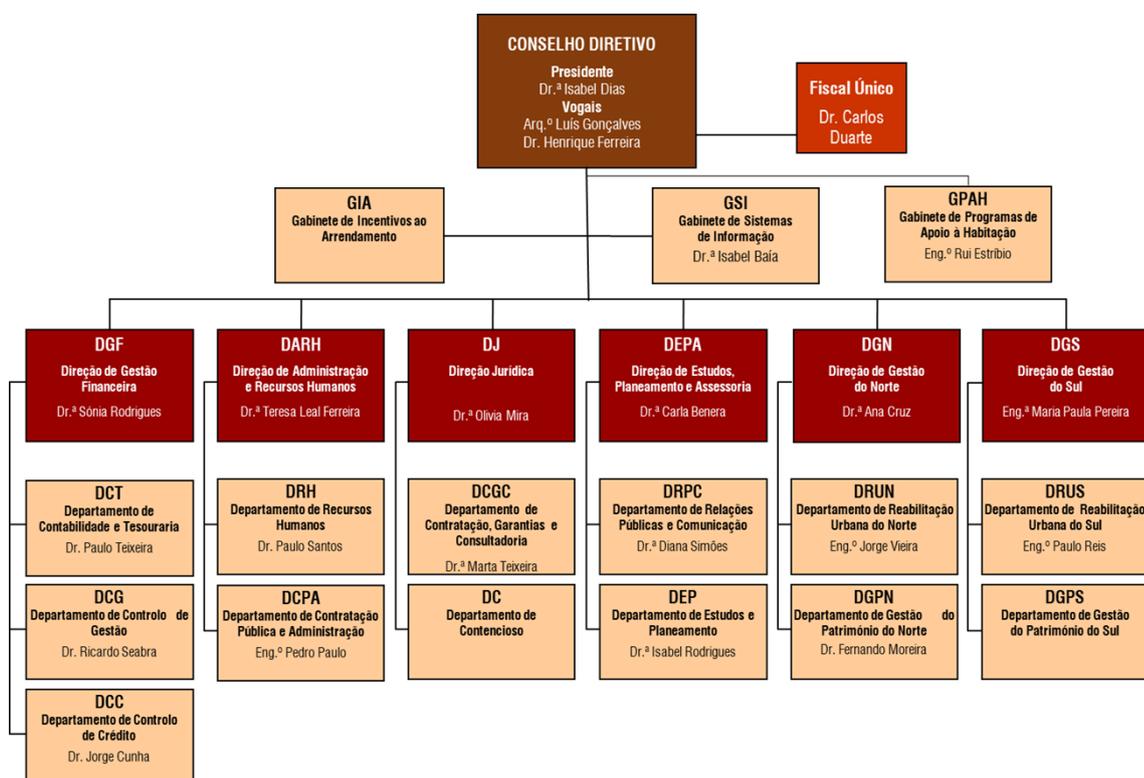
- a) Preparar documentos de natureza estratégica no domínio da política nacional de habitação, em especial, o Plano Nacional de Habitação (PNH), e apoiar o Governo na monitorização do PNH, através da elaboração do Relatório Anual da Habitação, bem como na definição da política nacional de habitação e na elaboração de projetos legislativos e regulamentares nos domínios da habitação, da reabilitação urbana, do arrendamento e da gestão do património habitacional;
- b) Dinamizar e participar em ações, a nível nacional e internacional, de análise e de avaliação de intervenções nos domínios da habitação, do arrendamento e da reabilitação urbana, divulgar estudos estatísticos, técnicos e de investigação e conceder apoio técnico e financeiro à promoção de ações de divulgação nesses domínios;

⁽¹⁾ Resolução do Conselho de Ministros n.º 71/2012, de 29 de agosto.

- c) Gerir o Portal da Habitação, facultando o acesso público a informação, bancos de dados e arquivos documentais nos domínios da habitação, do arrendamento habitacional e da reabilitação urbana;
- d) Gerir o Observatório da Habitação, do Arrendamento e da Reabilitação Urbana (OHARU), assegurando a prossecução das competências estabelecidas para o mesmo na Lei n.º 10/2019, de 7 de fevereiro, e na LBH;
- e) Gerir programas específicos que lhe sejam cometidos, nomeadamente nos domínios do apoio à habitação, ao arrendamento urbano, à gestão habitacional e à reabilitação urbana;
- f) Conceder subsídios, participações, empréstimos e outras formas de apoio e incentivos nos domínios da habitação, do arrendamento habitacional e da reabilitação urbana e gerir a concessão pelo Estado de participações e de bonificações de juros de empréstimos nesses domínios;
- g) Contrair empréstimos, internos ou externos, emitir obrigações e realizar outras operações no domínio dos mercados monetário e financeiro, diretamente relacionadas com a sua atividade, e participar em sociedades, fundos de investimento imobiliário, consórcios, parcerias públicas e público-privadas e outras formas de associação que prossigam fins na sua área de atribuições;
- h) Proceder à certificação legal de projetos e habitações de interesse social, designadamente promovidas em regime de custos controlados e intervir no mercado de solos, com vista à regulação da oferta de terrenos urbanizados para a construção de habitação de interesse social;
- i) Gerir, conservar e alienar o parque habitacional, equipamentos e solos que constituem o seu património e adquirir, lotear e urbanizar terrenos para a promoção de empreendimentos habitacionais de interesse social;
- j) 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;
- k) Promover o inventário do património do Estado com aptidão para uso habitacional e fiscalizar o cumprimento da legislação aplicável ao arrendamento habitacional, em cumprimento do disposto na LBH.

2.2. Estrutura Orgânica

O IHRU, I.P., a 31 de dezembro de 2020 encontrava-se organizado da seguinte forma:



2.3. Órgãos Sociais

Os órgãos sociais do IHRU, I.P., à data de 31.12.2020, são o Conselho Diretivo, o Fiscal Único e a Assembleia Comum de Participantes.

Conselho Diretivo

Nomeado por Resolução de Conselho de Ministros (art.º 5 do Decreto-Lei n.º 175/2012, de 2 de agosto, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 102/2015, de 5 de junho), o Conselho Diretivo é composto por um Presidente e dois Vogais, sendo 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.

Ao longo do ciclo de gestão e 2020, a composição do Conselho Diretivo foi a seguinte:

| Membros do Conselho Diretivo em 31.12.2020 | | | |
|--|--|--|-------------------|
| Cargo | Membro | Nomeação | Início de Mandato |
| Presidente | Isabel Maria Martins Dias | Resolução do Conselho de Ministros n.º 40/2019, publicada no Diário da República n.º 36/2019, Série I de 2019-02-20 | 2019 |
| Vogal | Luís Maria Vieira Pereira Roxo Gonçalves | Resolução do Conselho de Ministros n.º 181/2017, publicada no Diário da República n.º 230/2017, Série I de 2017-11-29 | 2017 |
| Vogal | Henrique Daniel Dias Pinto Ferreira | Resolução do Conselho de Ministros n.º 119/ 2019, publicada no Diário da República Série I n.º 142/2019, de 2019-07-26 | 2019 |

Fiscal Único

Cumprindo as competências previstas nos artigos 26º e 27º da Lei nº 3/2004, de janeiro, na sua atual redação, e de acordo com o despacho n.º 494/2019, de 28 de junho 2018, publicado no Diário da Republica, Série II, de 10 de janeiro de 2019, foi nomeado o fiscal único do IHRU, I.P., o licenciado Carlos José Leiria Duarte, inscrito na Ordem dos Revisores Oficiais de Contas com o n.º 795.

Assembleia Comum de Participantes

A Assembleia Comum de Participantes é o órgão conjunto representativo dos subscritores das emissões de títulos de participação do IHRU, I.P.. As entidades subscritoras dos Títulos de Participação são o Estado (Direção-Geral do Tesouro e Finanças) em 95% e a Parpública, SGPS, S.A., em 5%.

Mapa de Remunerações

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

| Elementos do Conselho Diretivo entre 01/01/2020 a 31/12/2020 | | | |
|--|-----------------|-------------|------------|
| | Presidente (ID) | Vogal (LMG) | Vogal (HF) |
| Remuneração Ilíquida Anual | | | |

| Elementos do Conselho Diretivo entre 01/01/2020 a 31/12/2020 | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Remuneração Base (inclui SF/SN) | 64.889,72 | 51.911,72 | 51.911,72 |
| Acumulação de funções de gestão | N | N | N |
| Despesas de Representação | 22.181,40 | 17.739,84 | 17.739,84 |
| Remuneração Anual efetiva | 87.071,12 | 69.651,56 | 69.651,56 |
| Outras Regalias e Compensações | | | |
| Gastos de comunicações | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Remuneração 2 (Diferencial do Sub. de Refeição) | 1.227,00 | 0,00 | 1.227,00 |
| Subsídio de refeição | 1.063,71 | 1.054,17 | 996,93 |
| Ajudas de custo | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Quilómetros | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Encargos com Benefícios Sociais | | | |
| Seg. Social (Enc. Ent. Patronal) | 20.917,04 | 16.542,27 | 16.833,63 |
| CGA (Enc. Ent. Patronal) | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| ADSE (Enc. Ent. Patronal) | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Subsídio de Estudo | 0,00 | 0,00 | 1.435,00 |
| Subsídio de doença | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Planos Complem. de Reforma | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Seguros de Saúde | 397,05 | 0,00 | 1.862,73 |
| Seguros de Vida | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

| Elementos do Conselho Diretivo – Informações adicionais | | | |
|--|-----------------|-------------|------------|
| | Presidente (ID) | Vogal (LMG) | Vogal (HF) |
| Opção pelo Vencimento de Origem (s/n) | N | N | N |
| Indicação do Regime de Segurança Social | SS | SS | SS |
| Cumprimento do n.º 7 da RCM n.º 155/2005 | N | N | N |
| Ano de Aquisição de Viatura pela Empresa | N | N | N |
| Exercício da opção de Aquisição de Viatura de Serviço (s/n) | N | N | N |
| Usufruto da Casa de Função (s/n) | N | N | N |
| Exercício de Funções Remuneradas fora do Grupo (s/n) | N | N | N |

| Fiscal Único | |
|----------------------------|------------------------|
| De 01/01/2020 a 31/12/2020 | 12.998,38 ² |

² Valor inclui IVA à taxa legal em vigor.

2.4. Recursos Humanos

Por forma a garantir o cumprimento das suas atribuições, o Instituto de Habitação e Reabilitação Urbana dispõe de um quadro de pessoal próprio, cuja composição se apresenta em seguida.

Quadro-resumo do Balanço Social 2020

| | CD | GIA | GSI | GPAH | DGF | DARH | DJ | DEPA | DGN | DGS | TOTAL |
|-----------------------------|----|-----|-----|------|-----|------|----|------|-----|-----|-------|
| Direção Superior | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Direção Intermédia | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 19 |
| Técnico/a Superior | 0 | 5 | 4 | 6 | 8 | 11 | 8 | 9 | 24 | 25 | 100 |
| Especialista de Informática | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Técnico/a de Informática | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| Assistente Técnico/a | 0 | 3 | 3 | 1 | 8 | 8 | 3 | 2 | 9 | 14 | 51 |
| Assistente Operacional | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 4 |
| Total | 3 | 8 | 10 | 8 | 21 | 23 | 13 | 16 | 37 | 42 | 181 |

Lugares Ocupados por Género (31 de dezembro de 2020)

Apresenta-se em seguida a distribuição dos colaboradores por género.

| | CD | | GIA | | GSI | | GPAH | | DGF | | DARH | | DJ | | DEPA | | DGN | | DGS | | TOTAL | | |
|--------------------------|----|---|-----|---|-----|---|------|---|-----|---|------|----|----|---|------|---|-----|----|-----|----|-------|----|--|
| | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | |
| Direção Superior | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 2 | |
| Direção Intermédia | | | | | 1 | | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | | 3 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 10 | 9 | | |
| | | | 5 | | 2 | 2 | 3 | 3 | 6 | 2 | 8 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 12 | 12 | 14 | 11 | 60 | 40 | |
| Especialista Informática | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | |
| Técnico/a Informática | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | | | | 1 | 1 | |
| Assistente Técnico/a | | | 3 | | 1 | 2 | 1 | | 6 | 2 | 4 | 4 | 3 | | 2 | | 6 | 3 | 9 | 5 | 35 | 16 | |
| Assistente Operacional | | | | | | | | | | | 1 | | | | 2 | | | | | 1 | 0 | 4 | |
| Total | 1 | 2 | 8 | 0 | 5 | 5 | 4 | 4 | 14 | 7 | 13 | 10 | 10 | 3 | 10 | 6 | 19 | 18 | 24 | 18 | 108 | 73 | |

3. Posicionamento Estratégico

Atendendo à missão e atribuições do IHRU, I.P., e tendo por referência as prioridades políticas veiculadas superiormente para o ciclo de gestão de 2020, foram definidos cinco objetivos estratégicos (plurianuais) e cinco objetivos operacionais (anuais), que abaixo se identificam.

3.1. Objetivos Estratégicos e Operacionais

Objetivos Estratégicos

| | |
|-------------|--|
| OE 1 | Garantir condições de acesso a uma habitação adequada às famílias que vivem em situação de grave carência ou precariedade |
| OE 2 | Garantir o acesso à habitação aos que não têm resposta por via do mercado |
| OE 3 | Promover a inclusão social e territorial e as oportunidades de escolha habitacionais |
| OE 4 | Garantir condições para que a reabilitação predomine enquanto forma de intervenção ao nível do edificado e do desenvolvimento urbano |
| OE 5 | Tornar o IHRU numa entidade de referência do sector da habitação |

Objetivos Operacionais

| | |
|-------------|--|
| OP 1 | Incentivar e apoiar a adesão das Autarquias e das Regiões Autónomas aos instrumentos de promoção de soluções habitacionais destinada a famílias em situação de grave carência habitacional |
| OP 2 | Dinamizar e promover a oferta de habitações em arrendamento a preços acessíveis |
| OP 3 | Melhorar a qualidade de vida dos arrendatários de habitação pública |
| OP 4 | Incentivar a reabilitação do edificado e da qualificação do ambiente urbano |
| OP 5 | Qualificar os recursos humanos e otimizar os recursos tecnológicos para assegurar a melhoria contínua dos serviços |

3.2. Matriz de Relação – Objetivos Estratégicos e Operacionais

A matriz de relação permite verificar a coerência entre os objetivos estratégicos e operacionais subjacentes ao ciclo de gestão 2020.

| | | OE1 | OE 2 | OE3 | OE4 | OE5 |
|--------------------------------------|--|---|---|--|--|--|
| | | Garantir condições de acesso a uma habitação adequada às famílias que vivem em situação de grave carência ou precariedade | Garantir o Acesso à Habitação aos que não têm resposta por via do mercado | Promover a Inclusão social e territorial e as oportunidades de escolha habitacionais | Garantir condições para que a reabilitação predomine enquanto forma de intervenção ao nível do edificado e do desenvolvimento urbano | Tornar o IHRU numa entidade de referência do sector da habitação |
| OP 1 OP 2 OP 3 OP 4 OP 5 | Incentivar e Apoiar a adesão das Autarquias e das Regiões Autónomas aos Instrumentos de Promoção de Soluções Habitacionais destinados a família em Situação de Grave Carência Habitacional | | | | | |
| | Dinamizar e Promover a oferta de habitações em arrendamento a preços acessíveis | | | | | |
| | Melhorar a qualidade de vida dos arrendatários de habitação pública | | | | | |
| | Incentivar a reabilitação do edificado e da qualificação do ambiente urbano | | | | | |
| | Qualificar os recursos humanos e otimizar os recursos tecnológicos para assegurar a melhoria contínua dos serviços | | | | | |

4. Autoavaliação de Desempenho

4.1. Apresentação de Resultados

No âmbito do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) para o ciclo de gestão de 2020, foram priorizados 5 objetivos operacionais e 12 indicadores de desempenho e identificados 3 objetivos operacionais relevantes – OP 2, OP 3 e OP 5. Os dados agora recolhidos demonstram um desempenho francamente positivo, com uma taxa de execução global de **113%**. A tabela abaixo traduz os resultados e as taxas de realização de cada um dos indicadores definidos para o ciclo de gestão de 2020, apurados a 31 de dezembro, organizados pelas dimensões de avaliação de eficácia, eficiência e qualidade, e enquadrados nos objetivos operacionais para os quais concorrem:

Objetivos Operacionais

EFICÁCIA

PESO: 25%

OP1: Dinamizar e promover a oferta de habitações em arrendamento a preços acessíveis

PESO: 50%

| Indicadores | Meta | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Resultado | Taxa de Realização |
|--|------|------------|---------------|------|------------|--------------------|
| Ind. 1 – Disponibilização de habitações propriedade do IHRU no âmbito do Programa de Arrendamento Acessível (n.º de habitações) ³ | 110 | 20 | 163 | 50% | 260 | 171% |
| Ind. 2 – Contratos de arrendamento enquadrados no Programa de Arrendamento Acessível (%) | 70% | 20% | 100% | 50% | 82% | 100% |

OP2: Melhorar a qualidade de vida dos arrendatários de habitação pública

PESO: 50%

| Indicadores | Meta | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Resultado | Taxa de Realização |
|--|------|------------|---------------|------|------------|--------------------|
| Ind. 3 – Intervenções de reabilitação no Parque Habitacional do IHRU (n.º de fogos) ⁴ | 200 | 100 | 449 | 50% | 297 | 100% |
| Ind. 4 – Acordos de regularização de rendas em dívida (n.º de acordos) | 320 | 100 | 474 | 50% | 516 | 132% |

³ Solicitada revisão da meta em alta de 59 para 110 habitações, em sede de relatório de monitorização semestral;

⁴ Solicitada revisão da meta em baixa de 225 para 200 fogos, em sede de relatório de monitorização semestral;

EFICIÊNCIA PESO: 25%

OP3: Incentivar e apoiar a adesão das Autarquias e das Regiões Autónomas aos instrumentos de promoção de soluções habitacionais destinados a famílias em situação de grave carência habitacional PESO: 50%

| Indicadores | Meta | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Resultado | Taxa de Realização |
|---|------|------------|---------------|------|-----------|--------------------|
| Ind. 5 – Ações de divulgação de programas de apoio à habitação - 1.º Direito e Porta de entrada (n.º de ações) | 20 | 10 | 308 | 50% | 51 | 103% |
| Ind. 6 – Estratégias Locais de Habitação consideradas em conformidade pelo IHRU (n.º de ELH em conformidade) ⁵ | 35 | 5 | 302 | 50% | 30 | 100% |

OP4: Incentivar a reabilitação do edificado e da qualificação do ambiente urbano PESO: 50%

| Indicadores | Meta | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Resultado | Taxa de Realização |
|--|------|------------|---------------|------|-------------|--------------------|
| Ind. 7 – Revisão das condições de acesso ao Programa Reabilitar para Arrendar - Habitação Acessível (n.º de dias) | 106 | 15 | 69 | 70% | 85 | 114% |
| Ind. 8 – Montante disponibilizado no âmbito do Programa Reabilitar para Arrendar - Habitação Acessível (milhões de euros) ⁶ | 0.3 | 0.05 | 0.44 | 30% | 0.37 | 100% |

QUALIDADE PESO: 50%

OP5: Qualificar os recursos humanos e otimizar os recursos tecnológicos para assegurar a melhoria contínua dos serviços PESO: 100%

| Indicadores | Meta | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Resultado | Taxa de Realização |
|--|------|------------|---------------|------|-------------|--------------------|
| Ind. 9 – Implem. da plataforma de pedidos de empréstimos Covid a arrendat. e senhorios (nº de dias) | 116 | 0 | 116 | 25% | 116 | 100% |
| Ind. 10 – Trabalhadores com acesso à consulta de SHST (%) | 50% | 20% | 100% | 25% | 83% | 117% |
| Ind. 11 – Trabalhadores com parecer favorável à solicitação de Jornada Contínua (%) | 85% | 5% | 100% | 25% | 100% | 125% |
| Ind. 12 – Lançamento de um inquérito para aferir o grau de satisfação com o atendimento presencial do IHRU (n.º de dias) | 305 | 15 | 218 | 25% | 305 | 100% |

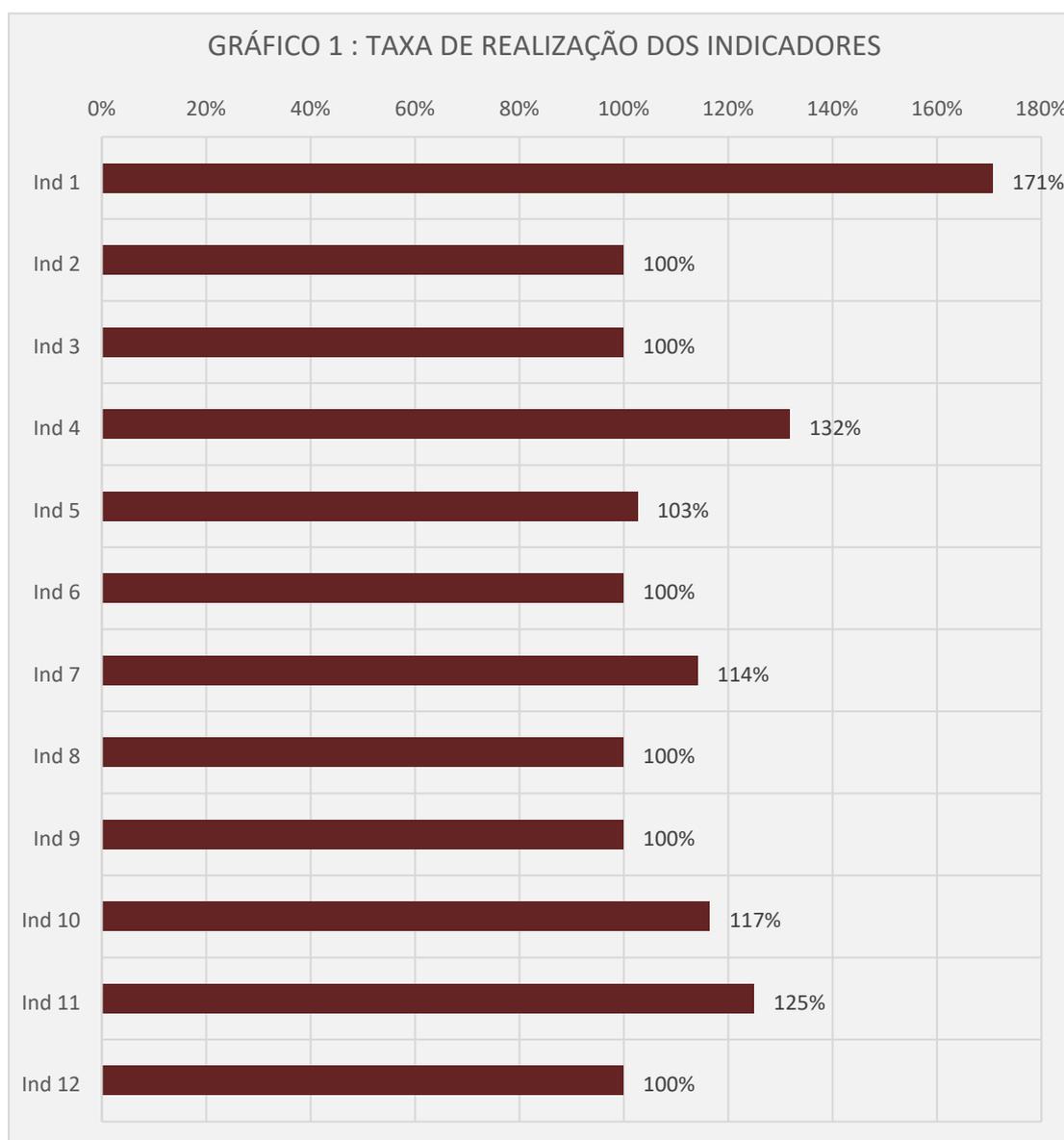
⁵ Solicitada reformulação do indicador, em sede de relatório de monitorização ao 3.º trimestre

⁶ Solicitada reformulação do indicador, em sede de relatório de monitorização ao 3.º trimestre

4.2. Apreciação qualitativa e quantitativa

Execução anual dos indicadores

A execução anual dos indicadores propostos para o ciclo de gestão de 2020 e inscritos no QUAR, organizados pelos Objetivos Operacionais para os quais concorrem, encontra-se representada no gráfico abaixo:

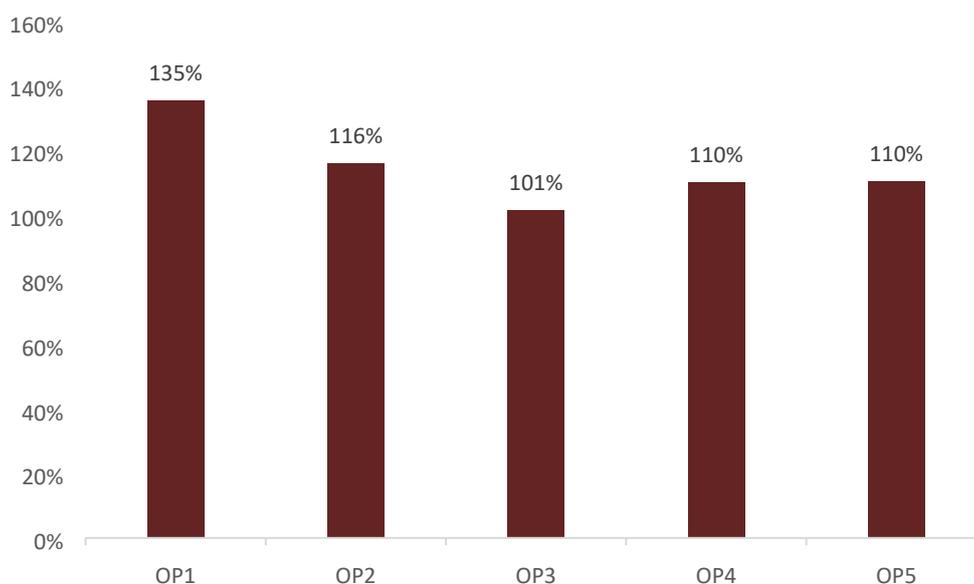


Verifica-se que as taxas de realização dos indicadores se apresentam bastante satisfatórias face às metas anuais estabelecidas, na medida em que, maioritariamente, as metas foram atingidas ou mesmo superadas. Do conjunto de 12 Indicadores estabelecidos para o ciclo de gestão de 2020 e agora analisados, o IHRU, I.P., atingiu as metas estabelecidas em 7 indicadores e superou nos restantes 5 Indicadores.

