



Instituto da Habitação
e da Reabilitação Urbana

2019

Relatório de Atividades e de Autoavaliação



FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório de Atividades e de Autoavaliação 2019

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

abril 2020

Índice

Sumário Executivo	5
1. Nota introdutória	7
2. Enquadramento Legal	11
2.1. Missão e Atribuições	11
2.2. Estrutura Orgânica	14
2.3. Órgãos Sociais	14
2.4. Recursos Humanos	18
3. Posicionamento Estratégico	20
3.1. Objetivos Estratégicos e Operacionais	20
3.2. Matriz de Relação – Objetivos Estratégicos e Operacionais	21
4. Autoavaliação de Desempenho	22
4.1. Apresentação de Resultados	22
4.2. Recursos Utilizados	29
4.3. Apreciação dos serviços prestados pelo IHRU, I. P.	32
4.4. Análise e avaliação do Sistema de Controlo Interno	49
4.5. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo de desempenho	51
4.6. Comparação com o desempenho de serviços idênticos	52
4.7. Comparação entre unidades homogéneas	52
5. Principais Eventos do Ano	54
6. Principais Áreas de Atividade	56
6.1. Suporte Técnico às Políticas Públicas	57
6.2. Gestão do património	59
6.3. Financiamento Público à Habitação e à Reabilitação Urbana	64
6.4. Incentivos ao Arrendamento	66
7. Áreas de Atividade Complementares e de Suporte	72
7.1. Planeamento, Estudos, Assessoria e Comunicação	72
7.2. Gestão Financeira	78
7.3. Consultoria Jurídica e Contencioso	81
7.4. Sistemas de Informação	84
7.5. Gestão de Recursos Humanos, Administração e Contratação Pública	88
8. Medidas de Modernização Administrativa	94
9. Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	95
10. Publicidade Institucional	96

11. Balanço Social – Síntese	97
12. Formação Profissional	98
13. Saúde e Segurança no Trabalho	99
14. Estratégia Nacional para a Igualdade e Não Discriminação 2018-2030: “Portugal + Igual”	100
15. Proposta de Menção de Desempenho	103

Sumário Executivo

O **Relatório de Atividades e de Autoavaliação** que aqui se apresenta, pretende refletir os resultados alcançados pelo IHRU, I. P., no ano de 2019, tendo por referência o fixado para o ciclo de gestão nos instrumentos de gestão de caráter previsional, designadamente, o Plano de Atividades e o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).

Sobre a atuação do Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, I. P., no ano de 2019, evidencia-se o particular investimento na implementação de medidas de apoio ao acesso a uma habitação adequada, consubstanciada:

- No lançamento e operacionalização do **Programa de Arrendamento Acessível**;
- No apoio técnico e financeiro à concretização do **Programa 1.º Direito – Programa de Acesso a uma Habitação**;
- Na aplicação do **Porta de Entrada – Programa de Apoio ao Alojamento Urgente**;
- Na efetivação do **Programa da Habitação ao Habitat**;
- Na **qualificação e gestão do património de habitação social do IHRU, I. P.**;
- Na conceção e implementação de processos urbanísticos para **supressão de carências habitacionais graves**.

Do ponto de vista organizacional é de destacar que todos os projetos levados a cabo foram continuamente norteados pelo **princípio da proximidade ao cidadão** e numa **ótica de simplificação administrativa**, evidenciada pela:

- Afetação dos necessários recursos financeiros, técnicos e tecnológicos para a disponibilização de **Plataformas eletrónicas de gestão dos Instrumentos de Atuação da NGPH**;
- **Qualificação de recursos humanos** na prestação de apoio técnico à operacionalização dos programas, designadamente, pela criação de equipas especializadas preparadas para satisfazer
- Desenvolvimento de atividades de **suporte técnico à prossecução da política pública de habitação**, de que é exemplo, a atividade de produção legislativa e demais instrumentos

legais, a atividade de monitorização da atividade do instituto, à relação com parceiros e comunicação social, bem ainda pela atividade de cooperação institucional em medidas de políticas setoriais.