Execução anual dos objetivos operacionais

Para o ciclo de gestão de 2020, foram propostos pelo IHRU, I.P., 5 Objetivos Operacionais, encontrando-se todos cumpridos e com resultados acima do esperado.

GRÁFICO 2: GRAU DE EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

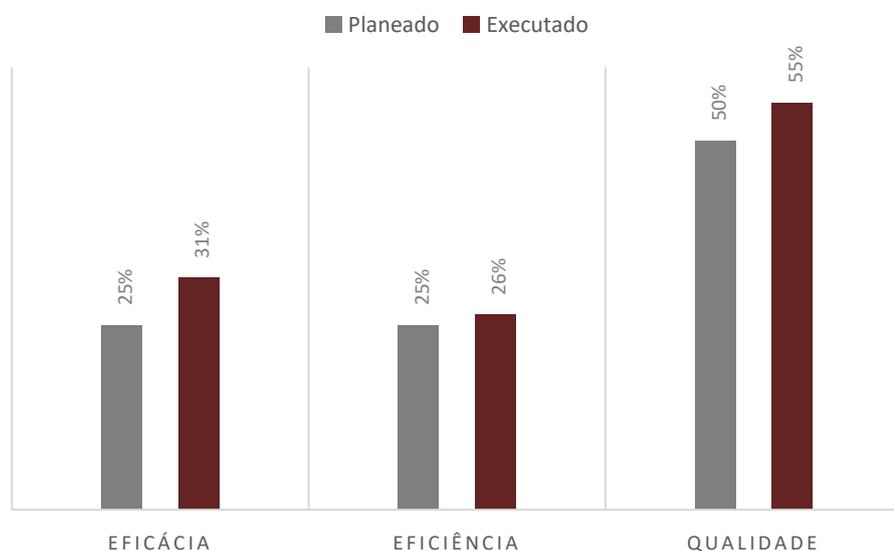


Em suma, verifica-se que os objetivos que integraram o QUAR do IHRU, I.P., foram alcançados, com taxas de execução entre os 101% e os 135 %.

Apreciação quantitativa e qualitativa dos resultados alcançados

Registámos um desempenho global positivo que traduz o esforço desenvolvido pelos serviços para corresponder às metas fixadas e, conseqüentemente, alcançar os objetivos propostos, conforme apresentado no gráfico seguinte:

GRÁFICO 3: DESEMPENHO GLOBAL PLANEADO E EXECUTADO POR PARÂMETRO DE AVALIAÇÃO



No conjunto dos objetivos operacionais considerados para efeitos de QUAR observam-se taxas de realização claramente satisfatórias no que concerne, designadamente, ao alcance dos objetivos operacionais definidos como **relevantes** [OP2, OP3 e OP5] que registaram taxas de execução superiores a 100%,

A análise da taxa de realização por parâmetro de avaliação - eficácia, eficiência e qualidade – permite ainda verificar que o parâmetro com o resultado ponderado mais expressivo foi a Eficácia que atingiu uma execução superior ao planeado em 6%.

Face aos dados anteriormente analisados, verifica-se que todos os objetivos foram atingidos, sendo possível concluir que os resultados obtidos pelo Instituto ultrapassaram o esperado, com uma taxa de desempenho global de **113%**.

Desvios e fundamentos

| Indicador | Desvio | Fundamentação |
|---|--------|--|
| Ind. 1 – Disponibilização de habitações propriedade do IHRU no âmbito do Programa de Arrendamento Acessível (n.º) | ↑ 71% | Resultado da denúncia, não expectável, de vários contratos, a meta inicialmente estabelecida foi superada no 1.º semestre. Nessa data foi proposta a revisão em alta de 59 para 110 habitações. Também esta meta foi superada, atingindo-se um valor anual muito superior ao inicialmente previsto. |

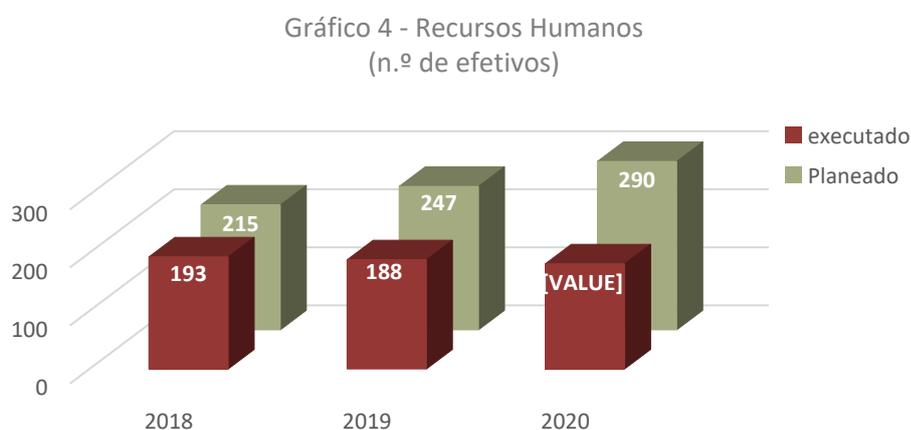
| Indicador | Desvio | Fundamentação |
|---|--------|---|
| Ind. 2 – Contratos de arrendamento enquadrados no Programa de Arrendamento Acessível (%) | 0% | Não obstante tratar-se de um ano atípico, foi possível obter um resultado de acordo com o planeado. |
| Ind. 3 – Intervenções de reabilitação no Parque Habitacional do IHRU (n.º de fogos) | 0% | As limitações decorrentes do atraso na disponibilização de dotações orçamentais e a declaração de Estado de Emergência no âmbito da pandemia COVID-19 reduziram a capacidade de atuação no 1.º semestre, tendo sido proposta, nessa data, a revisão da respetiva meta em baixa , de 225 para 200 fogos. O resultado anual está de acordo com o planeado/revisto. |
| Ind. 4 – Acordos de Regularização de rendas em dívida (n.º) | ↑ 32% | Não obstante os baixos resultados obtidos no 1.º semestre, o contacto com 2301 arrendatários com dívida e sem ARD ativo, efetuado em agosto de 2020, impulsionou o crescimento verificado ao longo do 2.º semestre e permitiu superar a meta estabelecida. |
| Ind. 5 – Ações de divulgação de programas de apoio à habitação - 1.º Direito e Porta de entrada (n.º) | ↑ 3% | A meta foi superada. Verificou-se que, apesar do apoio técnico contratado para a elaboração das Estratégias Locais de Habitação, muitos municípios solicitaram o apoio do IHRU, o que suscitou o reforço de ações de esclarecimento. |
| Ind. 6 – Estratégias Locais de Habitação consideradas em conformidade pelo IHRU (n.º) | 0% | Na sequência da revisão em baixa da meta associada a este indicador, apura-se um resultado satisfatório face ao planeado. |
| Ind. 7 – Revisão das condições de acesso ao Programa Reabilitar para Arrendar - Habitação Acessível (n.º de dias) | ↑ 14% | O documento de revisão das condições de acesso ao programa Reabilitar para Arrendar – Habitação Acessível foi aprovado em 25 de março, superando-se a meta estabelecida. |
| Ind. 8 – Montante disponibilizado no âmbito do Programa Reabilitar para Arrendar - Habitação Acessível (M€) | 0% | Contrariamente ao previsto no 1.º semestre, o principal empreendimento considerado para definição da meta sofreu atraso no início da obra, pelo que se propôs a redução da meta ao 3.º trimestre, em baixa , de 2.5 para 0.3 M€. Após reformulação da meta o resultado alcançado está em consonância com o redefinido. |
| Ind. 9 – Implementação da plataforma de pedidos de empréstimos Covid a arrendatários e senhorios (n.º de dias) | 0% | A declaração de Estado de Emergência no âmbito da pandemia COVID-19 obrigou à substituição do indicador inicial em sede de monitorização semestral, encontrando-se o novo indicador cabalmente cumprido. |
| Ind. 10 – Trabalhadores com acesso à consulta de SHST (%) | ↑ 17% | A declaração de Estado de Emergência no âmbito da pandemia COVID-19 obrigou à suspensão das consultas de SHST, cf orientações da DGS. De acordo com o previsto em sede de monitorização anterior, esta atividade foi retomada no 2.º semestre, permitindo superar a meta estabelecida. |

| Indicador | Desvio | Fundamentação |
|--|--------|---|
| Ind. 11 – Trabalhadores com parecer favorável à solicitação de Jornada Contínua (%) | ↑ 25% | A totalidade das solicitações dos trabalhadores com vista à atribuição de jornada contínua mereceu decisão favorável, superando-se a meta estabelecida. |
| Ind. 12 – Lançamento de um inquérito para aferir o grau de satisfação com o atendimento presencial do IHRU (n.º de dias) | 0% | O inquérito foi lançado na data prevista. |

4.3. Recursos Utilizados

Análise do Grau de Utilização dos Recursos Humanos

A concretização da Missão do IHRU, I.P., depende da existência de uma estrutura de recursos humanos (RH) adequada e multidisciplinar. Para tal, no ano de 2020 estimou-se a necessidade do IHRU, I.P., dispor de um efetivo total de 290 trabalhadores. Em 31 de dezembro de 2020, o IHRU, I.P., contava com um efetivo de 181 trabalhadores, um desvio negativo de 109 elementos, acentuado no último triénio, conforme se demonstra:



No que concerne à pontuação dos recursos humanos, o desvio verificado de 1.180 pontos mantém-se, à semelhança do ano transato, particularmente relevante nas carreiras de Técnico Superior e Assistente Técnico:

Grau de Utilização dos Recursos Humanos

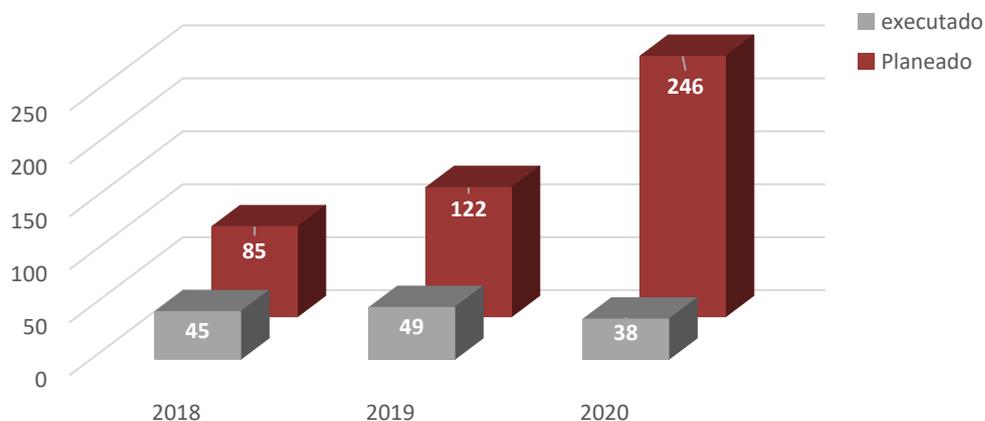
| Designação | Planeado | | Executado | | Desvio | |
|---------------------------------|----------|-------|-----------|-------|--------|--------|
| | RH | PT | RH | PT | RH | PT |
| Dirigentes - Direção Superior | 3 | 60 | 3 | 60 | 0 | 0 |
| Dirigentes - Direção intermédia | 23 | 368 | 19 | 304 | -4 | -64 |
| Técnico Superior | 170 | 2.040 | 100 | 1.200 | -70 | -840 |
| Especialista de informática | 5 | 60 | 2 | 24 | -3 | -36 |
| Coordenador Técnico | 2 | 18 | 0 | 0 | -2 | -18 |
| Técnico de informática | 3 | 24 | 2 | 16 | -1 | -8 |
| Assistente Técnico | 74 | 592 | 51 | 408 | -23 | -184 |
| Assistente operacional | 10 | 50 | 4 | 20 | -6 | -30 |
| Total | 290 | 3.212 | 181 | 2.032 | -109 | -1.180 |

Para os resultados apresentados releva a passagem à situação de reforma/aposentação de um conjunto de trabalhadores e a dificuldade em prover os postos de trabalho vagos por via de recrutamento, quer seja de procedimento concursal comum, quer de mobilidade. Com efeito, apenas no decurso do segundo semestre do ano, foi autorizado pelo Ministro de Estado e das Finanças e pelo Secretário de Estado da Administração Pública o procedimento concursal comum, para o recrutamento de 30 Técnicos Superiores e de 15 Assistentes Técnicos, com ou sem vínculo de emprego público, desenvolvendo-se desde aí as respetivas formalidades. Adicionalmente, o IHRU, I.P., foi autorizado a recrutar 9 Técnicos Superiores ao abrigo de um programa específico de mobilidade (mobilidade especial) e 19 Técnicos Superiores via recrutamento centralizado (INA), os quais assumem, porém, expressão no ano de 2021. De salientar ainda que, na generalidade das carreiras, o absentismo verificado se deve essencialmente às ausências por doença de longa duração e aos acidentes de serviço.

Análise do Grau de Execução dos Recursos Financeiros

Em 2020 registou-se um desvio significativo na execução dos recursos financeiros do IHRU, I.P., face ao planeado - 84%, substancialmente inferior ao apurado em anos anteriores, conforme abaixo representado:

Gráfico 5 - Recursos Financeiros
(milhões de euros)



A tabela abaixo apresenta a taxa de execução dos recursos financeiros em 2020, relativamente a cada um dos agrupamentos apresentados:

| DESIGNAÇÃO | Planeado (corrigido) | Executado (31.dez.2020) | Taxa de Execução |
|--|----------------------|-------------------------|------------------|
| Orçamento de Funcionamento (OF) | 71.891.925 € | 17.383.858 € | 24% |
| Despesas c/Pessoal | 9.117.356 € | 6.776.317 € | 74% |
| Aquisições de Bens e Serviços | 10.291.340 € | 2.339.521 € | 23% |
| Outras despesas correntes | 8.173.762 € | 3.900.752 € | 48% |
| Despesas de Capital | 44.309.467 € | 4.367.268 € | 10% |
| Orçamento de Investimento (OI) | 168.575.193 € | 17.600.983 € | 10% |
| Despesas c/Pessoal | - € | - € | - |
| Aquisições de Bens e Serviços | 1.636.868 € | 161.871 € | 10% |
| Outras despesas correntes | 79.500 € | 47.000 € | 59% |
| Despesas de Capital | 166.858.825 € | 17.392.112 € | 10% |
| Outros valores (OV) | 5.632.935 € | 3.385.580 € | 60% |
| Total (OF+OI+OV) | 246.100.053 € | 38.370.421 € | 16% |

Verifica-se uma execução inferior ao esperado, por via de condicionalismos muito particulares do ano 2020, nomeadamente o impacto da pandemia Covid19 na atividade regular do instituto.

Os agrupamentos de Despesas c/ Pessoal, Aquisições e Despesas de Capital foram particularmente atingidos por via dos condicionalismos inerentes à dificuldade de concretização do anteriormente planeado: verificaram-se constrangimentos ao nível do recrutamento de pessoal, da concretização

de obras de pequena conservação e de grande reabilitação, e ainda, por via da contração significativa da atividade económica, uma redução assinalável da atividade creditícia do instituto.

Adicionalmente, verificou-se que o orçamento privativo do IHRU foi significativamente aumentado face ao inicialmente planeado, por conta do orçamento suplementar aprovado em junho de 2020. No entanto, não obstante esse aumento de autorização em despesa, a correspondente receita não foi transferida em tempo útil que permitisse concretizar projetos e pagamentos que, naturalmente, transitarão para 2021.

4.4. Apreciação dos serviços prestados pelo IHRU, I.P.

- **Metodologia e enquadramento**

O IHRU, I.P., ambiciona, nas suas vertentes de atuação, afirmar-se como uma entidade prestadora de serviços de qualidade e de reconhecida competência no âmbito das políticas de habitação e da reabilitação urbana. Para alcançar este objetivo é da maior relevância conhecer o grau de satisfação dos stakeholders que interagiram com os diferentes serviços do IHRU, I.P., no ciclo de gestão de 2020, pelo que foi aplicado um questionário aos parceiros do IHRU, I.P..

O questionário 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, CAF 2013.

A estrutura do questionário compreendeu quatro áreas essenciais, a saber: Imagem Global, Envolvimento e Participação, Acessibilidade e Produtos e Serviços. 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”. Pese embora o predomínio de questões fechadas, foi conferido um campo com a possibilidade de apresentar comentários e sugestões de melhoria.

A aplicação do questionário foi feita em formato eletrónico (LimeSurvey), sendo garantido o anonimato e confidencialidade da resposta, sendo explícito que a análise de resultados constituiria parte integrante do Relatório de Autoavaliação 2020 do IHRU, I.P..

Foram convidados a participar um conjunto de organismos, entre Câmaras Municipais, Empresas Municipais, Entidades do Setor, Ordens profissionais, entre outras. Durante o período de aplicação do questionário foi possível contar com a participação de 56 entidades, sendo que 48 estabeleceram contacto com o IHRU e as restantes 8 não estabeleceram contacto durante o ano de 2020. O enfoque do questionário incidiu no propósito da interação com o Instituto, isto é, de acordo com

o(s) domínio(s) que determinaram o contacto, pelo que, caso a entidade tenha abordado mais do que uma área de atividade, cada um dos domínios foi respondido autonomamente.

Análise dos resultados

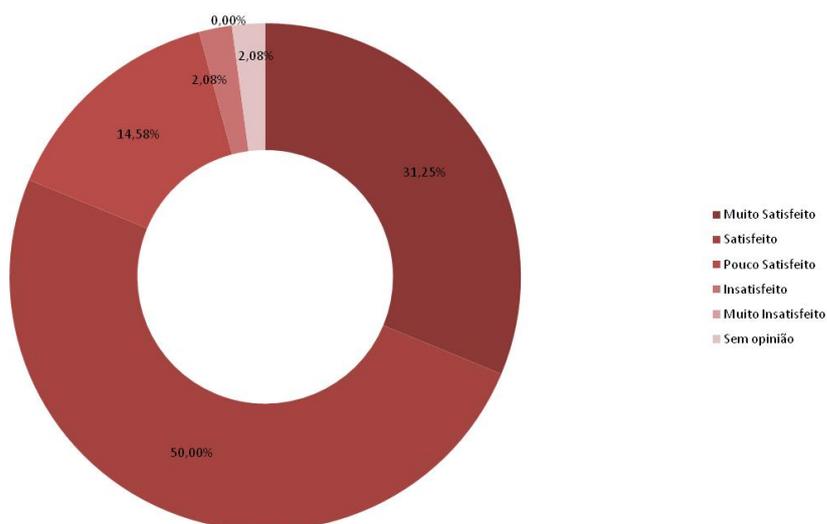
A caracterização dos stakeholders do IHRU, I.P. foi efetuada de acordo com os seguintes critérios: o tipo de entidade e os motivos que provocaram a interação com os serviços do IHRU, I.P.. Quanto ao tipo de entidade regista-se que os municípios representam 98% dos stakeholders que responderam ao inquérito.

Quanto aos assuntos que levaram as entidades a interagir com o IHRU, I.P., há uma clara predominância na procura de informação sobre o apoio técnico e/ou financeiro a Programas de Habitação, nomeadamente o Programa 1º Direito, assim como sobre o apoio técnico e/ou financeiro à Reabilitação Urbana, nomeadamente, no que respeita às Áreas de Reabilitação Urbana ou Operações de Reabilitação Urbana.

Imagem global do IHRU

Os stakeholders apresentam níveis bastante satisfatórios com o desempenho global no âmbito da prossecução da missão do Instituto, com um grau de satisfação de cerca de 81%. Neste item registaram-se 50% de stakeholders Satisfeitos”, 31% “Muito satisfeitos” e 15% “Pouco satisfeitos. Paralelamente, no que concerne à identidade/imagem institucional do IHRU, I.P., cerca de 90% dos inquiridos considera-se satisfeito.