1. Nota introdutória

O presente Relatório de Atividades e de Autoavaliação 2019, elaborado em cumprimento do disposto no artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, conjugado com os artigos 7º e 8º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua redação atual, que estabelece o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública, reflete o desempenho do Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, I. P., neste ciclo de gestão, tendo por referência o enquadramento estratégico definido aquando do planeamento, o qual se centrou nos objetivos plasmados no XXI Programa do Governo (2015-2019), nas Grandes Opções do Plano 2019 e na Nova Geração de Políticas de Habitação (Resolução de Conselho de Ministros n.º 50-A/2018, de 2 de maio).

Este documento evidencia as principais atividades e projetos desenvolvidos pelo Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, I. P., numa abordagem qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados, face aos objetivos e metas assumidas no Plano de Atividades (PA) e no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) para o ano de 2019, integrando, por isso, a Autoavaliação de Desempenho.

No que respeita à metodologia adotada para a elaboração dos instrumentos de gestão de carácter avaliativo, procedeu-se à identificação, para cada área funcional, das medidas e projetos previstos em sede de Plano de Atividades e/ou QUAR, bem como os respetivos indicadores e metas definidas. Foram, posteriormente, auscultadas todas as Unidades Orgânicas do Instituto, através da distribuição de fichas de recolha de informação, onde foi solicitada a elaboração de um balanço dos trabalhos desenvolvidos durante o ano de 2019, a fim de assegurar o envolvimento dos serviços neste processo, que se quer participado. 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 2019.

Em suma, a atividade do IHRU, I. P., no ano transato caracterizou-se pela conjugação de projetos regulares ou de continuidade, com a introdução e/ou consolidação de medidas vocacionadas para a implementação da atual estratégia definida pelo Governo para o setor da habitação e da reabilitação urbana, das quais se destacam:

- ✓ A celebração de três **Acordos de Colaboração com os Municípios** de Arruda dos Vinhos, de Lisboa e de Almada, ao abrigo do **1.º Direito - Programa de Apoio ao Acesso à Habitação**, que marca o arranque do processo de eliminação de um conjunto significativo de carências

habitacionais existentes em Portugal e que irá permitir o acesso a uma habitação condigna a milhares de agregados familiares;

- ✓ A continuação do apoio habitacional prestado no âmbito do **Porta de Entrada – Programa de Apoio ao Alojamento Urgente** às famílias vítimas dos incêndios ocorridos em Monchique no verão de 2018 e aos luso-descendentes regressados da Venezuela;
- ✓ A elaboração do **Levantamento de Caracterização das Iniciativas Municipais de Apoio à Habitação**, o qual permitiu identificar e caracterizar um conjunto muito significativo de apoios à habitação implementados localmente e que promovem o acesso a uma habitação condigna a grupos populacionais em situação de carência socioeconómica e/ou em condição de vulnerabilidade;
- ✓ O desenvolvimento, a implementação e a disponibilização de **plataformas eletrónicas destinadas à gestão de cada um dos vários programas de apoio à habitação**, nomeadamente, as relativas ao programa **Porta de Entrada – Programa de Apoio ao Alojamento Urgente e ao 1.º Direito – Programa de Apoio ao Acesso à Habitação e o Porta de Entrada – Programa de Apoio ao Alojamento Urgente**, bem como a **plataforma eletrónica do Arrendamento Apoiado**, que contribuíram para aproximar o IHRU, I. P., dos cidadãos e das entidades relevantes e para simplificar os procedimentos de acesso e/ou de apresentação de candidaturas, quer aos programas, quer aos pedidos de habitação;
- ✓ A concretização de um número muito expressivo de ações de divulgação, bem como a prestação de apoio técnico e financeiro aos Municípios para a elaboração de **Estratégias Locais de Habitação**, as quais têm por base um diagnóstico local das carências existentes relativamente ao acesso à habitação, dos recursos e das dinâmicas de transformação das áreas a que se referem, de forma a definir as metas e os objetivos a atingir no período da sua vigência, especificar as soluções habitacionais a desenvolver e a sua priorização;
- ✓ O lançamento do **Programa de Arrendamento Acessível (PAA)**, incluindo a disponibilização da plataforma eletrónica que o operacionaliza, que visa promover uma oferta alargada de habitação para arrendamento a preços compatíveis com os rendimentos das famílias, proporcionando uma resposta às necessidades habitacionais das famílias cujo nível de rendimento não lhes permite aceder no mercado a uma habitação adequada às suas necessidades.;