Desempenho global da organização



Envolvimento e participação

A análise das respostas ao questionário, no que concerne à satisfação com adequabilidade e interesse das iniciativas e eventos promovidos pelo IHRU, I.P., é francamente positiva. Cerca de 83% encontra-se “Satisfeito” ou “Muito satisfeito” e 10% “Pouco Satisfeito”. Apenas 2% não se encontram satisfeitos e 4% não expressaram a sua opinião.

Acessibilidade e comunicação

Os stakeholders assumem estar satisfeitos (satisfeitos ou muito satisfeitos), com percentagens superiores a 80%, com a diversidade dos suportes de comunicação, nomeadamente por via do correio eletrónico, com a cortesia, disponibilidade e empenho dos colaboradores do IHRU e com a adequabilidade e qualidade da informação disponibilizada no Portal da Habitação. Quanto à possibilidade de participar / dar sugestões a satisfação é de 66%.

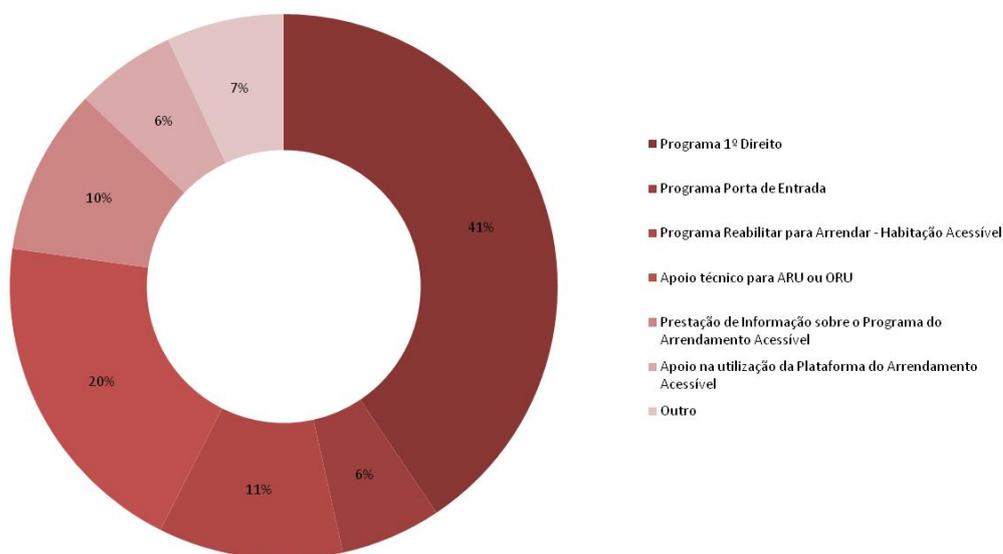
Produtos e serviços

A recolha de informação junto das entidades procurou perceber as motivações das interações entre o IHRU, I.P. e as referidas entidades e, ainda, aferir a satisfação com os produtos obtidos e serviços prestados.

O apoio técnico e/ou financeiro a Programas de Habitação, nomeadamente o Programa 1º Direito (41%) em conjunto com o apoio técnico e/ou financeiro a Programas de Reabilitação Urbana, nomeadamente em Áreas de Reabilitação Urbana ou Operações de Reabilitação Urbana (20%), motivaram mais de metade (61%) das interações com o instituto.

O Programa do Arrendamento Acessível, quer pela prestação de informação quer pelo apoio à utilização da plataforma informática, representou 16% dos contactos. Já o Programa Reabilitar para Arrendar - Habitação Acessível motivou 11 % das interações e o Programa Porta de Entrada apenas 6%. Quanto aos outros motivos de contactos destaca-se o Porta 65-jobem e a elaboração e/ou apresentação de Estratégias Locais de Habitação.

Motivos de interacção com o IHRU, I.P.



Apresenta-se seguidamente o quadro do grau de satisfação, i.e., considerando a soma das categorias “satisfeito” e “muito satisfeito”:

| Motivos de interacção | 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(es) identificado(s) |
| Programa 1º Direito | 90% | 88% | 88% | 80% | 80% |
| Programa Porta de Entrada | 83% | 83% | 83% | 67% | 67% |
| Programa Reabilitar para Arrendar - Habitação Acessível | 73% | 73% | 73% | 63% | 55% |
| Apoio técnico para ARU ou ORU | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% |
| Prestação de Informação sobre o Programa do Arrendamento Acessível | 80% | 80% | 80% | 80% | 60% |
| Apoio na utilização da Plataforma do Arrendamento Acessível | 83% | 83% | 83% | 83% | 67% |
| Outro | 86% | 71% | 71% | 86% | 86% |

Nos diversos motivos que levaram os stakeholders a contactar o IHRU, I.P., observamos níveis de satisfação elevados, em todas as categorias de avaliação. Destacam-se as categorias relativas à “Adequabilidade da iniciativa” à “Facilidade de acesso à informação” e à “Qualidade da resposta prestada” com uma satisfação superior a 70% em todos os motivos considerados. Relativamente ao “Tempo de resposta às solicitações” e à “Existência de interlocutores identificados” a avaliação é genericamente muito positiva, merecendo destaque a menor satisfação com o programa Porta de Entrada e o Programa Reabilitar para Arrendar – Habitação Acessível.

Sugestões de melhoria

A realização deste questionário constitui ainda uma oportunidade valiosa de auscultar os principais stakeholders do IHRU, I.P., recolhendo um feedback importante sobre a performance do Instituto e identificando áreas a melhorar.

Destaca-se a necessidade de uma maior divulgação dos programas e medidas do Instituto, nomeadamente na diversidade de meios de comunicação social (televisão, rádio, etc.) e nos suportes de apoio / documentos interpretativos.

Os tempos de resposta às solicitações são referidos como área a incrementar, com intuito de agilizar o acesso das entidades aos produtos e serviços disponibilizados pelo IHRU, I.P.. São ainda de referir propostas de melhoria de usabilidade do Portal da Habitação enquanto ferramenta de comunicação e divulgação.

4.5. Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores e trabalhadoras

A apreciação do desempenho do IHRU, I.P., encontra nos seus colaboradores uma fonte importante de contributos. Assim, a realização de uma auscultação aos colaboradores do Instituto constitui parte integrante do relatório de autoavaliação para cada ciclo de gestão.

Optou-se, tal como em ciclos de gestão anteriores, pela aplicação de um questionário anónimo e confidencial, com recurso a uma ferramenta digital *LimeSurvey* disponibilizado a todos os colaboradores do organismo, incidindo sobre quatro dimensões essenciais: a satisfação com global com a organização, a satisfação global com a gestão de topo e de nível Intermédio, satisfação com as condições de trabalho e sugestões de melhoria. Esta estrutura teve por base a orientação CAF (Common Assessment Framework, 2013, Direção-Geral da Administração e do Emprego Público), aplicando-se uma escala de satisfação aos diferentes aspetos considerados, reservando ainda um espaço para comentários e sugestões.

Face ao contexto de pandemia, e aos impactos que a mesma observou nas práticas profissionais, considerou-se pertinente introduzir no questionário, um conjunto de questões que abordasse a satisfação dos colaboradores face ao plano de contingência implementado e à aplicação do teletrabalho.

A recolha de contributos decorreu de 3 a 12 de fevereiro de 2021, apresentando-se em seguida a análise dos resultados obtidos.

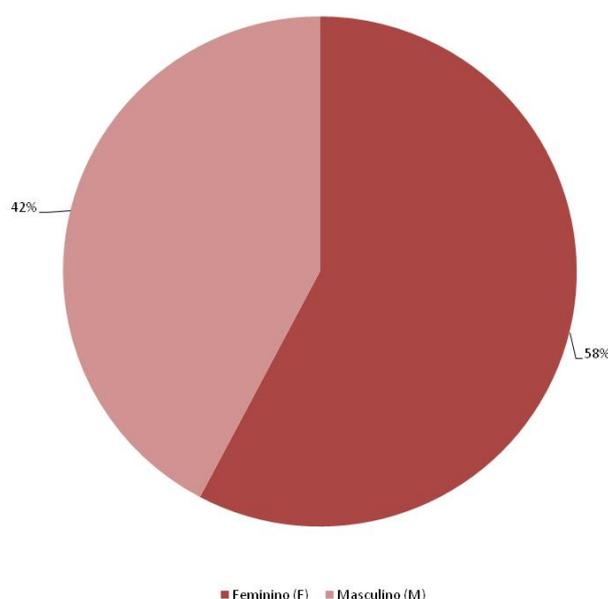
Para cada questão considerada, foi solicitado aos e às respondentes que assinalassem o seu grau de satisfação numa escala numérica (de 1 a 5), em que “1” significa “muito insatisfeito” e “5”

corresponde a “muito satisfeito”. Por último, foi ainda incluída uma questão aberta, para efeitos de recolha de comentários e sugestões, e que mereceu aqui, uma análise qualitativa dos contributos.

Grau de Participação

O IHRU, I.P. conta com cerca de 181 funcionários, tendo sido obtidas no âmbito da aplicação do questionário, 97 respostas, o que corresponde a uma taxa de participação de 54%, pelo que é possível, desde logo, evidenciar a expressividades dos resultados obtidos, face a anos anteriores. Dos respondentes, verifica-se que 58% correspondem a colaboradoras e 42% a colaboradores, o que é consonante com a proporção de homens e mulheres na estrutura de pessoal do Instituto (60% mulheres e 40% homens).

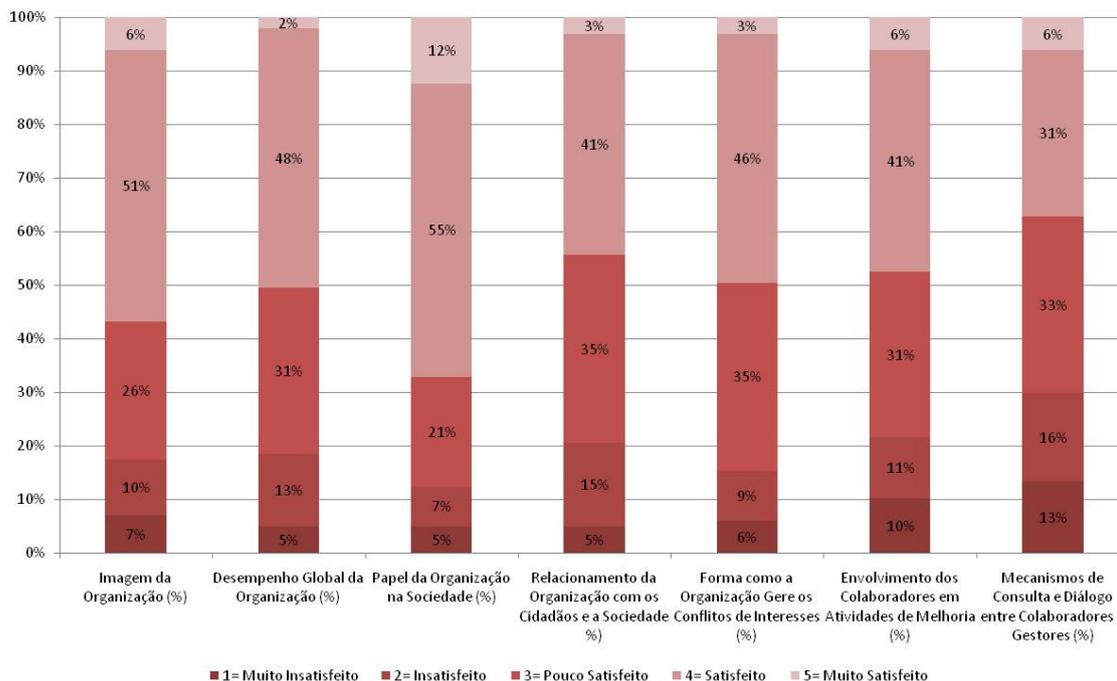
Gráfico 1 - Percentagem de respondentes por género



Satisfação com a Organização

A apreciação das colaboradoras e colaboradores do Instituto face ao seu desempenho no ciclo de gestão 2020 é globalmente positivo, tal como expressa o seguinte gráfico.

Gráfico 2 - Satisfação global dos colaboradores com a organização



De entre os sete aspetos considerados, a satisfação é refletida nos itens relativos a atuação do Instituto na sociedade, naturalmente, associada às suas competências e atribuições, em matéria de acesso a uma habitação. Os colaboradores e colaboradoras expressam ainda particular satisfação (somatório das respostas “satisfeito” e “muito satisfeito”) com a “imagem” (57%), “o desempenho global” (50%), “o papel da organização” (67%) e bem ainda a “forma como a organização gere os conflitos de interesses” (49%).

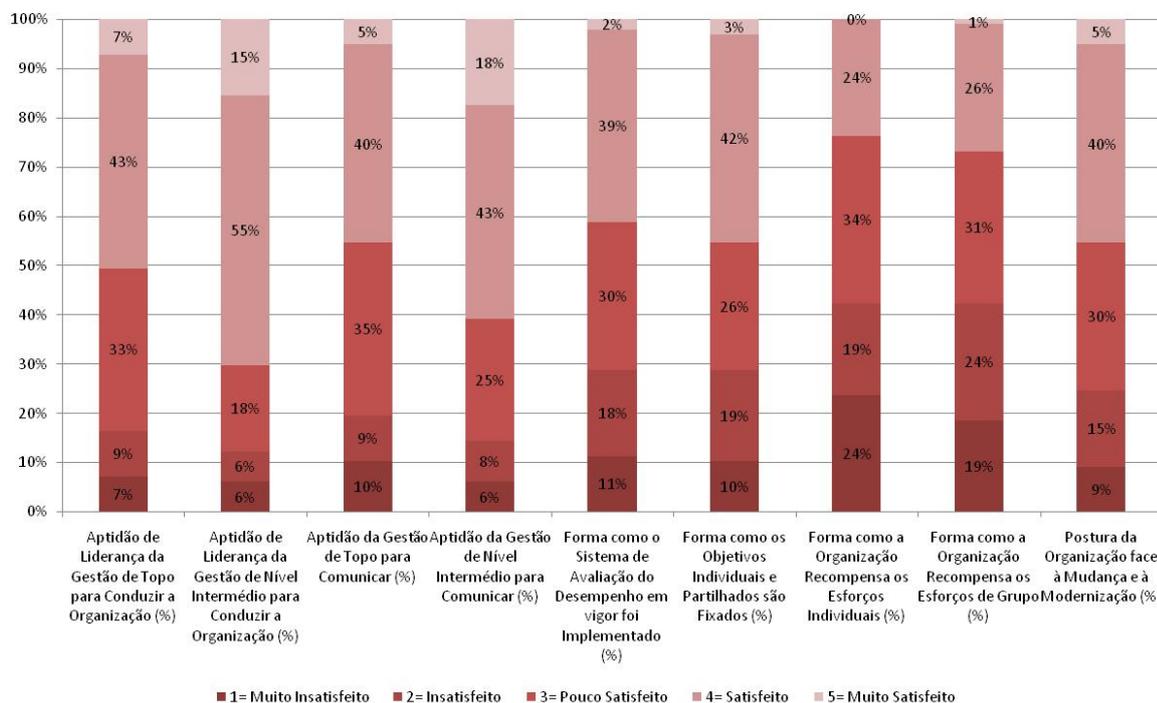
Pese embora ainda com um grau de satisfação predominantemente positivo, aspetos relacionados com a forma como o IHRU, I.P. gere as questões associadas ao “relacionamento da organização com os cidadãos e a sociedade”, ao “envolvimento dos colaboradores/as em atividades de melhoria” e a procura de “mecanismos de consulta e diálogo entre gestores e colaboradores”, assumem de acordo com os dados recolhidos, uma satisfação menos evidente (maior concentração de respostas no nível pouco satisfeito).

Satisfação Global com a Gestão de Topo e de Nível Intermédio

Na mesma linha, indagou-se o grau de satisfação com a gestão de topo de nível intermédio, nomeadamente em torno de aspetos como sejam a liderança, a comunicação, a mudança e modernização, a definição de objetivos, a respetiva avaliação de desempenho e a recompensa dos esforços.

As respostas encontram-se sistematizadas no gráfico seguinte:

Gráfico 3 - Satisfação global com a gestão de topo e de nível intermédio



Nos nove aspetos considerados para avaliar a satisfação global dos/as colaboradores/as com a gestão, verifica-se que tendencialmente os respondentes revelam níveis de satisfação positivos. Com efeito, 50% dos respondentes consideram-se muito satisfeitos e satisfeitos com a “aptidão de liderança da gestão de topo para conduzir a organização” e, no caso da gestão intermédia, este mesmo aspeto revela satisfação e muita satisfação para 70% dos respondentes.

Ao nível da “aptidão para a comunicação”, o nível de gestão intermédia obtém um grau de satisfação e de muita satisfação superior ao obtido pela gestão de topo, ou seja, 61% para a gestão intermédia e 45% para a gestão de topo, o que em grande medida resultará da maior proximidade que os/as colaboradores/as estabelecem com os gestores de nível intermédio.

O “processo de implementação do sistema de avaliação de desempenho” e a “forma de definição dos objetivos” constituem aspetos menos satisfatórios entre os colaboradores/as do Instituto, na medida em que se concentram um maior número de respostas na classe “pouco satisfeito”, entre os 30% e os 26%, respetivamente.

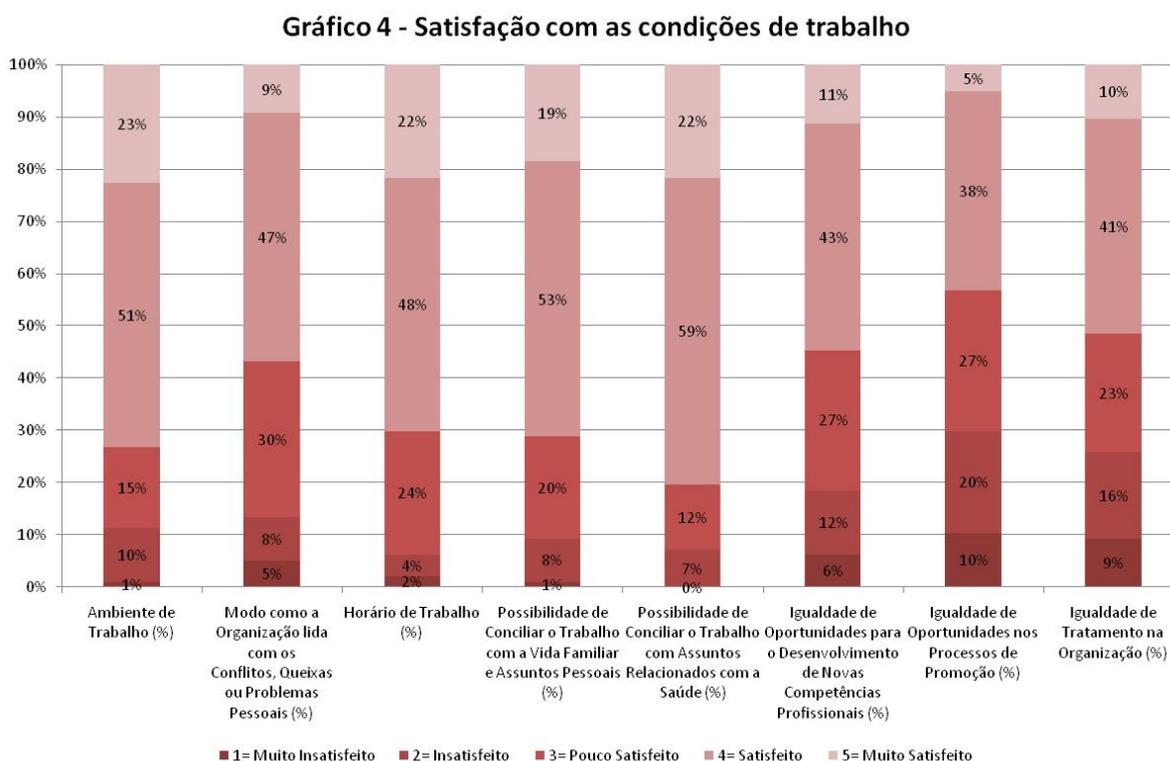
As “formas de recompensa”, quer no que se refere quer aos “esforços individuais”, quer aos de “grupo”, não suscitam grande satisfação no seio dos respondentes, uma vez que mais de 40% referiu estar insatisfeito ou muito insatisfeito nestes parâmetros (43% no aspeto individual e 43% no que toca ao grupo).

Releva ainda dar conta que cerca de metade dos respondentes gostaria que o IHRU, I.P. adotasse uma postura mais aberta à mudança e à modernização, traduzidos nos 30% que se consideram pouco satisfeitos e nos 24% insatisfeitos ou muito insatisfeitos, face à “postura da organização face à mudança e à modernização”.

Satisfação com as Condições de Trabalho

A existência de um bom ambiente de trabalho, a possibilidade de desenvolver competências profissionais diversas, conjugada com um horário de trabalho compatível com a vida familiar, assuntos pessoais ou questões de saúde, constituem-se como fatores importantes para a determinação do grau de satisfação de colaboradores/as e dirigentes com as condições de trabalho facultadas pelo Instituto.

A aferição da satisfação dos colaboradores/as do instituto face a este tipo de fatores encontra-se plasmada no seguinte gráfico:



A informações recolhidas apontam para uma apreciação globalmente satisfatória com as condições de trabalho. Neste domínio, o “ambiente de trabalho” é um fator a destacar, com 74% de respondentes a posicionaram-se como satisfeitos e/ou muito satisfeitos. A “possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais” ou com “assuntos relacionados com a saúde”, constituem dois aspetos com elevados níveis de satisfação por parte dos respondentes,

concentrando a maior percentagem de respostas (72% e 81% respetivamente) nos níveis de satisfeito e muito satisfeito.

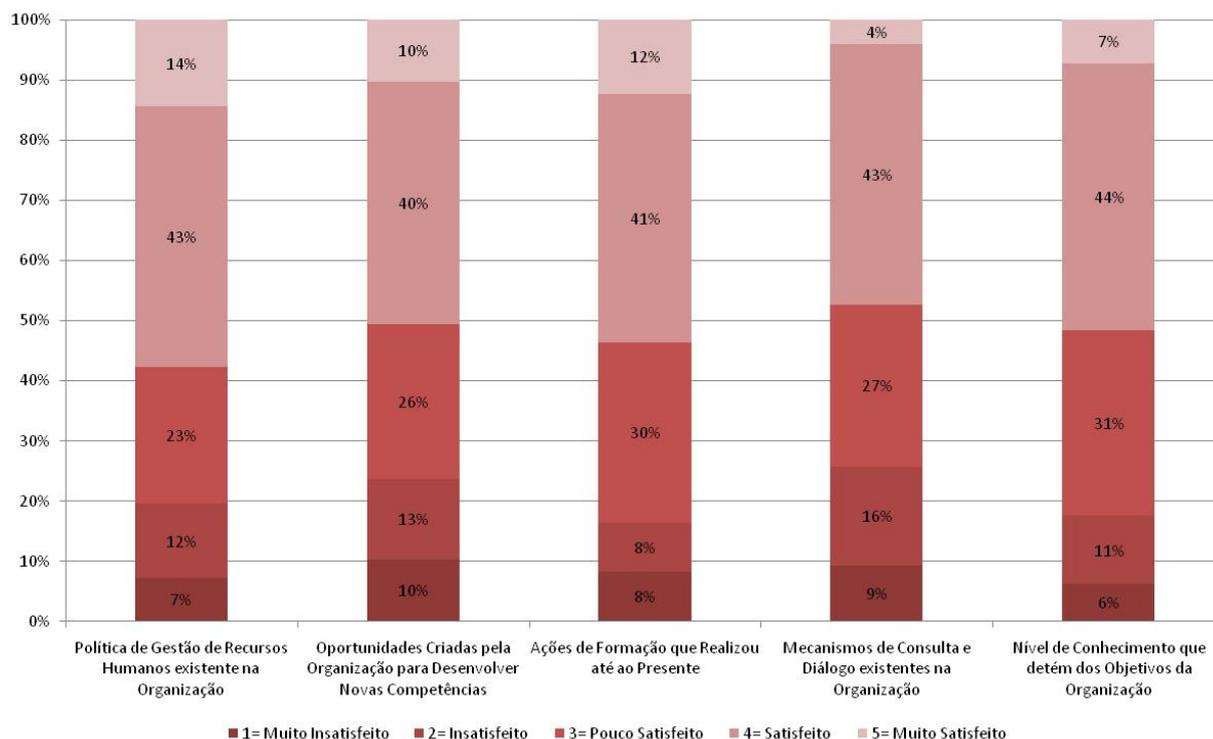
No item “horário de trabalho” obtém-se níveis de satisfação na ordem dos 70% e na “igualdade de tratamento na organização” registam-se 51% dos colaboradores satisfeitos.

A “igualdade de oportunidades no desenvolvimento de novas competências” e a “igualdade de oportunidades no processo de promoção” constituem categorias que observam um peso maior do nível “pouco satisfeito” ou de insatisfação, com 45% e 57% respetivamente das respostas nesses graus de satisfação.

Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira

A satisfação dos colaboradores/as encontra-se igualmente condicionada pelas oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional, a possibilidade de desenvolver competências e enfrentar desafios. Assim, avaliação dos aspetos relacionados com a carreira, encontram expressão no seguinte gráfico:

Gráfico 5 - Satisfação com o desenvolvimento da carreira



No cômputo geral, os/as colaboradores/as do Instituto detêm uma apreciação positiva das condições proporcionadas para o desenvolvimento da sua carreira profissional. Esta situação está patente, designadamente na avaliação da “política de gestão de recursos humanos existente na organização”, que obteve uma avaliação satisfatória ou muito satisfatória para mais de metade dos

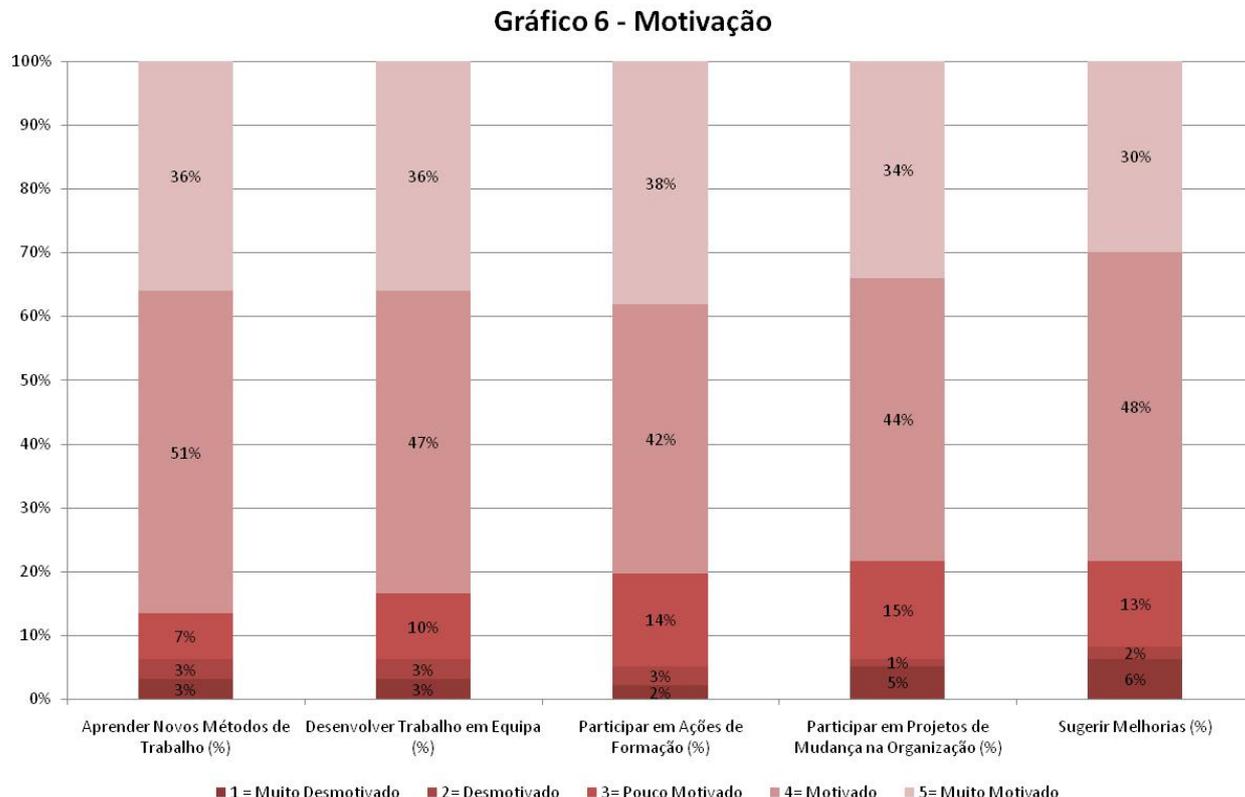
respondentes (57%). Similarmente, perto de metade dos respondentes (53%), afirma-se também satisfeito ou muito satisfeito com as “ações de formação realizadas”.

O “nível de conhecimento que detém dos objetivos da organização” e as “oportunidades criadas pela organização para desenvolvimento de novas competências”, embora de forma um pouco menos expressiva, reúnem um nível de satisfação positivo, uma vez que 51% e 50% dos respondentes, respetivamente, selecionou o nível de satisfeito ou muito satisfeito.

Com margem para melhorar, destaca-se a avaliação dos “mecanismos de consulta e diálogo existentes na organização”, na medida em que um pouco menos de metade (47%) dos respondentes se afirma satisfeito ou muito satisfeito nesta temática.

Motivação

A influência da motivação individual na performance e na produtividade é um aspeto amplamente consensual, constituindo o maior desafio na abordagem efetuada, bem como na clarificação dos fatores que a condicionam. A auscultação aos colaboradores/as do Instituto não poderia deixar de aferir os seus níveis de motivação, através de cinco aspetos determinantes, tal como espelha o gráfico seguinte.



As questões em torno da motivação reuniram as respostas mais satisfatórias dos colaboradores/as respondentes. Com efeito, nos cinco aspetos em análise, verifica-se o predomínio de respostas nos níveis motivado e muito motivado.

A motivação para “aprender novos métodos de trabalho” e para “desenvolver trabalho em equipa” é elevada para mais de 80% dos respondentes. O contexto favorável abrange igualmente a motivação para “participar em ações de formações”, para “participar em projetos de mudança na organização” e para “sugerir melhorias”, com valores entre os 80% e os 78% das respostas obtidas.

Satisfação com o Estilo de Liderança da Gestão de Topo e Gestão Intermédia

Gráfico 7 - Satisfação com o estilo de liderança da gestão de topo

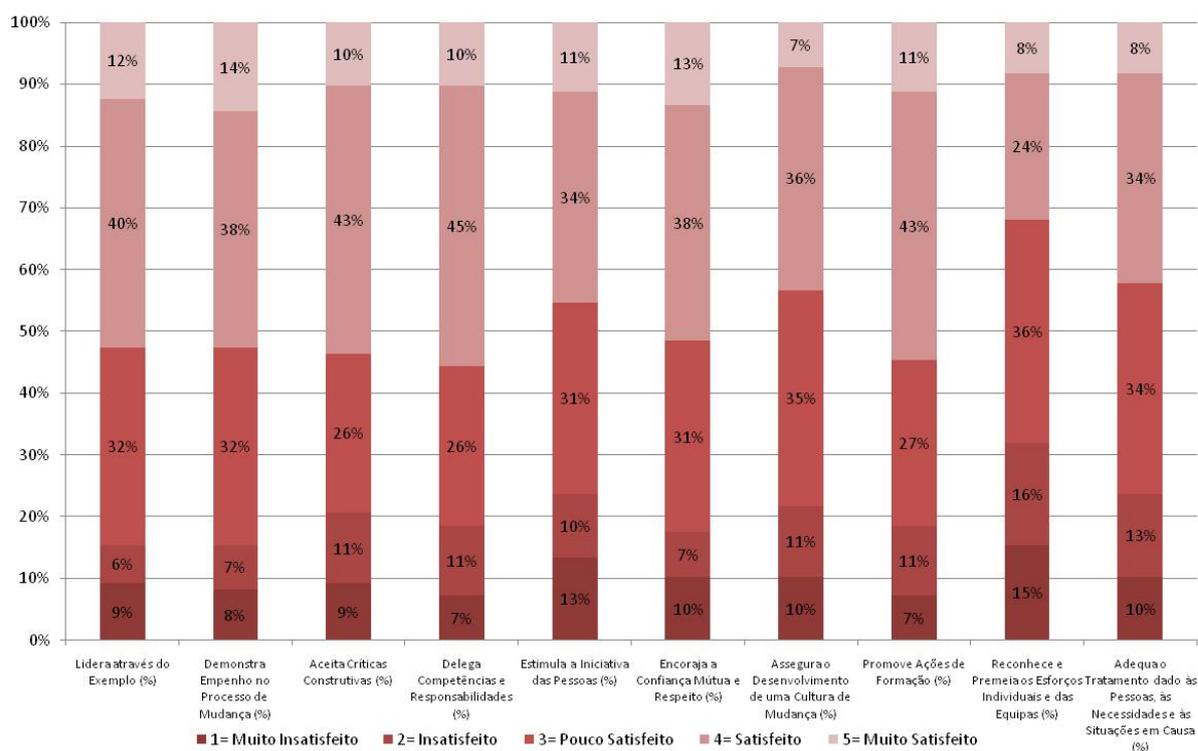
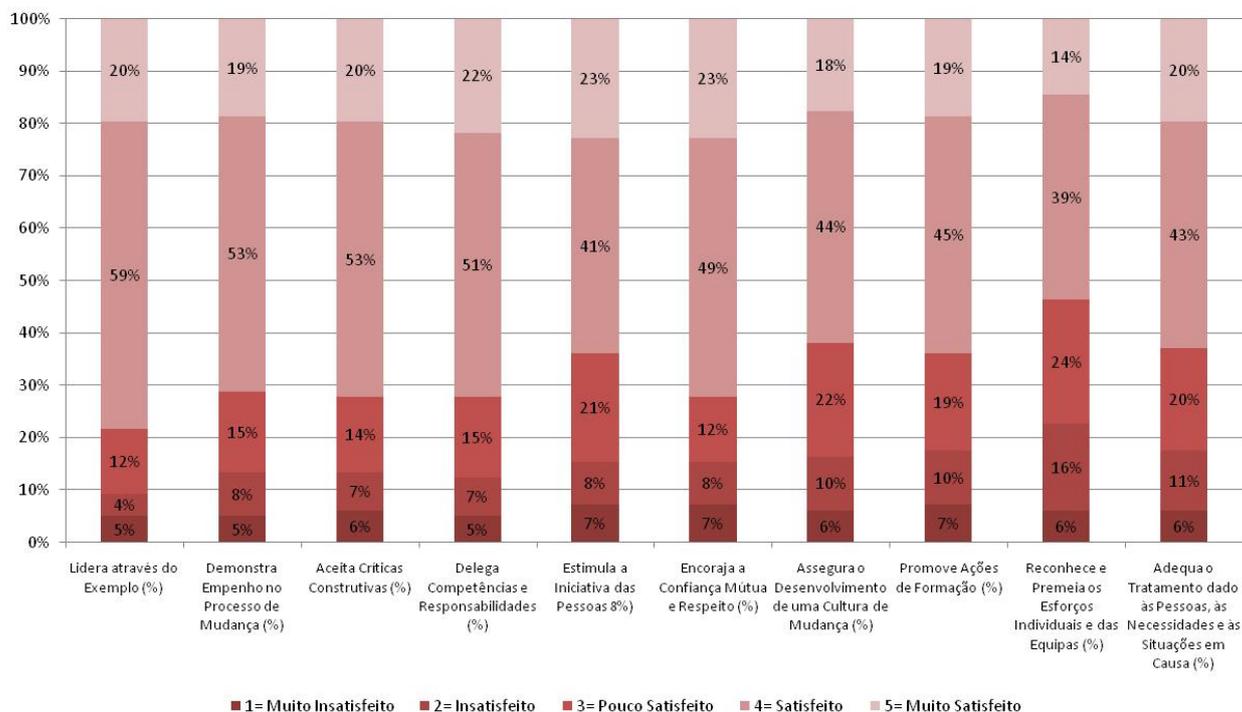


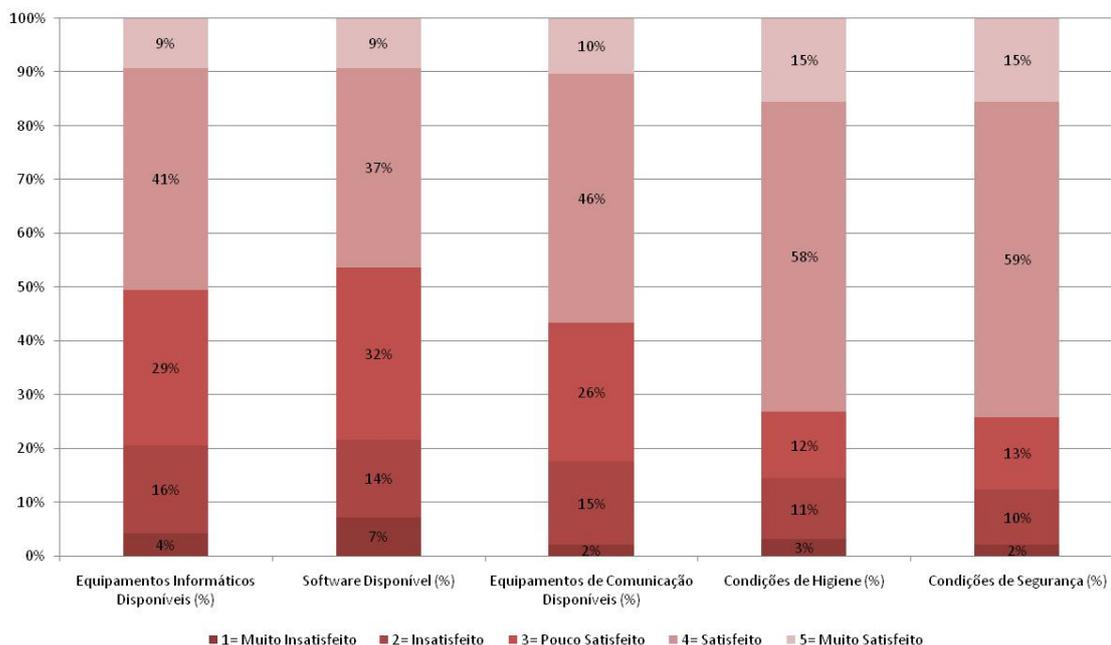
Gráfico 8 - Satisfação com o estilo de liderança da gestão intermédia



Satisfação com as Condições de Higiene, Segurança, Equipamentos e Serviços

As condições de higiene, segurança, conforto e qualidade dos equipamentos constituem aspetos importantes a considerar nos níveis de satisfação dos trabalhadores. Os resultados apurados neste item estão traduzidos no gráfico seguinte.

Gráfico 9 - Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços



Numa leitura do global, sobressai uma apreciação satisfatória dos aspetos que compõe este conjunto de questões. As “condições de segurança” destacam-se ao obterem uma avaliação de satisfeito ou muito satisfeito para 74% dos participantes no questionário. No que se refere às “condições de higiene”, são 73% que consideram se consideram satisfeitos ou muito satisfeitos.

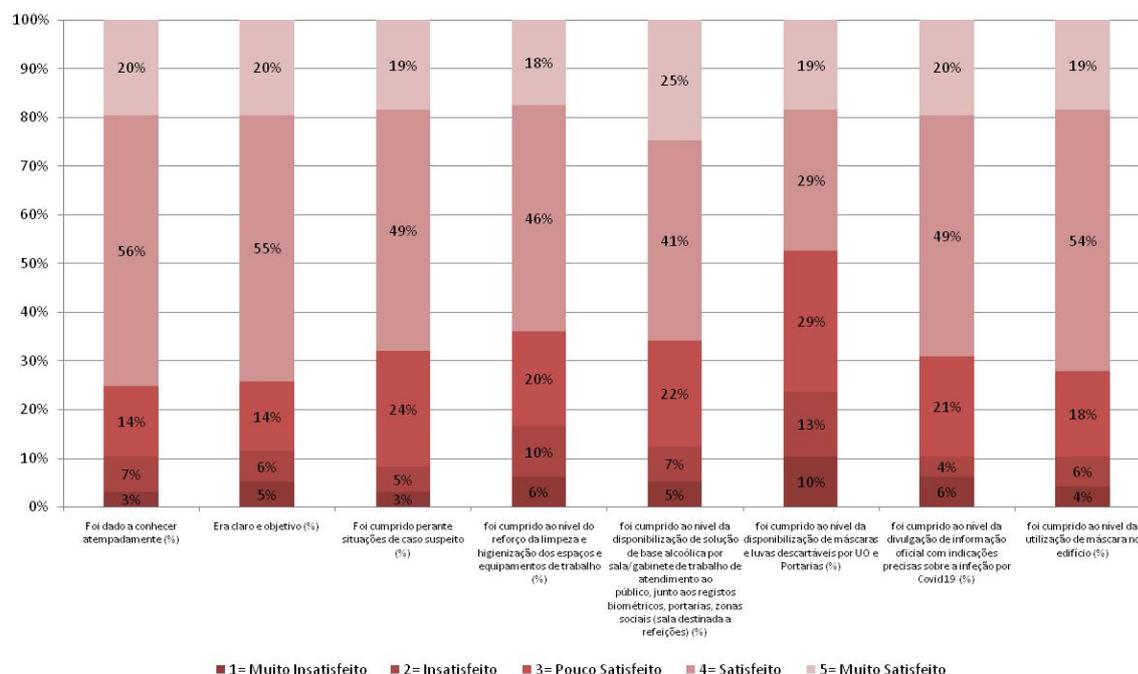
Ao nível de equipamentos, denota-se uma satisfação elevada (56%) com os “equipamentos de comunicação disponíveis”, seguido dos “equipamentos informáticos disponíveis” com 50% e apenas 46% revelam satisfação ao nível do “software disponível”, indiciando uma área importante a considerar numa atualização e modernização dos meios tecnológicos disponíveis.

Satisfação com o plano de contingência - COVID-19 e teletrabalho

O ano de 2020 ficou marcado pela pandemia SARS-CoV-2 / Covid 19, que obrigou à implementação de um plano de contingência com vista à aplicação, entre outras, de medidas de adaptação de horários e de recurso à prestação de serviço na modalidade de teletrabalho.

Apresentamos seguidamente as respostas ao conjunto de questões sobre o Plano de Contingência adotado pelo IHRU, I.P..

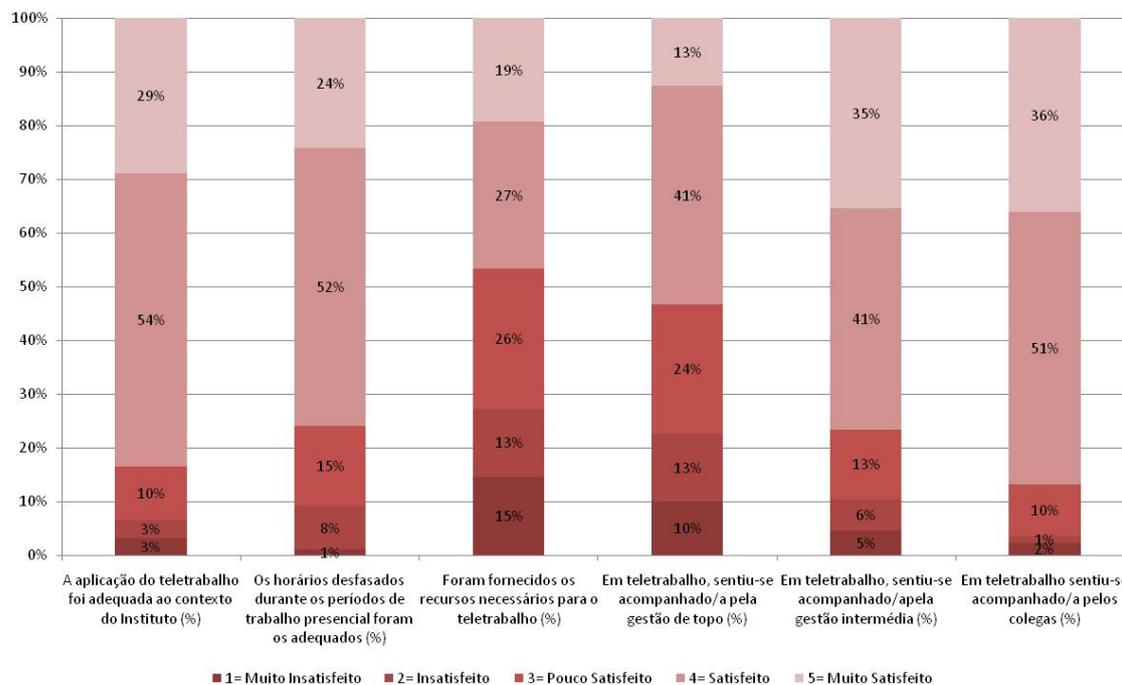
Gráfico 10 - Plano de contingência COVID-19



Da análise ao gráfico verifica-se, de forma genérica, uma predominância de satisfação com aplicação do plano de contingência adotado, uma vez que a maioria das questões apresentam valor próximos de 70% na classe “satisfeito” ou “muito satisfeito”. Merece destaque, pela menor satisfação ou insatisfação, a “disponibilização de mascaras e luvas pelas unidades orgânicas e portarias”.

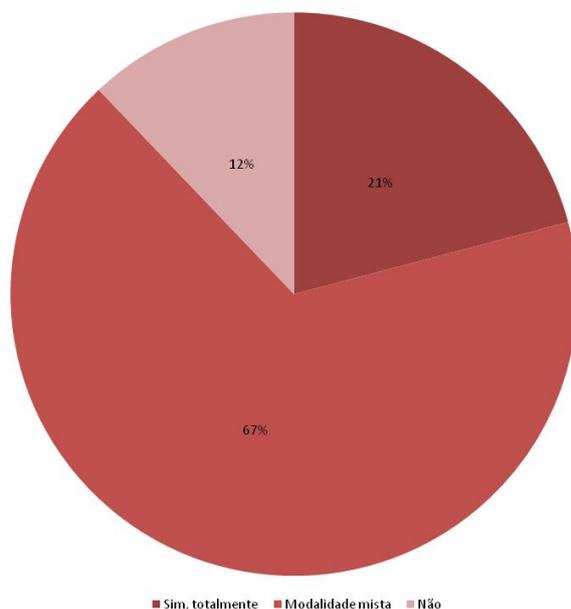
Na sequência da aplicação do plano de contingência do COVID-19 foram adotados horários desfasados e o recurso ao teletrabalho. Apresenta-se seguidamente os resultados obtidos.