- ✓ O desenvolvimento do **Programa Da Habitação ao Habitat**, com o qual se visa promover a coesão e a integração sócio territorial dos bairros de arrendamento público com o objetivo de uma melhoria global das condições de vida dos seus moradores, tendo sido celebrados os **Acordos de Cooperação relativos aos Bairros de São Pedro, em Elvas, de Cabo Mor, em Vila Nova de Gaia, e da Escola Técnica, em Ponte de Lima**;
- ✓ A concretização do processo de **Consulta Pública ao Regulamento do Programa Chave na Mão - Programa de Mobilidade Habitacional para a Coesão Territorial**, o qual visa a implementação de soluções de mobilidade habitacional de residentes em territórios de forte pressão urbana, para territórios de baixa densidade e da passagem de habitações próprias para o setor do arrendamento habitacional a custos acessíveis, de acordo com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 57/2018, de 8 de maio;
- ✓ 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 promoção da **qualificação dos imóveis propriedade do IHRU**, através da realização de intervenções de reabilitação, conservação e manutenção aumentando os seus níveis de conforto e segurança e proporcionando a melhoria das condições de habitabilidade dos fogos aos seus arrendatários;
- ✓ 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. Destacam-se igualmente nesta área de atividade a realização de visitas domiciliárias aos agregados familiares, bem como a celebração de acordos de regularização de dívida;
- ✓ A **supressão de carências habitacionais**, evidenciada pelo envolvimento deste organismo na concretização de operações de realojamento destinadas a resolver situações de grave carência habitacional, em especial as que foram objeto dos Protocolos estabelecidos com os Municípios de Loures, da Amadora, de Barcelos e com a Domussocial, E. M.;

- ✓ **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 operacionalização **dos Planos de Ação Integrada para as Comunidades Desfavorecidas** (PAICD) e dos projetos enquadrados no Portugal 2020, **Reabilitação de Bairros Sociais – vertente da eficiência energética**, no âmbito dos quais foram recebidas, analisadas e aprovadas candidaturas de projetos de reabilitação urbana em património de habitação social, cujas obras se encontram em curso ou em processo de adjudicação. Estes projetos contribuem indubitavelmente para a melhoria do estado de conservação do edificado e para a qualificação dos alojamentos, nomeadamente em termos de conforto e segurança, proporcionando, desse modo, melhores condições de vida aos agregados familiares aí residentes.

2. Enquadramento Legal

O Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, IHRU, I. P., é um instituto público de regime especial⁽¹⁾ e de gestão participada, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio, e integrado na administração indireta do Estado, sob a Tutela do Ministério das Infraestruturas e da Habitação.

A lei orgânica do IHRU, I.P., é atualmente a constante do Decreto-Lei n.º 175/2012, de 2 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 102/2015, de 5 de junho.

2.1. Missão e Atribuições

O IHRU, I. P., tem como missão assegurar a concretização da política definida pelo Governo para as áreas da habitação e da reabilitação urbana, de forma articulada com a política das cidades e com outras políticas sociais e de salvaguarda e valorização patrimonial, assegurando a memória do edificado e a sua evolução.

No domínio da prossecução das políticas públicas da habitação e da reabilitação urbana são principais atribuições do IHRU, I. P.:

- Preparar o Plano Estratégico para uma Política Social de Habitação, bem como os planos anuais e plurianuais de investimentos no setor da habitação e da reabilitação urbana, e gerir o Portal da Habitação;
- Apoiar o Governo na definição e avaliação da execução das políticas de habitação, de arrendamento e de reabilitação urbana;
- Elaborar ou apoiar a elaboração de projetos legislativos e regulamentares nos domínios da habitação, da reabilitação urbana, do arrendamento e da gestão do património habitacional;
- 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;