Gráfico 11 - Horários de trabalho e teletrabalho



O gráfico acima revela um grau de satisfação elevado (superior a 75%) no que diz respeito à adequação da “aplicação do teletrabalho ao contexto do Instituto” e ao “desfasamento dos horários durante os períodos de trabalho presencial”. Mereceu igual grau de satisfação positivo o acompanhamento durante o teletrabalho quer “pela gestão intermédia” quer “pelos colegas”. Verificou-se uma menor satisfação (54%) com o “acompanhamento pela gestão de topo” durante o teletrabalho. Por último destaca-se a insatisfação manifestada (54%) com o “fornecimento dos recursos necessários para o teletrabalho”. Ainda neste bloco, relativo ao plano de contingência e à adoção do teletrabalho, foi questionado se numa perspetiva de futuro, os colaboradores gostariam de poder manter essa modalidade de prestação de serviço ao Instituto.

Gráfico 12 - Manutenção do teletrabalho no futuro



Dos respondentes a esta questão é evidente que a grande maioria (67%) privilegiaria uma modalidade mista entre o trabalho presencial e o teletrabalho. Seguidamente 21% gostaria de poder manter esta modalidade de trabalho e 12% não pretenderia manter o trabalho remoto valorizando assim o trabalho presencial.

Contributos e opiniões de âmbito geral

Sugestões de Melhoria

A realização deste exercício de inquirição destinado à totalidade dos colaboradores/as do IHRU, I.P. constitui uma oportunidade para obter, para além do grau de satisfação face a aspetos pré-definidos, sugestões e contributos livres que os inquiridos considerem pertinentes identificar.

Foram cerca de 25% os respondentes que optaram expressar a sua opinião e/ ou deixar ideias e contributos diversos, pelo que, mesmo sem representatividade estatística, apresentamos em seguida uma síntese destas reflexões, organizada em linhas temáticas:

Comunicação Interna

À semelhança do ano transato, grande parte dos contributos recolhidos (cerca de 33%) remete para a necessidade de melhorar a comunicação interna, no sentido de instituir mecanismos facilitadores da partilha de informação e conhecimento, sendo referida, de novo, diversas vezes a necessidade de realizar reuniões periódicas para este fim. Mantém-se a disponibilidade dos colaboradores para uma maior articulação entre serviços, necessitando, para tal, de maior perceção dos objetivos das diferentes áreas e bem ainda dos desafios que lhe estão associados.

Cultura Organizacional e Coesão

Destacam-se neste grupo sugestões relativas à necessidade de promoção de um sentimento de pertença e de um maior envolvimento dos colaboradores, elegendo a motivação como fator tendencialmente conducente a melhores resultados, ao aumento da produtividade e à fixação de colaboradores no Instituto.

São apontados como aspetos promotores de uma maior coesão e satisfação das equipas, a maior delegação de responsabilidades, a valorização do trabalho realizado e o aperfeiçoamento dos mecanismos de reconhecimento e promoção, a oportunidade de contribuir para a mudança e modernização organizacional de forma mais ativa, o acesso efetivo à movimentação interna de pessoal, a necessidade de reforçar as equipas e de conseguir conservar os mais competentes, bem como um plano de formação atual e adequado.

Foi reiterado o interesse na flexibilização de horários, designadamente ao nível do regime de teletrabalho.

Condições Objetivas de Trabalho

A necessidade de melhorar as condições de trabalho surge também com grande ênfase nos contributos recolhidos (cerca de 32%), centrando-se a preocupação dos respondentes em três áreas:

Gestão documental – É reconhecida a necessidade de adequação e atualização dos procedimentos inerentes à gestão documental diária, à informatização de todo o arquivo e à melhoria das condições físicas de alguns locais de arquivo;

Material informático - Compreende as sugestões relacionadas com a evolução na oferta das ferramentas tecnológicas de trabalho que permitam a adoção, em contexto laboral, de ambientes virtuais para realização de tarefas com recurso a plataformas digitais online, bem como a modernização dos equipamentos em geral;

Higiene e limpeza – A disponibilização de máscaras aos trabalhadores presenciais, uma maior disponibilização de álcool-gel e a necessidade de garantir a limpeza adequada das viaturas de serviço são preocupações veiculadas por vários respondentes.

Em suma, verifica-se que existe uma satisfação generalizada dos colaboradores/as do Instituto, nomeadamente face às condições de trabalho, à possibilidade de conciliar a sua vida pessoal e familiar com o trabalho, as oportunidades de formação e de desenvolvimento de competências, bem como uma perceção positiva face à gestão e liderança do Instituto. Por outro lado, denota-se um contexto favorável à introdução de melhorias na forma de comunicação e colaboração entre as

várias áreas do IHRU, I.P., bem como a necessidade de modernizar a crescente necessidade de recursos tecnológicos.

4.6. Análise e avaliação do sistema de controlo interno

No quadro abaixo é apresentada uma análise detalhada do ponto de situação do Sistema de Controlo Interno, com base em vinte e seis requisitos distribuídos por quatro dimensões, conforme metodologia proposta pelo Conselho Coordenador de Avaliação dos Serviços:

| Questões | Aplicado | | | Fundamentação |
|--|----------|---|----|--|
| | S | N | NA | |
| 1 – Ambiente de controlo | | | | |
| 1.1. Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno? | | X | | Pese embora não se encontre ainda sistematizado um sistema de controlo interno, encontram-se definidos circuitos e processos que permitem a verificação efetiva da legalidade, regularidade e boa gestão. |
| 1.2. É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão? | X | | | O Instituto procura assegurar o cumprimento da legalidade, regularidade e boa gestão dos processos no domínio dos diferentes instrumentos de gestão, bem como em matérias conduzidas pelas diversas Unidades Orgânicas. Os atos relevantes são revistos e validados pelas chefias. |
| 1.3. Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função? | | | X | Pese embora o Instituto não tenha constituído formalmente uma equipa de controlo e auditoria, procurou-se que os técnicos afetos a esse tipo de funções tenham competências e conhecimentos nestas matérias. |
| 2 – Estrutura Organizacional | | | | |
| 2.1. A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente? | X | | | A estrutura organizacional encontra-se em conformidade com o DL n.º 175/2012, alterado pelo DL 81/2020 de 2 outubro. |
| 2.2. Qual a percentagem de colaboradores/as do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3? | X | | | Está em curso o processo avaliativo relativo ao biénio 2019/2020. |
| 2.3. Qual a percentagem de colaboradores/as do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação? | X | | | Durante o ano de 2020, frequentaram pelo menos uma ação de formação 27% dos colaboradores do IHRU, I.P. |

Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo de desempenho

Com o objetivo de assegurar práticas que promovam a qualidade dos serviços prestados pelas diferentes áreas de atuação, perspetivando o desenvolvimento de uma política de melhoria contínua, foram tidos como prioritários em 2020 diversos procedimentos considerados como

determinantes para a qualificação e otimização dos serviços prestados ao cidadão pelo IHRU, I.P., e dos quais se destacam:

- A otimização do Portal da Habitação, a qual incluiu a integração de diferentes plataformas do IHRU, I.P.;
- A implementação da plataforma de pedidos de empréstimos Covid a Arrendatários e Senhorios desde o processo de instrução de candidaturas, totalmente desmaterializado, ao interface com o cidadão para proceder às respostas e pedidos de esclarecimento;
- A Implementação de mecanismos de teletrabalho e de transição digital, consubstanciados ao longo do ano de 2020, na adoção de novos de modelos de gestão, de processos e sistemas de suporte, designadamente na disponibilização de ferramentas colaborativas a distância.

4.7. Comparação com o desempenho de serviços idênticos

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.

4.8. Comparação entre unidades homogéneas

Encontra-se previsto nos estatutos do IHRU, I.P., de acordo com o plasmado no anexo à Portaria n.º 208/2015, de 15 de julho, que a sua orgânica preveja duas Direções de gestão de património, uma relativa ao Norte e uma outra ao Sul, vocacionadas para desenvolver o mesmo tipo de atribuições, embora destinadas a diferentes jurisdições territoriais, de acordo com deliberação do Conselho Diretivo deste Instituto.

Todavia, o facto de se encontrarem fisicamente distantes, isto é, a Direção de Gestão do Sul situa-se junto à sede do IHRU, I.P. em Lisboa, e a Direção Geral do Norte tem delegação no Porto, traduz-se na concretização de percursos paralelos, pautados com significativas diferenças na forma de desenvolver a sua atividade.

Cabe à Direção de Gestão do Norte (DGN), levar a cabo um conjunto de atividades de suporte, que acresce às atribuições específicas e partilhadas com a Direção Geral do Sul (DGS), onde se destacam o serviço de atendimento aos cidadãos; o serviço de tesouraria que engloba o recebimento de rendas, a gestão do fundo de maneiio, o serviço de expediente, a gestão de arquivo intermédio e da frota automóvel.

No que concerne à DGS, e pelo facto de se encontrar enquadrada na restante estrutura do Instituto, encontra-se mais focada nas atribuições específicas de gestão do património, até porque observa uma muito maior dispersão geográfica, até porque também assume o património existente nas Regiões Autónomas.

Com base neste cenário, considera-se justificado que as duas direções de gestão não deverão ser entendidas como Unidades Homogéneas, de tal forma que não foram introduzidos indicadores de desempenho no QUAR, e assim, não foram propostos critérios de comparabilidade entre estas duas unidades orgânicas no âmbito da presente avaliação dos serviços. Ainda neste bloco, relativo ao plano de contingência e à adoção do teletrabalho, foi questionado se numa perspetiva de futuro, os colaboradores gostariam de poder manter essa modalidade de trabalho.

5. Principais Eventos do Ano

Não obstante a pandemia que marcou o ano de 2020, com consequências incontornáveis ao nível dos eventos presenciais, importa destacar as seguintes iniciativas que o IHRU, I.P., promoveu ou marcou presença:

| Mês | Eventos |
|-----------|---|
| Janeiro | <ul style="list-style-type: none"> • Congresso LiderA20 – Centro Congressos IS • Fórum das Políticas Públicas – ISCTE-UL |
| Fevereiro | <ul style="list-style-type: none"> • Cerimónia de lançamento do primeiro sorteio de 18 Habitações em Arrendamento Acessível. • Assinatura do Protocolo de Parceria para Promoção do Programa de Arrendamento Acessível. • Assinatura do Protocolo de Capacitação do Sector da Mediação Imobiliária para o Programa de Arrendamento Acessível. • Assinatura dos protocolos com plataformas e agentes imobiliários para divulgação de arrendamento acessível. • Evento Anual do IFRRU - LNEC |
| Março | <ul style="list-style-type: none"> • REFUNDO – Conselho Residencial da ULI (Urban Land Institute) com a CEO da ULI Lisette Van Doon: “Emerging Trends in Real Estate” – Fundação Caloust Gulbenkian. • Comissão Europeia – Evento: “Apresentação do Relatório relativo a Portugal de 2020 e do Fundo para uma Transição Justa”. |
| Abril | |
| Maio | <ul style="list-style-type: none"> • Assinatura de Acordo de Colaboração no âmbito do 1º Direito com a CM de Oeiras |

| | |
|------------------------|---|
| <p>Julho</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Assinatura de Contrato no âmbito do 1º Direito com a CM Arruda dos Vinhos • Assinatura de Contrato no âmbito do 1º Direito com a Habévora • Assinatura de Acordo de Colaboração no âmbito do 1º Direito com a CM de Évora • Assinatura de Acordo de Colaboração no âmbito do 1º Direito com a CM de Matosinhos • Protocolo de Cooperação Institucional com a C. M de Mação • Assembleia de Participantes - IHRU |
| <p>Setembro</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Seleção de Prémios SIL – FIL Parque das Nações |
| <p>Outubro</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Seminário Reabilitação Urbana – SIL Investment Pro. Power by APPII@SIL 2020 – Intervenção em mesa redonda do Sr. Vogal do CD, Arqº. Luís Gonçalves. • Assinatura de Acordo de Colaboração no âmbito do 1º Direito com a CM de Loulé • Protocolo de Cooperação Institucional com a C. M. de Guimarães |
| <p>Novembro</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Seminário Reabilitação Urbana – “Políticas e Programas de Reabilitação Urbana das Cidades – Intervenção do Vogal do CD, Arq.º Luís Gonçalves – On-line. • Assinatura de Acordo de Colaboração no âmbito do 1º Direito com a CM do Porto • Assinatura de Acordo de Colaboração no âmbito do 1º Direito com a CM de Lousada • Assinatura de Acordo de Colaboração no âmbito do 1º Direito com a CM de Paredes |
| <p>Dezembro</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Assinatura de Acordo de Colaboração no âmbito do 1º Direito com a CM do Funchal • Assinatura de Acordo de Colaboração no âmbito do 1º Direito com a C. M. do Marvão • PTPC/Cluster AEC – 9º Fórum Estratégico “Plano de Recuperação e Resiliência” – on-line (Vogal do CD – Dr. Henrique Ferreira) • Convite/Desafio na qualidade de Orador no Webinar: Geografia Residencial e Pandemia Covid19: Capacidade de captação de novos residentes, quais os impactos na procura do território do Montado de Sobro e Cortiça e desafios para a organização da Oferta. (Vogal do CD – Arqº. Luís Gonçalves) • Assinatura de Acordo de Colaboração do 1º Direito com a CM de Marvão |

6. Principais Áreas de Atividade

Tendo por base as competências conferidas pelo Decreto-Lei n.º 175/2012, de 2 de agosto, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 102/2015, de 5 de junho, e da Portaria n.º 208/2015, de 15 de julho, o Instituto de habitação e Reabilitação Urbana, I.P, desenvolve a sua atividade em torno de quatro áreas principais:

- ✓ Suporte Técnico às Políticas Públicas;
- ✓ Gestão do Património;
- ✓ Financiamento Público à Habitação e à Reabilitação Urbana;
- ✓ Incentivos ao Arrendamento.

6.1. Suporte Técnico às Políticas Públicas

Caracterização e enquadramento

O IHRU, I.P. assume um papel preponderante na prossecução da política de habitação e reabilitação urbana, pelo que mantém um conhecimento relevante das dinâmicas nesse domínio, nomeadamente ao nível das alterações legislativas, regulamentares e normas técnicas relativas a estas matérias.

Em consonância, cabe ao IHRU, I.P., realizar propostas de medidas de melhoria nas áreas de habitação, reabilitação urbana e arrendamento urbano, participar na elaboração de projetos legislativos e regulamentares propostos por outros órgãos ou serviços da administração pública e emitir pareceres sobre os projetos que lhes são remetidos para análise.

Tendo em consideração a sua natureza centralizada, cabe-lhe ainda, no âmbito das suas competências, colaborar e apoiar os municípios e demais entidades na concretização das políticas definidas para o setor da habitação e da reabilitação urbana.

Medidas e projetos desenvolvidos

Em 2020, as iniciativas de suporte técnico às políticas públicas foram determinantes para dar continuidade à viabilização da implementação dos instrumentos de atuação previstos na Nova Geração de Políticas de Habitação, tendo sido particularmente relevante:

- A prestação de apoio técnico, designadamente no que se refere à operacionalização dos programas de apoio à habitação, especificamente os relativos aos Programas Porta de Entrada – Programa de Apoio ao Alojamento Urgente, 1.º Direito – Programa de Apoio ao Acesso à Habitação, Programa de Arrendamento Acessível e aplicação do Regime Excecional de Apoio à Renda;
- O apoio, ao nível da implementação dos referidos programas, no âmbito dos processos de instrução de candidaturas e de celebração dos acordos de colaboração, acordos de financiamento e contratos de comparticipação, tanto relativos ao financiamento do apoio técnico, como à implementação das soluções habitacionais.
- A concretização do desenho, construção e implementação do apoio concedido pelo IHRU, I.P., ao abrigo da Lei n.º 4-C/2020, de 6 de abril;
- A correspondência às solicitações de apoio por parte da Tutela, em especial no domínio da análise e contributos em vários projetos legislativos do Governo e da Assembleia da República, de que são exemplos os projetos relativos à revisão programa 1.º Direito (Programa de Apoio ao Acesso à Habitação), ao Porta de Entrada – Programa de Apoio ao Alojamento Urgente e ao Arrendamento Acessível, a Lei n.º 4-C/2020, de 6 de abril, e as suas alterações, a Portaria n.º 91/2020, de 14 de abril, a Resolução do Conselho de Ministro n.º 62/2020, de 14 de agosto, o Decreto-Lei n.º 82/2020, de 2 de outubro, e a Portaria n.º 290/2020, de 17 de dezembro;
- A elaboração e apresentação à Tutela do projeto de portaria relativa à correção extraordinária das rendas;
- O apoio técnico e representação assegurados ao nível dos processos de transferência de competências para os órgãos municipais no domínio da habitação nos termos do Decreto-Lei n.º 105/2018, de 29 de novembro.
- A apresentação e divulgação do 1.º Relatório de Execução do 1.º Direito – Programa de Apoio ao Acesso à Habitação.

6.2. Gestão do património

Caracterização e enquadramento

O Instituto de Habitação e Reabilitação Urbana, I.P., é um instituto público dotado de património próprio, cabendo-lhe, nesse domínio, gerir, conservar e alienar o parque habitacional, equipamentos e solos que integram o seu património, no cumprimento da política definida para a habitação de interesse social. O património em causa pode desagregar-se em três categorias:

- **Património de habitação social** O património de habitação social destina-se a dar resposta às carências habitacionais de agregados familiares com baixos rendimentos e/ou outras situações de vulnerabilidade e emergência social.

O IHRU, I.P. dispõe de um vasto património, resultante nomeadamente da integração do património transitado do ex-IGAPHE, o edificado recebido por reversão da Fundação D. Pedro IV, o bairro proveniente do extinto Governo Civil de Lisboa e os fogos transferidos pelo Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.. Na sua maioria, tratam-se de frações habitacionais, nas quais coexistem vários regimes de renda. Releva ainda referir que uma parte considerável das frações não habitacionais se encontra afeta a equipamentos de natureza social.

A conservação e reabilitação deste património representa um esforço significativo para o IHRU, I.P., com o intuito de garantir a preservação do edificado e aumentar a sua vida útil, garantindo uma melhoria no nível de conforto térmico e higrométrico das habitações. As intervenções nesse âmbito têm sido suportadas, em grande parte, com recurso a empréstimos do Banco Europeu de Investimento, tendo ainda sido parcialmente financiada com verbas dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento a reabilitação de diversos bairros.

Mais recentemente, houve lugar ao desenvolvimento de intervenções de grande reabilitação, incluindo as financiadas no âmbito do Portugal 2020, tanto ao abrigo de Planos de Ação Integrados para as Comunidades Desfavorecidas (PAICD), como da Eficiência Energética – Reabilitação de Bairros Sociais (EE).

- **Património habitacional para arrendamento a preços acessíveis** Este tipo de património resulta de situações de incumprimento, de processos de execução fiscal e de insolvências relacionadas com dívidas de empréstimos concedidos pelo IHRU, I.P.

A gestão deste património centra-se na qualificação e/ou reabilitação das frações recebidas para pagamento das referidas dívidas por forma a integrarem a oferta de fogos no mercado de arrendamento, disponibilizando soluções habitacionais a preços acessíveis aos rendimentos das famílias, em especial ao abrigo do Programa de Arrendamento Acessível.

- **Património não habitacional** O IHRU, I.P. dispõe, ainda, de equipamentos e terrenos dispersos pelo território nacional, de origens diversas, sendo de realçar os provenientes do processo legal de aquisição pelo então Instituto Nacional de Habitação, I.P., à Direção Geral do Património, oriundos do ex-IGAPHE.

Medidas e projetos desenvolvidos na Gestão do Património de Habitação Social

Esta área de atividade constitui uma das áreas *core* do IHRU, I.P., assente, em larga escala, num conjunto de práticas gestionárias correntes e vocacionadas para a promoção do acesso a uma habitação condigna dos agregados em situação de vulnerabilidade socioeconómica. Esta componente é conjugada com um investimento contínuo na conservação e reabilitação do património, visando a melhoria das condições de conforto e segurança dos imóveis, resultando, na melhoria das condições de vida das comunidades aí residentes.

O ano de 2020 revelou-se particularmente desafiante, na medida em que o contexto de pandemia acarretou constrangimentos de várias ordens, exigindo uma grande capacidade de adaptação e de empenho por parte de todos os colaboradores na prossecução das suas funções, com destaque para a implementação das alterações legislativas decorrentes do estado de emergência, em especial ao nível da implementação do teletrabalho e da inerente reorganização dos serviços.

Ainda que com alguns condicionantes, a atuação desta área de atuação permite que se destaquem as seguintes atividades:

- Atribuição de habitações em regime de arrendamento apoiado, maioritariamente ao abrigo de protocolos estabelecidos com entidades de várias áreas setoriais e com municípios, visando grupos populacionais em condição de vulnerabilidade grave e urgente, como são os casos das vítimas de violência doméstica, de pessoas em situação de sem-abrigo ou em condição de emergência social;
- Acompanhamento de agregados familiares recentemente realojados, com vista à facilitação do processo de integração, minimizando as dificuldades inerentes ao estabelecimento de novas vivências e rotinas, trabalho que assenta, em grande parte, em

procedimentos de visitação domiciliária, que ficaram muito condicionados na sequência da pandemia;

- Gestão do parque habitacional património IHRU, I.P. e dos seus inquilinos, promovendo transmissões de titularidade e a transferência de agregados familiares, por forma a adequar a habita o às necessidades identificadas (tipologia, situa es de mobilidade funcional reduzida ou ainda de dinâmicas familiares, entre outras);
- Promo o da resolu o das situa es de incumprimento no pagamento de rendas devidas, através da celebra o de acordos de regulariza o, bem como, da aplica o do apoio aos arrendatários do IHRU, I.P. no âmbito das medidas extraordinárias introduzidas em resposta   pandemia, plasmada na Lei n.  4-C/2020, de 6 de abril, através de solu es de isen o, redu o ou moratória no pagamento das rendas;
- Identifica o e acompanhamento das ocupa es ilegais, visando a análise casuística das mesmas e a implementa o de solu es adequadas a solucionar essas situa es;
- Incentivo   organiza o e participa o dos arrendatários do património IHRU, I.P., na gestão das partes comuns dos edifícios, nomeadamente com recurso   identifica o de gestores informais e comissões de lote, valorizando o sentido de pertenc a e de compromisso;
- Ao nível dos prédios com fra es pertencentes a outros proprietários, o IHRU, I.P.,  m de assumir a sua quota-parte dos encargos e despesas comuns referentes   administra o do prédio, estimula e apoia, sempre que necessário, a concretiza o de interven es e obras de reabilita o do mesmo;
- Promo o da melhoria das condi es de habitabilidade, por via da execu o de obras de conserva o e manuten o do parque habitacional, bem como da reabilita o de fogos devolutos.

Medidas e projetos desenvolvidos no âmbito da Gestão do Património para Arrendamento a Preços Acessíveis

Esta de atividade observou, ao longo do ciclo de gestão de 2020, desafios consideráveis, por um lado, ao verificar um acréscimo de atribui es associadas   promo o do arrendamento acessível e, por outro lado, ao deparar-se com a pandemia causada pelo Covid 19, que veio introduzir vários

constrangimentos num trabalho de natureza essencialmente presencial e dependente da articulação com fornecedores e prestadores de serviços.

Ainda assim, as atividades previstas foram na sua maioria concretizadas, o que não é alheio à tomada de algumas opções estratégicas, facilitadoras de um maior dinamismo nos procedimentos contratuais, associado ao elevado empenho e compromisso dos colaboradores.

Para além da concretização e conclusão dos procedimentos concursais que se encontravam a decorrer no início do ano, foram desenvolvidos e estão em fase de contratação diversos procedimentos agregados, promovidos sob a forma de concurso público, procurando-se incrementar esta forma de contratação, em detrimento de ajustes diretos e consultas prévias.

As intervenções promovidas neste domínio incidem essencialmente na:

- Reabilitação de conjuntos habitacionais ou bairros, tais como o Bairro Dr. Abílio Moreira com 226 fogos em Lousada, o Bairro de Ramalde do Meio com 168 fogos no Porto; a 21 moradias na Urbanização de Monreal com 21 moradias em Reguengos de Monsaraz e de 19 fogos do empreendimento de Machico Park, em Machico, entre outros;
- Reabilitação de fogos, destacando-se, a título exemplificativo, a intervenção em 54 fogos dispersos em diversos bairros no norte do país e de 38 fogos no Bairro de Alvalade, em Lisboa;
- Intervenções de conservação e manutenção em vários bairros.

O recurso a fundos comunitários (Portugal 2020) viabilizou algumas intervenções significativas, sendo de realçar a Reabilitação do Bairro da Escola Técnica, abrangendo 46 fogos, em Ponte de Lima, assim como o Plano Estruturado da Grande Reabilitação, tendo sido desenvolvidos os procedimentos para adjudicação de empreitadas de reabilitação das primeiras duas fases do Bairro Amarelo, em Almada e do Lote 70 em Chelas, Lisboa.

Importa ainda dar nota da melhoria implementada ao nível da coordenação entre os técnicos que asseguram a gestão dos condomínios e os técnicos responsáveis pelas obras de conservação e manutenção, o que se traduziu em respostas mais céleres à apreciação de propostas de intervenção nas partes comuns promovidas pelas Administrações de condomínios e permitiu o início de algumas empreitadas. Neste âmbito, foi também assegurado o processamento e pagamento de todas as solicitações de quotas ordinárias e extraordinárias dos condomínios em que o IHRU está representado.

No âmbito das novas atribuições acometidas ao Instituto, como é o caso da promoção de construção de novos empreendimentos destinados ao Programa de Arrendamento Acessível, na área do Plano Integrado de Almada, foram concluídos três concursos de conceção e elaboração de Projetos, encontrando-se um em fase de Anteprojecto e outros dois em fase de Estudo Prévio.

Paralelamente, foram desenvolvidas ações que visam a promoção de um Projeto, semelhante ao de Almada, para o Plano Integrado de Setúbal, que visa também a construção de cerca de 1000 novas habitações pelo IHRU para afetar ao Programa de Arrendamento Acessível.

De realçar, ainda que este Programa foi alvo de uma campanha nacional de divulgação em diversos meios de comunicação social, tendo suscitado um aumento da capacidade de resposta do Instituto, na prestação de esclarecimentos aos potenciais arrendatários e senhorios do Programa (telefonicamente e por e-mail).

Medidas e projetos desenvolvidos na Gestão do Património Não Edificado

Relativamente à gestão do património não edificado propriedade do IHRU, I.P., foram desenvolvidas diversas ações, sendo de destacar a adjudicação de uma empreitada para limpeza e demolição de edificações abarracadas situadas na Encosta da Bela Vista em Setúbal, para além de realização de uma intervenção de demolição de um conjunto de edificações deste tipo que se encontrava em construção em terrenos situados a Norte da Quinta da Parvoíce.

Indicadores, metas e resultados

| Indicadores | Meta 2020 | Resultado | Desvio | Fundamentação |
|---|-----------|-----------|---------|---|
| Acordos de regularização de rendas em dívida de habitação social (n.º de acordos celebrados) | 320 | 516 | ↑61,25% | O envio de ofício para 2301 arrendatários com dívida e sem ARD ativo, efetuado em agosto de 2020 e referindo a possibilidade de redução de 50% da indemnização legal devida, impulsionou os resultados. |
| Atribuição de habitações a vítimas de violência doméstica (percentagem) | 60% | 68% | ↑12,79% | Não obstante verificarem-se situações em que, por ausência de património no local pretendido, não é possível atribuir habitação, os resultados são positivos, excedendo mesmo o previsto. |
| Intervenções de reabilitação no parque habitacional do IHRU, I. P. (número de fogos com intervenções) | 300 | 297 | ↓1% | Ao resultado acrescem 4 intervenções, cujo auto de receção assinado pelo empreiteiro só foi rececionado após a comunicação a outras entidades das intervenções concluídas, pelo que se opta |

| | | | | |
|---|--------|--------|---------|---|
| | | | | por manter o n.º anteriormente reportado. |
| Intervenções de conservação e manutenção no parque habitacional do IHRU, I. P. (número de intervenções) | 400 | 964 | ↑141% | O facto de cerca de 150 intervenções de manutenção e conservações estarem em fase de conclusão no início de 2020, contribuiu para o desvio verificado, face ao previsto. |
| Auto de consignação da empreitada relativa à limpeza e desmatação da Encosta da Bela Vista (data de receção) | 31 dez | 31 dez | 0% | Consignação concretizada no prazo estabelecido. |
| Contratos celebrados com equipas projetistas para a conceção do Projeto Habitacional Almada Poente (n.º de contratos) | 3 | 2 | ↓33,33% | Embora o 3º contrato tenha sido assinado pelo IHRU em 2020, por ausência do prestador, apenas foi possível obter a sua assinatura em 04/01/2021, pelo que se consideraram apenas 2 contratos. |

6.3. Financiamento Público à Habitação e à Reabilitação Urbana

Caracterização e enquadramento

A Nova Geração de Políticas de Habitação reforça a implementação de medidas diversificadas que promovam o acesso universal a soluções habitacionais, bem como ao incentivo à reabilitação urbana e ao arrendamento. A gestão de programas de apoio à habitação e reabilitação urbana, resultantes da concretização dos instrumentos legais previstos, cabe em larga medida ao IHRU, I.P.

Com efeito, este Instituto assume a promoção de vários programas de incentivo ao acesso a uma habitação condigna e ao incentivo à reabilitação urbana, para quais desenvolve um conjunto de atividades, com vista à promoção da adesão das entidades, como municípios e outros, à prestação de apoio técnico na instrução de candidaturas, bem como à análise da conformidade dos pressupostos específicos dos programas e à apreciação técnica e financeira dos projetos. A par com estas iniciativas, o IHRU, I.P. assume ainda o acompanhamento da operacionalização dos programas e elabora o apuramento e avaliação dos resultados alcançados.

Neste âmbito, é possível distinguir dois eixos distintos de atuação:

- **Acesso à Habitação** engloba a operacionalização dos programas vocacionados para a mitigação das situações habitacionais indignas, através da concessão de financiamento quer a entidades como municípios, empresas municipais e IPSS's, como a particulares.

- **Apoio à reabilitação urbana** Remete para as linhas de financiamento e apoio a projetos de reabilitação, como forma de contribuir para o aumento de fogos disponíveis, nomeadamente para o mercado de arrendamento.

Medidas e projetos desenvolvidos

No eixo de Atuação - Acesso à Habitação:

- ✓ **1.º Direito – Programa de Apoio ao Acesso à Habitação** destaca-se a concretização de:
 - Ações de divulgação/sessões de esclarecimento, maioritariamente com os municípios, mas também com empresas de consultoria e outras entidades intervenientes na área da habitação;
 - Prestação de apoio técnico aos Municípios ao nível da elaboração das ELH, assumida como uma atividade de grande preponderância, traduzido, no decorrer de 2020, num incremento do número de municípios que apresentaram projetos desses documentos estratégicos solicitando uma análise preliminar deste Instituto, prévia à apresentação dos documentos finais nos órgãos municipais.
 - Realização de análises técnicas e de verificação da conformidade das Estratégias Locais de Habitação com o enquadramento dos princípios do Programa 1º Direito;
 - Disponibilização de suporte técnico aos municípios e demais entidades na instrução de candidaturas ao Programa 1.º Direito, sempre que solicitado (tendo sido no ano de 2020 residual, dado que maior parte dos municípios ainda se encontrava em fase de elaboração e aprovação das suas ELH);
 - Prestação de apoio técnico à utilização da Plataforma do 1.º Direito, incidindo na maior parte das situações na prestação de esclarecimentos e resolução de problemas no âmbito da inscrição dos municípios na plataforma;
 - Contratação e concessão dos financiamentos e acompanhamento da execução física e financeira dos projetos aprovados no âmbito dos Acordos de Colaboração e/ou de Financiamento já celebrados.
- ✓ **Porta de Entrada – Programa de Apoio ao Alojamento Urgente**
 - Prestação de informação a Municípios ou Regiões Autónomas para efeitos de Adesão ao Porta de Entrada – Programa de Alojamento Urgente e consequente celebração de Protocolos de Cooperação Institucional (PCI);
 - Apreciação técnica e financeira dos projetos apresentados em sede dos PCI celebrados, em particular do relativo ao município de Mação;
 - Acompanhamento dos PCI celebrados com o Município de Monchique e com a Investimentos Habitacionais da Madeira - EPRAM.

✓ **Programa de Apoio Excecional ao Arrendamento Habitacional**

- Prestação de apoio à instrução dos processos de apoio excecional ao Arrendamento Habitacional por arrendatários e senhorios através de telefone, email, plataforma e presencialmente;
- Análise das condições de acesso e apreciação da conformidade dos pedidos em função dos requisitos estabelecidos para o acesso ao apoio habitacional, sob a forma de empréstimo, de acordo com o fixado na Portaria n.º 91/2020, de 14 de abril e no Regulamento do Programa de Apoio Excecional ao Arrendamento Habitacional, abrangeu mais de 3.000 pedidos;
- Contratação e concessão dos empréstimos aos beneficiários.

No Eixo de Atuação - Apoio à reabilitação urbana

✓ **Programa Reabilitar para Arrendar**

- Procedeu-se à revisão do âmbito e ao ajustamento das condições de acesso ao programa, no quadro da NGPH, encontrando-se este instrumento em fase de transição, perspetivando-se que a alteração do regulamento amplie o âmbito de atuação do programa.

Indicadores, metas e resultados

| Indicadores | Meta 2020 | Resultado | Desvio | Fundamentação |
|--|-----------|-----------|--------|---|
| Ações de divulgação dos Programas de Apoio à Habitação (n.º de ações) | 30 | 51 | ↑17% | A meta foi superada. Verificou-se que, apesar do apoio técnico contratado para a elaboração das Estratégias Locais de Habitação, muitos municípios solicitaram o apoio do IHRU, o que suscitou o reforço das ações de esclarecimento. |
| Famílias a realojar ao abrigo do Programa 1.º Direito (acordos de colaboração celebrados com as autarquias ou demais entidades) e do Programa Porta de Entrada (protocolo/beneficiários diretos) (n.º de famílias) | 9000 | 9671 | ↑7% | A meta foi concretizada |
| Rever as condições de acesso ao programa Reabilitar para Arrendar – Habitação Acessível | 30 abr | 25 mar | 0% | Foi cumprido o prazo estabelecido |

| Montante das propostas de utilização de fundos do Programa Reabilitar para Arrendar – Habitação Acessível (milhões de euros) | 0.35 | 0.36 | 0% | A meta foi concretizada |
|--|-----------|-----------|--------|---|
| Estratégias Locais de Habitação consideradas em conformidade pelo IHRU, I. P. (n.º de ELH em conformidade) | 40 | 30 | ↓25% | Para a maioria das ELH analisadas, foi necessário solicitar ou prestar esclarecimentos para efeito de verificação conteúdos expressos no art.º 2.º da Portaria n.º 230/2018 de 17 de agosto. Por outro lado, por forma a agilizar o planeamento e celebração dos acordos de colaboração, os pedidos de esclarecimento focaram também questões relativas aos acordos, nomeadamente no que respeita à programação financeira, que nalguns casos estava ainda indefinida, o que suscitou o reforço das ações de divulgação e/ou esclarecimento. |
| Indicadores | Meta 2020 | Resultado | Desvio | Fundamentação |
| N.º de empréstimos concedidos ao abrigo do regime excecional no âmbito do covid-19 | 800 | 750 | ↓7% | Foram aprovados 750 processos, a que acrescem 1161 processos decididos pelo CD com decisão de indeferimento por não cumprimento dos requisitos. |

6.4. Incentivos ao Arrendamento

O IHRU, I.P., tem a responsabilidade de operacionalizar vários instrumentos com o fim de incrementar as respostas de apoio ao nível do arrendamento. Neste âmbito distinguem-se iniciativas cujas especificidades visam responder às necessidades inerentes a determinadas situações, como sejam diferentes grupos etários, características socioeconómicas ou localização geográfica. A resposta a estas preocupações é concretizada através de diversos programas cuja gestão está entregue ao IHRU, I.P., desde a divulgação das condições de acesso, à receção de candidaturas, análise das mesmas e a consequente concretização do apoio.

Enquadram-se nesse universo o Programa de Arrendamento Acessível e o Programa Chave na Mão, como mais iniciativas mais recentes, vocacionados para o aumento do número de soluções habitacionais enquadráveis no segmento do arrendamento a preços acessíveis. Mantêm-se ainda em implementação o Programa Porta 65-jovem e os denominados subsídios NRAU, traduzidos na atribuição de apoio financeiro para pagamentos de rendas em função de condições específicas.

Gestão dos Programas:

Arrendamento Acessível

Caracterização e enquadramento

O **Programa de Arrendamento Acessível** visa facilitar o acesso a soluções habitacionais às famílias cujo rendimento não permite o acesso ao mercado livre de arrendamento habitacional, ao promover a prática de valores de renda, pelo menos, 20% abaixo dos valores de mercado, por parte das entidades proprietárias que, em contrapartida, acedem a importantes benefícios fiscais.

O programa abrange novos contratos de arrendamento habitacional que se enquadrem nos requisitos estabelecidos, nomeadamente no que concerne à definição do valor máximo de renda praticada, bem como ao valor máximo do encargo com a renda que cada agregado familiar tem capacidade para suportar.

Programa Porta 65 Jovem

Caracterização e enquadramento

Destinado a uma faixa etária jovem, o programa Porta 65 Jovem - Arrendamento por Jovens – criado em 2007, através do Decreto-Lei n.º 308/2007, de 3 de setembro, procura facilitar a autonomização de jovens através da atribuição de uma subvenção mensal, consoante o valor da renda, respeitando valores máximos de renda definidos para as diversas regiões do País, de acordo com a tipologia da habitação.

Este apoio é atribuído por períodos de 12 meses, podendo ser renovado até perfazer 60 meses. Em 2017 verificou-se uma atualização do limite superior de idade de acesso (passou dos 30 para os 35), bem como um aumento do montante da majoração da subvenção mensal nas situações onde existam dependentes a cargo, elementos com deficiência permanente e para agregados familiares.

Para além da receção e análise de candidaturas, prestação de esclarecimentos e processamento dos apoios, cabe ainda ao Instituto a fiscalização dos requisitos nos apoios aprovados.

As candidaturas a este programa, bem como toda a restante tramitação processual é realizada de forma totalmente desmaterializada, pelo que o impacto da pandemia causada pelo Covid 19 a este nível foi praticamente impercetível. A implementação desta plataforma informática para gerir o programa prendeu-se com a necessidade de o mesmo poder ser acedido, de forma simples e universal, por qualquer cidadão em todo o território nacional, mas, por outro lado, acarretou ganhos

significativos de eficiência e produtividade, e consequentemente, de economia de meios humanos afetos ao programa.

No entanto, a crescente procura deste apoio, bem como o alargamento das condições de acesso, conjugado com a insuficiência das dotações orçamentais para acomodar a totalidade das candidaturas, tem exigido a sua hierarquização, de acordo com os critérios legalmente previstos, e a inevitável rejeição de candidaturas válidas.

Plataforma NRAU

Caracterização e enquadramento

Nos últimos anos, o Arrendamento Urbano observou alterações legais significativas, nomeadamente nas condições relativas ao estabelecimento dos valores de renda. Com a Lei n.º 43/2017, de 14 de junho, procederam-se a alterações de fundo nos períodos transitórios de limitação legal ao valor da renda mensal suportada pelos arrendatários, bem como de submissão de contratos de arrendamento antigos. Este diploma introduz, ainda, três novos escalões de limitação de renda a suportar pelo arrendatário, no espaço temporal de 8 anos, calculados de acordo com o Rendimento anual bruto corrigido (RABC) do agregado familiar.

Visando a proteção dos arrendatários em particular situação de fragilidade, bem como a promoção de um maior equilíbrio entre arrendatários e senhorios, o reforço da segurança e a estabilidade do arrendamento urbano, destaca-se a Lei n.º 13/2019, de 12 de fevereiro, que veio alterar o Novo Regime do Arrendamento Urbano (NRAU) constante da Lei n.º 6/2006, de 27 de fevereiro, e do Decreto-Lei n.º 156/2015, de 10 de agosto, que estabelece o regime do subsídio de renda a atribuir aos arrendatários com contratos de arrendamento para habitação celebrados antes de 18 de novembro de 1990 e que se encontrassem em processo de atualização de renda.

Medidas e projetos desenvolvidos

Indicadores, metas e resultados

| Indicadores | Meta 2020 | Resultado | Desvio | Fundamentação |
|--|-----------|-----------|--------|---|
| Fogos propriedade do IHRU, I. P., disponibilizados para arrendamento a preços acessíveis (nº de fogos) | 130 | 260 | ↑100% | Uma procura efetiva de alargamento da oferta de habitações a preços acessíveis, mediante afetação de um n.º de fogos bastante superior ao previsto ao Programa de Arrendamento Acessível. |

| Indicadores | Meta 2020 | Resultado | Desvio | Fundamentação |
|---|-----------|-----------|---------|--|
| Contratos de arrendamento enquadrados no Programa de Arrendamento Acessível (percentagem) | 80% | 82% | ↑1,99% | Não obstante a morosidade de cada processo, que depende da celeridade de resposta dos interessados, foi possível cumprir a meta estabelecida. |
| Lançamento da campanha do Programa de Arrendamento Acessível (n.º de dias corridos) | 30 set | 26 set | ↑1,46% | A campanha foi lançada no cumprimento do prazo previsto. |
| Porta 65-jovem: Candidaturas com subvenção (n.º de candidaturas) | 16000 | 19.944 | ↑24,65% | O aumento da verba afeta ao programa no orçamento de 2020 permitiu abranger um nº de candidaturas e de jovens superior ao inicialmente previsto, ainda no 1.º semestre do ano. O reforço da mesma, efetuado no 4.º trimestre, contribuiu para o desvio verificado, garantindo-se uma execução de 90.6% das verbas. |
| Porta 65-jovem: Jovens a beneficiar do Incentivo (n.º de jovens) | 16960 | 19.864 | ↑17,12% | |

7. Áreas de Atividade Complementares e de Suporte

A prossecução da missão do IHRU, I.P., bem como a concretização dos objetivos fixados nas áreas relevantes para cada ciclo de gestão, encontra-se suportada pelas áreas funcionais de apoio, que garantem o funcionamento e a coordenação das várias vertentes do Instituto.

Destacam-se a este nível, o suporte especializado nos domínios dos estudos, planeamento, assessoria e comunicação, da gestão financeira, da consultoria jurídica e contencioso, dos sistemas de informação, da gestão de recursos humanos e da contratação pública. A caracterização e avaliação de resultados destas áreas ⁽⁷⁾ constitui, desta forma, parte integrante do Relatório de Atividades do respetivo ciclo de gestão.

7.1. Planeamento, Estudos, Assessoria e Comunicação

Caracterização e enquadramento

Esta área funcional destaca-se pela assessoria prestada ao Conselho Diretivo, nomeadamente no processo de planeamento e avaliação da atividade do Instituto, cumprindo a elaboração dos Planos de Atividade, QUAR e os Relatórios de Avaliação e Autoavaliação, mantendo presente a articulação com as linhas programáticas do Governo, das Grandes Opções do Plano (GOP) e dos Orçamentos do Estado (OE) e prestando o suporte técnico às unidades orgânicas nesta matéria.

À elaboração dos instrumentos de gestão previstos na lei, monitorizando e avaliando a performance do Instituto, associa-se a responsabilidade de desenvolver os Planos Anuais de Prevenção de Riscos e Corrupção e Infrações Conexas. Este documento é produzido com uma abordagem participativa que visa o envolvimento das diversas unidades orgânicas e a promoção de um compromisso global na prossecução das medidas estabelecidas.

Nesta área de atividade, cabe também a recolha, produção e divulgação de informação respeitante à temática da habitação e reabilitação urbana, realçando a componente de legislação, onde esta área assume responsabilidade de elaboração de contributos para a produção ou atualização de

⁽⁷⁾ Desde 2015, que algumas áreas de suporte do IHRU, I. P., prestam apoio à Estrutura de Gestão do Instrumento Financeiro para a Reabilitação e Revitalização Urbanas (IFRRU), entidade criada através da Resolução do Conselho de Ministros nº 52-A/2015, de 23 de julho, que funciona junto do IHRU, I. P.. Esta colaboração é efetuada essencialmente pela área financeira e dos recursos humanos, de administração e contratação pública, com vista a assegurar o apoio logístico e administrativo necessário ao funcionamento da entidade.

diplomas legais e regulamentares nestas matérias, bem como na apresentação de propostas de portaria relativas à Atualização dos Fatores de Correção Extraordinária das Rendas.

Toda esta atividade de monitorização, conjugada como a produção regular de reportes para efeitos de apoio à decisão, posiciona estrategicamente esta unidade orgânica, facilitando a implementação de um sistema de acompanhamento das áreas *core*, com destaque para a Nova Geração de Políticas de Habitação, nomeadamente com recurso a ferramentas de *Business Intelligence*, maximizando a eficácia nos procedimentos.

A representação institucional do IHRU, I.P. encontra-se maioritariamente sob a alçada desta unidade orgânica, designadamente na interação com entidades governamentais e não-governamentais de âmbito nacional e internacional, assim como na contribuição em reportes disponibilizados a diversas entidades da União Europeia e das Nações Unidas.

Em paralelo, assume responsabilidades no domínio da cooperação institucional, estabelecendo protocolos e acordos na implementação de Estratégias e Planos Nacionais ou Sectoriais, sendo de realçar: a Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo, a Estratégia Nacional para a Integração da Comunidade Cigana, o Plano Estratégico das Migrações, o Plano Nacional da Juventude, bem como, o Plano Nacional de Implementação do Pacto Global das Migrações.

A área da comunicação integra-se, ainda, nesta unidade orgânica, patente na coordenação da divulgação de todas as iniciativas, programas e ações do Instituto, com realce para a produção e atualização dos conteúdos do Portal da Habitação.

Ocupa-se, igualmente, do serviço de atendimento ao cidadão, tanto presencial como eletrónico, procurando disponibilizar toda a informação necessária nas matérias da habitação, arrendamento e reabilitação urbana, assim como também as condições de acesso às iniciativas e programas disponíveis. Por fim, esta unidade orgânica centraliza e apoia os procedimentos de informação pública e a relação com a Comunicação Social.

Medidas e projetos desenvolvidos

O Departamento de Estudos e Planeamento, no ano de 2020, concretizou globalmente, as medidas e projetos fixados para o ano, seja em matéria de elaboração e acompanhamento dos instrumentos de gestão de caráter previsional, Plano de Atividades e QUAR, seja em matéria de instrumentos de gestão de caráter avaliativo como o Relatório de Atividades e Autoavaliação. Foi igualmente produzido o relatório de execução relativo ao Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e

Infrações Conexas. Neste âmbito de atuação foram igualmente assegurados todos os reportes solicitados pela SG da PCM em matéria de execução do PO 18 Infraestruturas e Habitação e disponibilização de informação para a Tutela, para Audições Parlamentares e Regimentais e Comissões Especializadas.

No ano de 2020, continuou-se a assegurar a representação do Instituto em diferentes planos e estratégias setoriais, destacando-se o envolvimento deste Instituto na concretização da Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em situação de sem-abrigo, na Estratégia Nacional para a Integração da Comunidade cigana, no Plano Nacional da Juventude e ainda do Plano Estratégico das Migrações.

No ano transato o Instituto foi ainda chamado a cooperar institucionalmente enquanto parceiro estratégico para área da habitação, no Plano Nacional para a Implementação do Pacto Global das Migrações (PNIPGM), GOU – Grupo Operativo Único para o acolhimento e integração de requerentes e beneficiários de proteção internacional e Estratégia Nacional para a Deficiência.

Em matéria de estudos, foi possível elaborar e apresentar à Assembleia da República o 1.º Relatório de Execução do 1.º Direito – Programa de Apoio ao Acesso à Habitação, o qual reflete o nível de adesão dos municípios a este programa, nomeadamente, no que respeita à elaboração de Estratégias Locais de Habitação, à identificação de situações de carência e/ou vulnerabilidade habitacional e apresentação de soluções de alojamento a preconizar.

Resulta evidenciar que esta atividade regular foi continuamente assegurada, pese embora, em pelo menos três meses consecutivos, a totalidade dos recursos humanos desta unidade orgânica estivessem alocados em permanência à prestação de apoio à instrução de pedidos de apoio previstos na Lei n.º 4-C/2020, de 6 de abril, a qual estabeleceu o regime excecional para as situações de mora no pagamento da renda devida nos termos dos contratos de arrendamento urbano habitacional e não habitacional.

Releva ainda evidenciar, e decorrente da situação pandémica, que o ano transato implicou adaptações significativas relativas às rotinas de trabalho instituídas, nomeadamente, os horários em espelho e desfasamento de horários e prestação de serviço na modalidade de teletrabalho.

De entre o trabalho realizado, destaca-se a apresentação do Relatório de Execução do Programa 1.º Direito enquanto momento privilegiado de análise e divulgação da implementação de um dos programas mais abrangentes da Nova Geração de Políticas de Habitação.

Por sua vez, e em matéria de Relações Públicas e Comunicação, esta área funcional teve de se adaptar às novas necessidades, em particular adotando as medidas necessárias a assegurar o atendimento ao cidadão por meios digitais, nomeadamente por telefone e email. Paralelamente, o lançamento dos empréstimos relativos ao Regime Excecional de apoio às rendas no âmbito da pandemia Covid precipitou o desenvolvimento de uma nova linha de comunicação, nomeadamente uma imagem gráfica e a preparação de toda a informação para esclarecer o cidadão através do Portal da Habitação e da plataforma e-serviços.

O ano de 2020 ficou igualmente marcado pelo lançamento de uma campanha publicitária para divulgação do Programa de Arrendamento Acessível que, pela primeira vez, em vários anos, divulgou um programa do IHRU na televisão, rádio, imprensa escrita e digital, divulgando as características do programa junto do público, por forma a alavancar o número de casas disponíveis a preços acessíveis.

Esta área complementar e de suporte assegurou ainda a gestão e atualização dos conteúdos do Portal da Habitação e do sub-site do IHRU, bem como elaborou os contributos para organismos internacionais em matéria de habitação e no âmbito das Entidades, Tratados e Convenções aos quais o Estado Português se encontra vinculado.

No que respeita ao Prémio Nuno Teotónio Pereira mostrou-se inviável a abertura de mais uma edição em resultado do contexto pandémico.

Por fim, importa ainda destacar que no segundo semestre foi possível garantir o lançamento de um inquérito para aferir o grau de satisfação dos cidadãos com o atendimento presencial do IHRU.

Indicadores, metas e resultados

| Indicadores | Meta 2020 | Resultado | Desvio | Fundamentação |
|--|-----------|-----------|--------|--|
| Definição de indicadores relativos ao projeto “Medir, Conhecer e Gerir” (data) | 15 dez | 05 dez | ↑3% | Foi definida como prioridade na fase 1 do projeto implementar reporte da Plataforma do Arrendamento Acessível e Património, tendo esta sido concluída 5 de Dezembro de 2020. |
| Apresentação de uma proposta com um novo modelo de Comunicação/Divulgação das iniciativas e projetos do IHRU, I. P. (data) | 30 out | 15 out | ↑5% | Perante a necessidade de adiar alguns eventos que estavam previstos no ano de 2020, nomeadamente o lançamento do Prémio NTP e a participação no SIP – Salão Imobiliário do Porto, foi possível apresentar a proposta mais cedo que o expectável. |

| Indicadores | Meta 2020 | Resultado | Desvio | Fundamentação |
|--|-----------|---------------|--------|--|
| Lançamento de um inquérito para aferir o grau de satisfação com o atendimento presencial do IHRU, I. P. (data) | 15 nov | 30 out | ↑5% | O inquérito foi lançado em 30 de outubro, antecipando o prazo estabelecido. |
| Divulgação do Relatório das Iniciativas Municipais (data) | 15 dez | Não concluído | ↓100% | Dado ter sido concluído o relatório de avaliação do Programa 1.º Direito, o qual inclui informação relevante sobre a adesão municipal a este programa de apoio ao acesso à Habitação, foi entendido que o Relatório sobre as Iniciativas Municipais de Apoio à Habitação, poderia ser complementado /enriquecido com esta informação. Perspetiva-se que a divulgação do relatório ocorra no ano de 2021. |

7.2. Gestão Financeira

Caracterização e enquadramento

A área de gestão financeira assume as responsabilidades ao nível da administração dos meios financeiros necessários ao bom funcionamento do Instituto, desde o planeamento e controlo de gestão do orçamento e da atividade financeira, passando pelo cumprimento das obrigações de reporte institucionais e legais obrigatórias. A gestão e rentabilização dos ativos financeiros e a gestão dos Títulos de Participação no capital do IHRU, I. P., constituem ainda competências atribuídas a esta área de atividade.

A área financeira constitui ainda uma parte operacional importante enquanto complemento das outras áreas principais de atividade, nomeadamente no que respeita ao processamento dos pagamentos dos apoios financeiros, em especial das comparticipações a fundo perdido, ao acompanhamento e controlo da carteira de crédito concedido pelo Instituto e do crédito em dívida concedido pelo Ex-FFH, e ao processamento de bonificações suportadas pelo Estado, efetuando a monitorização das operações passivas em curso e a contratação de novos empréstimos, bem como a análise de risco de novos empréstimos a conceder.

Constitui ainda parte integrante desta esfera de atividade, as operações contabilísticas, de acordo com os princípios e normas contabilísticas em vigor, mantendo o controlo, análise e registo dos fluxos de entrada e saída do Instituto, e assegurando o reporte interno e externo da informação contabilística e financeira.

Medidas e projetos desenvolvidos

A área funcional relativa à gestão financeira do Instituto, organiza-se em torno de três sub-áreas:

“Controlo de gestão”;

“Controlo de crédito” e

“Contabilidade e tesouraria”.

Ao longo do ciclo de gestão 2020, a vertente financeira deparou-se com vários constrangimentos, decorrentes da pandemia causada pelo Covid 19, quer pela necessidade de reorganização e adaptação dos colaboradores ao novo contexto de trabalho, como também, pela introdução de novas atribuições entretanto criadas para mitigar os efeitos da crise pandémica.

Neste âmbito, a medida com maior impacto terá sido a implementação do regime excecional para as situações de mora no pagamento da renda devida nos termos de contratos de arrendamento urbano habitacional e não habitacional, aprovado pela Lei n.º 4-C/2020, com destaque para as funções de pagamento desses apoios.

Para além deste programa, e ainda no contexto das medidas implementadas em resposta à pandemia, é de realçar também a criação de regras e posterior implementação, para acesso, pelos clientes do Instituto, a moratórias sobre o crédito concedido.

Mesmo com os constrangimentos verificados, foi possível a reorganização dos recursos e, ainda que com um pequeno ajustamento aos indicadores inicialmente previstos, atingir as metas propostas em sede do Plano de Atividades para 2020.

Ao nível das atividades correntes, sob alçada desta área funcional, o acompanhamento da execução orçamental é uma das principais competências. Neste ciclo de gestão, vigoraram 2 orçamentos (o primeiro até 31 de março e outro após esta data), o que conferiu complexidade ao cumprimento desta atividade nesse domínio, perante a exigência de garantir os necessários reajustamentos orçamentais.

Pese embora todo o contexto crítico, foi possível, ainda, dar cumprimento aos prazos médios entre o processamento e o pagamento de faturas, bem como a generalidade dos compromissos assumidos aquando da planificação das atividades da área financeira, para este ciclo de gestão.

Indicadores, metas e resultados

| Indicadores | Meta 2020 | Resultado | Desvio | Fundamentação |
|--|-----------|-----------|--------|---|
| Recuperação de crédito do Programa SOLARH (valor) | 80.000 | 81.272 | ↑2% | Os contactos estabelecidos ao longo do ano com os beneficiários que se encontravam em situação de incumprimento, com vista à celebração de acordos de regularização, produziram efeitos no decorrer do 4.º trimestre/2020, permitindo cumprir a meta estabelecida. |
| Implementar o modelo de prestação de informação periódica de crédito concedido, de acordo com a proposta efetuada superiormente (data) | 30 set | 30 set | 0% | Projeto apresentado superiormente na data fixada. |
| Relatórios de monitorização da execução orçamental de receitas e despesas do IHRU (n.º de relatórios) | 6 | 7 | ↑17% | A meta fixada foi atingida e ultrapassada |
| Prazo médio das faturas processadas (nº médio de dias entre o processamento e o pagamento de faturas) | 20 | 15 | ↑25% | O nº médio de dias entre o processamento e o pagamento de faturas diminuiu a partir do 3º trimestre, o que foi possível pela criação de rotinas e melhoria de desempenho em teletrabalho e ainda pelo apoio presencial de empresa externa num conjunto de tarefas, nomeadamente o processamento de faturas. |

7.3. Consultoria Jurídica e Contencioso

Caracterização e enquadramento

Constitui um área de suporte transversal, na medida em que presta apoio jurídico ao Conselho Diretivo e às diversas unidades orgânicas. A este nível são de destacar atividades de contratação, garantias e consultadoria; de contencioso, designadamente, através da emissão de pareceres jurídicos; de 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.

Cabe a esta área funcional, a elaboração de protocolos e acordos de colaboração, de todo o tipo de minutas e contratos em que o IHRU, I.P. intervenha, incluindo contratos de empréstimos externos. Assume ainda a preparação e acompanhamento de processos de contratação, designadamente

contratos de financiamento, de dação em cumprimento, de arrendamento e de compra e venda de imóveis ou terrenos.

No cumprimento das suas atribuições, o IHRU, I.P. atribui a área de atividade a função de garantir e controlar a realização de atos de registo predial e de inscrição matricial dos imóveis objeto de financiamento, bem como os atos relativos à criação e extinção de garantias, de ónus de inalienabilidade e de regimes especiais de alienação relativos a esses imóveis.

Quaisquer atos judiciais ou extrajudiciais relativos a situações de recuperação de crédito e de processos em contencioso, encontram resposta também nesta área de atividade.

Importa ainda dar nota, em matéria de trabalho jurídico, o envolvimento na elaboração de projetos legislativos e regulamentares na área das atribuições do IHRU, I.P., bem como a emissão de pareceres sobre quaisquer projetos legislativos a solicitação do Conselho Diretivo e ou da Tutela.

No que concerne à consultoria jurídica às unidades orgânicas do IHRU, I.P., esta pode assumir diversas formas e de acordo com as necessidades, sendo, no entanto, de realçar, a articulação com a área de gestão do património imobiliário, nos atos judiciais ou extrajudiciais, designadamente na interposição de ações e execuções relativas a situações de incumprimento dos contratos de arrendamento e de ocupações ilegais.

Medidas e projetos desenvolvidos

É de salientar que no ciclo de gestão de 2020, a área jurídica do Instituto foi desafiada a conciliar as suas atribuições correntes, com as exigências resultantes da Pandemia por Covid-19 e das medidas delineadas para mitigar os efeitos da mesma.

Com efeito, esta área funcional esteve desde o primeiro momento, envolvida no desenho, construção e implementação do apoio aos arrendatários concedido pelo IHRU, I.P., ao abrigo da Lei n.º 4-C/2020, de 6 de abril, em especial ao nível da elaboração de minutas e às condições de contratação no âmbito desse novo apoio.

Além disso, a maioria dos seus colaboradores participou nas diferentes fases do processo, desde o atendimento telefónico para prestar apoio na instrução dos processos, passando pela análise dos mesmos. Ainda assim, mesmo com este acréscimo de atividades, não foi descurada nenhuma das suas outras competências, pese embora o número de colaboradores ser insuficiente face ao volume de trabalho inerente às mesmas.

De sublinhar, ao nível da consultadoria, o relevante esforço desenvolvido, designadamente no que se refere aos novos programas da Nova Geração de Políticas de Habitação, em especial dos Programas Porta de Entrada, 1.º Direito e Programa de Arrendamento Acessível. Ao nível da implementação dos referidos programas, destacam-se a instrução e celebração dos acordos de colaboração, acordos de financiamento e contratos de comparticipação, tanto os destinados ao apoio técnico, como os destinados à implementação das soluções habitacionais.

Coube ainda dar resposta a solicitações de apoio por parte da Tutela, em especial no domínio da análise de vários projetos legislativos do Governo e da Assembleia da República, de que são exemplos os projetos relativos à revisão 1.º Direito (Programa de Apoio ao Acesso à Habitação), ao Porta de Entrada e ao Arrendamento Acessível, a Lei n.º 4-C/2020, de 6 de abril, e as suas alterações, a Portaria n.º 91/2020, de 14 de abril, a Resolução do Conselho de Ministro n.º 62/2020, de 14 de agosto, o Decreto-Lei n.º 82/2020, de 2 de outubro, e a Portaria n.º 290/2020, de 17 de dezembro.

Importa ainda dar nota da participação desta área de atividade em diversas equipas de trabalho, no âmbito da transferência de competências para os órgãos municipais no domínio da habitação nos termos do Decreto-Lei n.º 105/2018, de 29 de novembro.

Internamente, foi também assegurada, a prossecução das competências partilhadas com outras unidades orgânicas, com destaque para a iniciativa do IHRU, I.P. de apresentação à Tutela do projeto de portaria relativa à correção extraordinária das rendas.

Na área do contencioso, foi assegurado o acompanhamento dos processos judiciais, ainda que com as limitações decorrentes da suspensão legal de prazos e diligências, resultantes da Pandemia Covid 19. No contencioso de património, continuou a privilegiar-se, sempre que as circunstâncias o permitiram, a promoção de transações judiciais, através da celebração de acordos de regularização e/ou celebração de novos contratos de arrendamento.

Indicadores, metas e resultados

| Indicadores | Meta 2020 | Resultado | Desvio | Fundamentação |
|--|-----------|-----------|--------|--|
| Procedimentos de contratação de financiamentos ao abrigo dos programas Porta de Entrada e 1º Direito implementados em 10 dias úteis (percentagem) ⁸ | 70 | 100 | ↑43% | Todos os procedimentos foram implementados no prazo estabelecido |

⁸ Contagem efetuada a partir da data em que a Direção Jurídica disponha de totalidade da informação necessária para iniciar o procedimento.

| Indicadores | Meta 2020 | Resultado | Desvio | Fundamentação |
|---|-----------|-----------|--------|---|
| Protocolos, avisos, regulamentos e peças procedimentais análogas, relativas à promoção de habitações em arrendamento a preços acessíveis, apoio prestado em 15 dias úteis (percentagem) 1 | 70 | 100 | ↑43% | Todo o apoio foi prestado no prazo estabelecido |
| Apoio técnico na produção legislativa nos sectores da habitação, reabilitação urbana e arrendamento urbano, prestado em 15 dias úteis (percentagem) 1 | 70 | 100 | ↑43% | Todo o apoio técnico solicitado no âmbito referido foi prestado no prazo estabelecido |
| Elaboração de Workflows relativos aos processos "reclamação de créditos", "execução fiscal" e "PC de restituição provisória da posse" (data) | 50% | 50% | 0% | A meta foi alcançada. |

7.4. Sistemas de Informação

Caracterização e enquadramento

Com vista à obtenção de ganhos de eficiência, eficácia e acessibilidade, é crescente o recurso às novas tecnologias no desenvolvimento das medidas e iniciativas sob a responsabilidade do IHRU, I.P. A área funcional de gestão dos sistemas de informação, responde à necessidade de introdução de soluções de base tecnológica, desde a fase de conceção, ao desenvolvimento, testes e implementação, procurando alargar os serviços disponibilizados via digital.

Esta área de atividade compreende a gestão dos serviços e infraestruturas que suportam as redes e aplicações, garantindo ainda o suporte técnico e a monitorização da qualidade do serviço prestado.

Num ano marcado pela crise pandémica, esta área funcional assumiu uma relevância preponderante, não só assente na necessidade de disponibilizar formas de acesso aos programas e iniciativas, por parte do cidadão, como também pela necessidade de implementar de forma rápida condições para teletrabalho dos colaboradores do Instituto.

Assim, no contexto do combate à pandemia por Covid-19, esta área de atividade, para além das atividades correntes, foi chamada a desenvolver duas iniciativas fundamentais: implementação de mecanismos de teletrabalho e transição digital e concretização e apoio à operacionalização do regime excecional de Situações de Mora no Pagamento de Rendas Habitacionais (módulo aplicacional de serviços online e desenvolvimento de formulário para efeitos de pedidos de apoio).

Medidas e projetos desenvolvidos

A crise provocada pela COVID-19 evidenciou de forma decisiva a importância dos sistemas de informação. Durante o primeiro semestre de 2020, foram adotadas medidas técnicas e humanas para um trabalho remoto em contexto de contingência, garantindo a alta disponibilidade de funcionalidades essenciais, tais como a virtualização e a manutenção do modelo de funcionamento anterior.

Com efeito, a situação pandémica colocou como desafio a necessidade de criar, num curto espaço de tempo, condições para que toda a organização pudesse, em permanência, estar em teletrabalho sempre que as funções e condições o permitissem, o que sucede com a maioria dos colaboradores do instituto, bem como pelo interesse generalizado das pessoas nessa solução. Na verdade, já constituía uma ambição do Instituto introduzir a possibilidade de teletrabalho, pelo que fazia parte da estratégia desta área funcional, ou seja, o que se encontrava ainda em fase de incubação/experimentação, rapidamente se tornou num imperativo.

Simultaneamente ao reforço de resposta por via digital dos serviços já existentes, foi necessário implementar de raiz o módulo para a implementação do Regime Excecional de Mora no Pagamento de Rendas, desde o processo de instrução de candidaturas, totalmente desmaterializado, ao interface com o cidadão, para proceder às repostas e pedidos de esclarecimento.

Foram priorizadas as atividades supramencionadas e cumpridas a 100%, tendo havido ainda lugar à implementação da Fase 1 do Projeto “Medir, Conhecer e Gerir” e à implementação da Plataforma de Apoios a Candidaturas e Concursos que, por serem atividades de maior necessidade de alocação de recursos de outras unidades orgânicas, tiveram o seu desenvolvimento mais dilatado no tempo.

A passagem para o modelo de teletrabalho acarretou desafios significativos ao nível dos modelos de organização do trabalho, da afetação de recursos e meios, da adoção de estilos de gestão e liderança e da estruturação e gestão das atividades, do tempo e das prioridades. A partir do segundo semestre de 2020, foi possível avançar para um nível de incorporação do trabalho remoto no novo

modelo de gestão, com a criação de novos modelos, processos e sistemas de suporte, nomeadamente na disponibilização de ferramentas colaborativas à distância.

A experiência do funcionamento da própria unidade orgânica responsável pelos sistemas de informação em regime maioritariamente de teletrabalho, reforçou a necessidade de adotar rotinas de planeamento de tarefas, de acompanhamento da sua execução e de avaliação do resultado e do impacto das mesmas. Perante estas condicionantes, são de realçar as atitudes de confiança, autonomia, autogestão e flexibilidade e trabalho em equipa, fazendo sobressair, mais do que um somatório de contributos individuais, um foco conjunto na consecução de objetivos e alcance de resultados partilhados.

Indicadores, metas e resultados

| Indicadores | Meta 2020 | Resultado | Desvio | Fundamentação |
|--|-----------|---------------|--------|--|
| Implementação da plataforma de pedidos de empréstimos Covid a arrendatários e senhorios (data) | 15 abr | 15 abr | 0% | Face à urgência da necessidade, a plataforma foi implementada na data estabelecida |
| Implementação da Fase 1 do Projeto “Medir, Conhecer e Gerir” (data) | 31/dez | 5/dez | 0% | Foi definida como prioridade na fase 1 implementar reporte da plataforma do Arrendamento Acessível |
| Implementação de Plataforma de Apoios a Candidaturas e Concursos (data) | 31/out | Não concluído | ↓100% | No ano de 2020 foram desenvolvidos os necessários procedimentos conducentes à aquisição de uma de Plataforma de Apoios a Candidaturas e Concursos. No entanto e face às prioridades de atuação decorrentes da situação pandémica a efetivação desta contratação foi reprogramada para o ano de 2021. |
| Implementação do Portal de Serviços (data) | 30/set | 15/abril | ↑25% | No ano de 2020 ocorreu a disponibilização de: 1. Pedido de empréstimo disponibilizado pelo IHRU, I. P., ao abrigo do regime excecional para situações de mora no pagamento de rendas de contratos de arrendamento habitacional 2. Pedido arrendatários do IHRU, ao abrigo do regime excecional para situações de mora no pagamento de rendas de contratos de arrendamento habitacional |

| Indicadores | Meta 2020 | Resultado | Desvio | Fundamentação |
|--|-----------|---------------|--------|---|
| Implementação de solução de gestão documental (Reengenharia e Desmaterialização) (nº de dias após adjudicação) | 120 dias | Não concluído | ↓100% | No ano de 2020 foram desenvolvidos os necessários procedimentos conducentes à aquisição da Plataforma de gestão documental. No entanto e face às prioridades de atuação decorrentes da situação pandémica a efetivação desta contratação foi reprogramada para o ano de 2021. |

7.5. Gestão de Recursos Humanos, Administração e Contratação Pública

Caracterização e enquadramento

O IHRU, I.P., tem definido, como política de gestão de pessoas, priorizar a motivação e qualificação dos colaboradores, a par com a conciliação das responsabilidades profissionais com a vida pessoal e familiar. A área de recursos humanos é, assim, fundamental para o bom funcionamento do Instituto e, conseqüentemente, para a prossecução das suas atribuições.

Esta área de atividade assume as obrigações inerentes ao processo de avaliação do desempenho dos colaboradores, a produção de estatística atualizadas nesta matéria, assim como a gestão dos postos de trabalho vagos e orçamentados, dando prosseguimento a processos de recrutamento autorizados.

Cabe igualmente a esta área funcional fornecer o apoio logístico à Estrutura de Gestão do IFRRU 2020 (Instrumento Financeiro de Reabilitação e Revitalização Urbana), dando cumprimento ao estipulado nos termos da Resolução de Conselho de Ministros nº 52 – A/2015, de 23 de julho.

Todos os procedimentos enquadráveis no âmbito da contratação pública, dando resposta às necessidades transversais do IHRU, I.P., são assumidos nesta área de atividade, desde a fase de formação e publicitação dos contratos à implementação de regras que visem as boas práticas.

São ainda desenvolvidas diversas atividades de natureza administrativa e logística, tais como, a gestão de existências, economato, aprovisionamento e imobilizado, o registo e distribuição do expediente, a gestão dos arquivos e a gestão de viaturas e deslocações.

Medidas e projetos desenvolvidos

A situação epidemiológica em Portugal, em resultado da pandemia causada pela doença COVID-19, originou constrangimentos à prossecução das atividades na área da gestão dos recursos humanos. Porém, devido à capacidade de inovação, adaptação e perseverança da equipa, foi possível superar a meta estabelecida para um dos indicadores e cumprir as metas estabelecidas nos restantes.

Com efeito, a pandemia implicou diretamente na atuação desta área, na medida em que exigiu a elaboração e implementação de um plano de contingência, bem como a adaptação de todo o funcionamento do instituto, a um contexto essencialmente de teletrabalho e desfasamento de horários.

Ainda assim, foi necessário dar seguimento às responsabilidades correntes, tal como o processamento salarial, a gestão de tempos de trabalho e não trabalho, a gestão de carreiras e formação profissional, a gestão do contrato de saúde e segurança no trabalho, promovendo as consultas previstas e o apoio da relação com ADSE, entre outras atividades.

Por outro lado, tendo em consideração o deficit de recursos humanos existente no Instituto, em comparação com o quadro de pessoal aprovado, foi dada continuidade ao processo de recrutamento, recorrendo-se para tal quer à Bolsa de Emprego Público através do recurso à mobilidade, bem como à concretização da autorização para promoção de um procedimento concursal comum para o recrutamento técnicos superiores e assistentes técnicos dirigido a trabalhadores com ou sem vínculo de emprego público. Simultaneamente, foi assegurado o acompanhamento aos processos de aposentação, bem como à promoção de formação profissional aos colaboradores do Instituto.

As ações mais vocacionadas para o reforço do sentimento de pertença e promoção da cultura organizacional, de natureza essencialmente presencial, não puderam ser realizadas no ano de 2020, situação agravada com o impacto emocional e psicológico que o isolamento acarretou nos trabalhadores, exigindo uma maior mobilização da equipa da área dos recursos humanos em desenvolver estratégias de suporte e de articulação.

No que concerne à área da contratação pública, revelou-se possível dar continuidade à gestão dos contratos transversais, bem como à gestão dos procedimentos de contratação pública do IHRU, I.P. Destaca-se, no ciclo de gestão 2020, o alinhamento desta área de atividade com as prioridades estratégicas definidas para o Instituto, no que respeita às necessidades aquisitivas, traduzidas em cinco níveis fundamentais: a contratação urgente para as medidas de reposição da normalidade do contexto económico e social e minimização do risco decorrentes da pandemia; a contratação para

a promoção habitacional; a contratação para a implementação do Inventário de bolsa de imóveis habitacionais, a contratação para a implementação do Programa do Arrendamento Acessível e ainda a contratação no domínio dos sistemas de informação estratégicos.

Na procura de melhoria contínua, é de realçar a implementação e reforço de boas práticas e sistematização de processos, designadamente ao disponibilizar nova atualização de minutas de contratação; ao garantir, por instrução própria, a implementação de procedimentos de contratação de empreitadas, por lotes e por agregação de necessidades aquisitivas. Na verdade, a título experimental, foram promovidos neste ciclo de gestão, os primeiros procedimentos agregados, tendo sido lançados no corrente ano 7 procedimentos, dos quais já resultaram até ao final do ano, 30 propostas de adjudicação/contratos perfazendo 2,56 milhões de euros.

Na área administrativa, prosseguiram-se as atividades logísticas de suporte, não obstante o contexto epidemiológico, que requereu uma maior flexibilidade e compromisso dos recursos. Com efeito, continuou a ser garantida a gestão e manutenção dos bens do immobilizado, a gestão da frota de viaturas, as deslocações do pessoal, a gestão do economato e aprovisionamento, a gestão do arquivo e a atividade de expediente (entradas e saídas). Nesta área, sem prejuízo de um quotidiano mais complexo merecem destaque as iniciativas de melhoria operadas nos Serviços, como sejam:

- A externalização do serviço de manutenção, a qual proporcionou ganhos de qualidade e diminuição de tempos de resposta na prestação deste serviço, tendo sido materializados projetos de melhoria nas instalações, entre outros, como beneficiações na iluminação e alteração de doseadores em instalações sanitárias;
- A contratação de 10 viaturas em regime de aluguer de curta duração, enquanto medida contingente para a minimização do impacto do atraso na satisfação dos pedidos de contratação de novas viaturas da responsabilidade da ESPAP;
- A implementação de ações de mitigação do risco de contágio aos trabalhadores como sejam: barreiras de proteção, aquisição contínua de equipamentos de proteção (máscaras, luvas, frascos de álcool gel), reforço de serviços de limpeza em espaços comuns e elevadores, afetação de piquete de limpeza em acompanhamento ao atendimento, alargamento das áreas de atendimento, ação especial de desinfeção geral das instalações e instalação de dispositivos de higienização de mãos.

Ainda que num contexto pandémico, com muitos recursos em situação de teletrabalho, esta área de atuação não só foi capaz de manter o nível de resposta de períodos anteriores, como adaptar-se

e reorganizar-se por forma a cumprir novos desafios e exigências resultantes da situação atual. Os números descritos nos resultados alcançados são a constatação dessa mesma evidência.

Indicadores, metas e resultados

| Indicadores | Meta 2020 | Resultado | Desvio | Fundamentação |
|---|-----------|-----------|--------|---|
| Novos trabalhadores recrutados / consolidados (n.º de trabalhadores) | 5-10 | 5 | ↑ 0% | Verificou-se a consolidação da mobilidade de 4 trabalhadores e o recrutamento de 1 trabalhador por via de procedimento concursal comum. |
| Ações tendo em vista o reforço do eixo polivalência - Participação dos/as trabalhadores/as em ações de formação (percentagem) | 25-45 | 27 | 0% | A situação epidemiológica levou ao cancelamento de muitas ações de formação presencial, não se verificando, inicialmente, interesse dos trabalhadores em participar em ações de formação à distância. |
| Trabalhadores com acesso à Consulta de SHST (percentagem) | 30-70 | 83 | ↑19% | As consultas de SHST foram retomadas no mês de julho, permitindo superar a meta estabelecida |
| Procedimentos agregados lançados (nº de procedimentos) | 5 | 7 | ↑40% | Indicador superado uma vez que foram promovidos 7 procedimentos agregados, dos quais resultaram 30 propostas de adjudicação |
| Disponibilização de minutas de contratação atualizadas (data) | 30 jun | 30 jun | 0% | As minutas de contratação atualizadas encontram-se disponíveis para utilização geral desde a data prevista |
| Plano de Investimento para o triénio (data) | 30 jun | 30 jun | 0% | Plano de identificação de melhorias apresentado na data prevista |
| Ações aquisitivas de mitigação do risco de contágio aos trabalhadores (n.º de ações) | 6 | 7 | ↑17% | Foram promovidas 7 ações aquisitivas, identificadas como necessárias com vista à mitigação do risco de contágio. |

8. Medidas de Modernização Administrativa

Na senda da melhoria contínua dos serviços públicos, o artigo 40º do Decreto-Lei nº 135/99, de 22 de abril, veio estabelecer a obrigatoriedade de incluir no Relatório de Atividades a avaliação da aplicação de medidas de modernização administrativa a que a entidade se dispõe a desenvolver a cada ciclo de gestão.

Com efeito, esta política de melhoria crescente, resultante da desburocratização, do incremento da qualidade, da promoção da inovação e da introdução de práticas gestionárias otimizadas, está patente na atuação do IHRU, I.P., através do estabelecimento de desafios anuais, relativos a cada unidade orgânica, o qual importa nesta fase avaliar.

No ano de 2020, as medidas de modernização administrativa adotadas, encontram expressão:

- Na implementação da plataforma de suporte à aplicação do Regime excecional para as situações de mora de arrendatários habitacionais no pagamento de rendas devidas;
- Na simplificação dos processos e a otimização dos serviços prestados ao cidadão e nas diferentes áreas de atividade;
- E na adequação da estrutura tecnológico para efeitos prestação de trabalho remoto e acesso a ferramentas de trabalho colaborativo.

9. Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

O Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC), criado pela Lei nº54/2008, de 4 de setembro, é uma entidade administrativa independente, que funciona junto do Tribunal de Contas (TdC) e desenvolve uma atividade de âmbito nacional no domínio da prevenção da corrupção e das infrações conexas.

Nessa qualidade o CPC aprovou uma primeira Recomendação, em 1 julho de 2009 (publicada no Diário da República, II Série, nº 140, de 22 de julho de 2009), que determina que as entidades devem elaborar os planos de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas. Na sequência da referida recomendação, o IHRU, I.P., elaborou em dezembro de 2009 o seu primeiro Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC).

Posteriormente, em 2017, face à alteração da Lei Orgânica do IHRU, I.P. (Decreto-Lei nº 102/2015, de 5 de junho) e dos seus respetivos estatutos (Portaria nº 208/2015, de 15 de julho), procedeu-se à constituição de um novo documento, no qual se identificam situações potenciadoras de riscos de corrupção e infrações conexas, bem como as medidas preventivas e corretivas que permitem a mitigação do risco e/ou a minimização da probabilidade de ocorrência.

Desde então, o IHRU, I.P., adotou este documento enquanto instrumento de gestão, realizando a sua monitorização anualmente. No que se refere ao ciclo de gestão de 2020, e dada a publicação da Lei n.º 81/2020 de 2 de outubro que adequa os instrumentos criados no âmbito da Nova Geração de Políticas de Habitação e a Lei Orgânica do IHRU, I.P., à lei de bases da habitação, no âmbito do Programa de Estabilização Económica e Social, perspectiva-se a reformulação deste plano no ciclo de gestão 2021.

10. Publicidade Institucional

A realização de campanhas de publicidade institucional do Estado obedece a regras e deveres específicos, relativamente à transparência, tal como se encontram plasmando na Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto (n.º 2 do art.º 7.º). Neste sentido, o quadro abaixo sintetiza as iniciativas desta natureza, promovidas pelo IHRU, I.P. ao longo do ano de 2020:

| Despesa de publicidade por Órgão de Comunicação Social | Montante |
|--|------------|
| Global Notícias – Media Group, S.A. | 4.797,00 € |
| Google Ireland Limited | 16,62 € |
| Google Ireland Limited | 115,12 € |

| Despesa de publicidade por Órgão de Comunicação Social | Montante |
|--|--------------------|
| Impresa Publishing, S. A. | 2.214,00 € |
| MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia,S.A. | 4.920,00 € |
| OLX PORTUGAL, S.A. | 6.642,00 € |
| PUBLICO – Comunicação Social | 3.382,50 € |
| Rádio Regional de Lisboa, S. A. | 1.998,11 € |
| Rádio Regional de Lisboa, S. A. | 7.919,27 € |
| REGIADS - Marketing e Publicidade, LDA | 10.554,09 € |
| REGIADS - Marketing e Publicidade, LDA, LDA | 7.663,21 € |
| RTP, S.A. | 4.334,35 € |
| RTP, S.A. | 8.068,54 € |
| S I R S SOC INDEPENDENTE RADIODIFUSAO SONORA SA | 1.055,34 € |
| S I R S SOC INDEPENDENTE RADIODIFUSAO SONORA SA | 5.761,20 € |
| SIC – Sociedade Independente Comunicação | 5.006,21 € |
| SIC – Sociedade Independente de Comunicação | 9.944,89 € |
| TVI – Televisão Independente | 2.707,64 € |
| TVI Televisão Independente | 6.067,53 € |
| Total | 93.167,62 € |

11. Balanço Social – Síntese

O Balanço Social enquanto instrumento de gestão permite uma visão integrada da gestão dos recursos humanos que compõe o Instituto, possibilitando assim um recurso importante de planeamento e decisão superior, nesta matéria.

No que concerne ao ciclo de gestão de 2020, destacam-se as principais conclusões:

- Os colaboradores/as do Instituto somam 181, dos quais 73 do sexo masculino e 108 do sexo feminino, revelando uma taxa de feminização na ordem os 59,67%, ligeiramente inferior à do ano transato;

- Os dados obtidos revelam um “envelhecimento laboral”, traduzido no nível médio etário de aproximadamente 54 anos, onde 50,83% dos colaboradores/as têm idade superior a 55 anos.
- Ao nível contratual sobressai a estabilidade dos vínculos, pois predominam (87,84%) os colaboradores/as com “contrato de trabalho e funções públicas por tempo indeterminado”.
- O IHRU, I.P., dispõe de um elevado nível de habilitação nos seus recursos humanos, com 69,61% dos trabalhadores/as com habilitação superior (Doutoramento, Mestrado, Licenciatura e Bacharelato).
- Em matéria de formação profissional, realizaram-se 29 ações, das quais participaram 50 trabalhadores, num total de 69 participações;
- Foram apuradas 1.581 horas de trabalho suplementar e do ponto de vista da assiduidade, contabilizaram-se 3.801,5 dias de faltas, em parte resultantes de doenças prolongadas e acidentes em serviço.
- Foram registadas mudanças de situação profissional em 5 colaboradores/as, abrangidos pela consolidação da mobilidade.
- Por fim, não se verificou, em 2020 a instauração de qualquer processo disciplinar.
 - Este retrato é revelador da qualidade e expertise dos colaboradores do Instituto, e simultaneamente, realça a necessidade do seu reforço, através de procedimentos de recrutamento que possam suprimir as carências existentes.

12. Formação Profissional

A formação profissional no IHRU, I.P., orientou-se por uma política que pretende potenciar as competências dos/as seus/suas trabalhadores/as, por forma a aumentar a eficácia da resposta às atribuições e às responsabilidades do trabalho desenvolvido no seio do Instituto.

Cumprindo o plano de formação construído mediante as necessidades manifestadas por todas as Unidades Orgânicas, e bem ainda as decorrentes da situação pandémica declarada em março de 2020, importa analisar a execução deste instrumento ao longo do ciclo de gestão, avaliando os vários aspetos das ações efetuadas (formandos e temáticas), considerando tanto as formações planeadas, como iniciativas não previstas.

Assim, que concerne ao ciclo de gestão de 2020, destacam-se as principais conclusões:

- ✓ Foram realizadas 30 ações de formação (29 externas e 1 interna), num total de 69 participações, que abrangeram 50 trabalhadores/as – uma média de 1,4 ações por trabalhador/a;
- ✓ Dos 50 colaboradores/as que participaram nas ações de formação, verifica-se que 32 são do sexo feminino (64%);
- ✓ Verifica-se um decréscimo de 27% no n.º de ações de formação realizadas, comparativamente ao ano transato decorrente das restrições impostas pela situação pandémica.
- ✓ Quanto às áreas temáticas abordadas nas ações de formação apuraram-se os seguintes dados:
 - Áreas técnico instrumental: 56 participações
 - Boa Governança: 5 participações
 - Âmbito das atividades do IHRU: 3 participações
 - Competências digitais: 2 participações
 - Comportamental e organizacional: 2 participações.
 - Formação de Dirigentes: 1 participação

A análise patente no relatório de formação revela no âmbito da realização e participação em ações de formação um resultado muito aquém do planeado, sendo que o investimento atingiu o valor de 6.981,80 € o que corresponde 26% do total orçamentado e que foi decorrente da atuação situação epidemiológica do país.

13. Saúde e Segurança no Trabalho

A organização e implementação de serviços de segurança e saúde no trabalho (SST) é uma obrigação legal, regulamentada pela Lei nº102/2009, 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 doença.

Nesta matéria, e ao abrigo do artigo 108º da Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, na sua redação atual, o IHRU, I.P., deu cumprimento ao exigido legalmente, mediante a realização de consultas do trabalho e exames periódicos aos trabalhadores e trabalhadoras ao longo do ano de 2019

(realizaram-se 258 consultas/exames clínicos), inclusive em situações de regresso após acidente em serviço ou doença prolongada.

Face à situação pandémica declarada em março de 2020, cumpre referir que foram adotadas todas as medidas preconizadas pela Direção Geral de Saúde, no que diz respeito à de prevenção do contágio da Covid 19, tendo sido acionado o Plano de Contingência, designadamente, a prestação de trabalho na modalidade de teletrabalho (sempre que aplicável), a criação e de equipas em espelho e bem ainda a disponibilização de equipamentos de proteção individual.

14. Estratégia Nacional para a Igualdade e Não

Discriminação 2018-2030: “Portugal + Igual”

Desde 2018 que se encontra plasmada na Lei (Resolução do Conselho de Ministros nº 61/2018 de 21 de maio) a Estratégia Nacional para a Igualdade e a Não Discriminação 2018-2030, a qual visa, genericamente, eliminar os estereótipos baseados no género.

A implementação desta estratégia consubstancia-se na execução de três planos de ação distintos:

- ✓ O Plano Nacional de Ação para a Igualdade entre Mulheres e Homens (PAIMH 2018-2021);
- ✓ O Plano Nacional de Ação para a Prevenção e o Combate à Violência contra as Mulheres e Violência Doméstica (PAVMVD 2018-2021);
- ✓ O Plano Nacional de Ação para o Combate à Discriminação em razão da Orientação Sexual, da Identidade e Expressão do Género e Características Sexuais (PAOIEC).

Não obstante a constituição de uma Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género, a concretização da Estratégia Nacional depende de um compromisso e intervenção partilhado pelos diversos organismos públicos, privados e sociedade civil.

A colaboração do IHRU, I.P. nesta matéria remete para os dois primeiros planos (PAIMH e PAVMVD), devidamente ajustados à realidade de atuação do Instituto. A implementação do PAIMH materializou-se na inclusão do princípio da igualdade de género nos instrumentos de gestão de carácter previsional e avaliativo, na promoção de medidas promotoras da conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar, e bem ainda na introdução deste tema em ações formativas, sempre que tal se revelou pertinente.

A monitorização destas ações foi atribuída à área de atividade de gestão de recursos humanos, a qual procede à definição de indicadores e ao acompanhamento da sua evolução. Com efeito, toda a gestão de informação relativa a pessoas, designadamente as bases de dados, incorporaram a dimensão de género. Este aspeto é relevante na medida em que permite um aumento do conhecimento da realidade do contexto do Instituto e uma melhor adequação de iniciativas a promover.

Neste âmbito, destacam-se as seguintes ações promovidas no ciclo de gestão 2020:

- ✓ No domínio da conciliação da vida profissional, pessoal e familiar, através da atribuição do regime de jornada contínua a todos os pedidos formulados pelos trabalhadores e afetação de 88% dos trabalhadores ao regime de horário flexível;
- ✓ No campo da formação profissional, pela disponibilização de 1158 horas de formação sendo 67% das mesmas frequentadas por trabalhadores pertencentes ao género feminino;
- ✓ Publicação do relatório com a avaliação estatística dos resultados do SIADAP3 2017-2018, sob a perspetiva da igualdade de Género e da não discriminação entre mulheres e homens;
- ✓ Realização de consulta de medicina do trabalho, junto de 156 trabalhadores.

Estes resultados só foram possíveis tendo em consideração o elevado empenho dos colaboradores, na medida em que a situação pandémica relativa à doença COVID-19, originou grandes constrangimentos à prossecução das atividades desta área funcional. É de destacar, a este nível, não só a implementação generalizada do teletrabalho, como também a suspensão da realização das consultas de SHST no período de março a julho. Porém, num total dos cinco indicadores de medida, quatro foram superados e um foi cumprido.

| Indicadores | Meta 2020 | Resultado | Desvio | Fundamentação |
|--|-----------|-----------|--------|--|
| Trabalhadores com acesso à consulta de SHST (percentagem) | 30-70 | 83 | ↑19% | Suspensas em março, as consultas de SHST foram retomadas no mês de julho, permitindo superar a meta estabelecida |
| Trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua (percentagem) | 80-90 | 100 | ↑11% | Todas as solicitações de jornada contínua apresentadas obtiveram parecer favorável |
| Trabalhadores com horário flexível (percentagem) | 70-80 | 88 | ↑10% | A meta estabelecida foi superada |
| Horas de formação disponibilizadas ao género feminino (percentagem) | 25-40 | 67 | ↑68% | Foi possível superar o objetivo, não obstante a dificuldade de disponibilizar formação presencial |
| Relatório que evidencia a distribuição da classificação qualitativa de relevante ou superior reconhecido por género (data) | 30/abr | 30 abr | 0% | O relatório foi disponibilizado dentro do prazo estabelecido |

15. Proposta de Menção de Desempenho

A autoavaliação dos serviços é um mecanismo indispensável de apreciação do cumprimento dos objetivos estratégicos e operacionais definidos para cada ciclo de gestão, subordinados aos princípios de coerência e alinhamento da ação dos serviços na execução das políticas públicas, bem como à transparência e à visibilidade do Instituto, competindo ao dirigente máximo do serviço propor, como resultado da autoavaliação, a menção respeitante à avaliação final do serviço (conforme disposto no n.º 3 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28.12., na sua atual redação).

Em 2020, e à semelhança do que aconteceu em muitas outras instituições e múltiplos setores da sociedade portuguesa e mundial, a ação do IHRU, I.P., foi particularmente intensa, tendo conciliado a exigência das atividades planeadas com as de natureza imprevista, designadamente no respeito à aplicação do Regime Excecional para as situações de mora no pagamento da renda devida nos termos de contratos de arrendamento. Acresce ainda notar que a atividade do IHRU foi significativamente condicionada pela pandemia da COVID-19, tendo sido adotado, sempre que possível, a prestação de serviço por recurso ao teletrabalho e bem ainda a realização de reuniões através de plataformas digitais, adaptando-se a uma nova realidade.

O grau de realização dos objetivos estabelecidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) em termos quantitativos, numa visão global e detalhada, de acordo com os indicadores referentes a cada objetivo, incluídos nos parâmetros de eficácia, de eficiência e de qualidade, conforme exposto no ponto 4 do presente relatório, a avaliação final do IHRU, I.P., no que respeita à concretização do QUAR, é de **113%**.

Em termos qualitativos, foram atingidos todos os objetivos fixados no QUAR (incluindo os relevantes), com resultados entre os 101% e os 135%.

Por tudo o que neste relatório fica expresso e conforme disposto no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua atual redação, ao desempenho do Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, I.P., cabe a menção qualitativa de **Desempenho Bom**.

A Presidente do Conselho Diretivo do IHRU