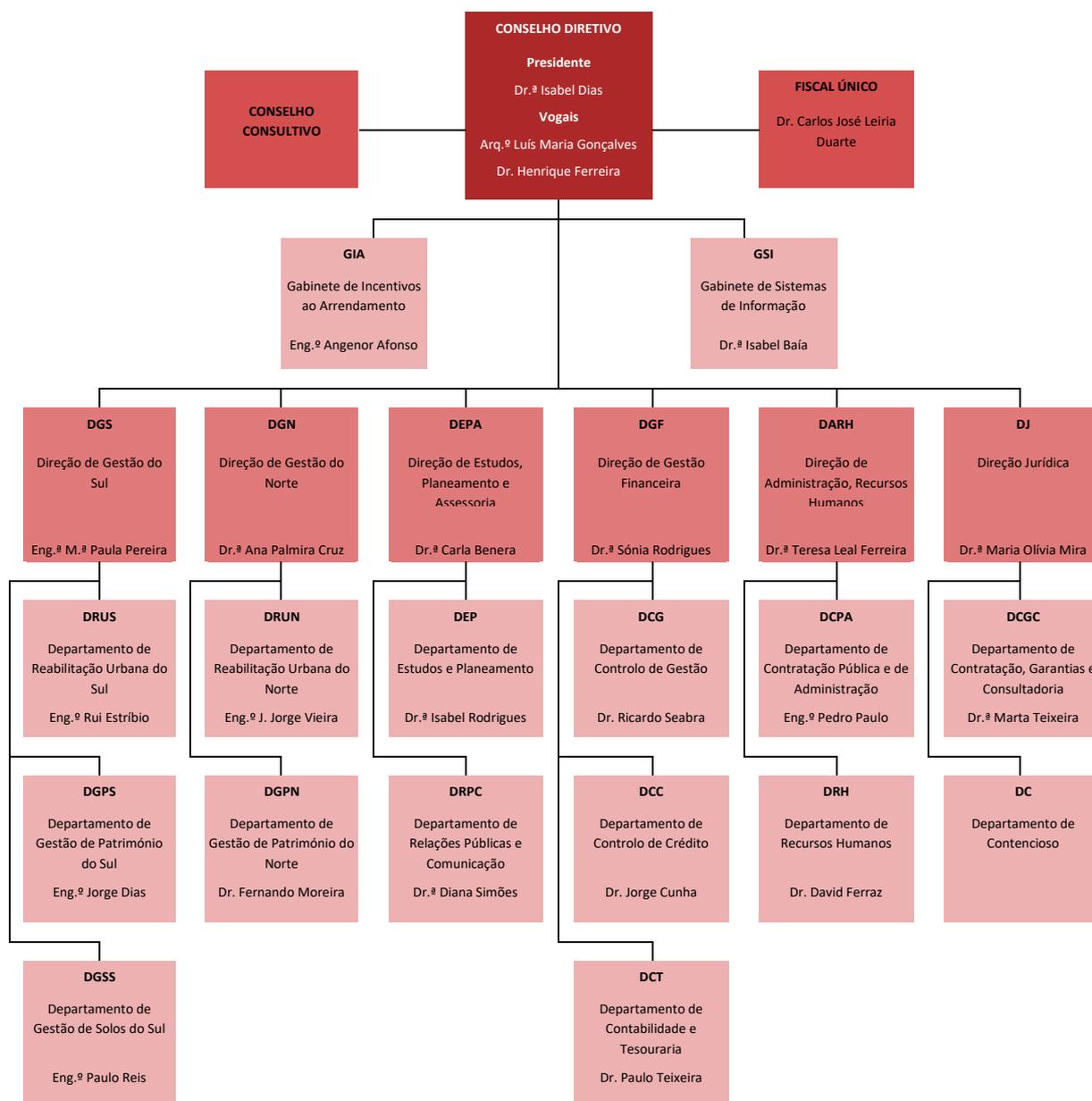
⁽¹⁾ Resolução do Conselho de Ministros n.º 71/2012, de 29 de agosto.

- Desenvolver ou apoiar a promoção de ações de divulgação, de formação e de apoio técnico nos domínios da habitação, do arrendamento e da reabilitação urbana, incluindo a realização de congressos, exposições e publicações;
- Desenvolver, atualizar e gerir sistemas de informação, bancos de dados e arquivos documentais no domínio da habitação, do arrendamento e da reabilitação urbana e assegurar o acesso do público a essa informação;
- Elaborar, apoiar, acompanhar ou divulgar estudos estatísticos, técnicos e de investigação destinados a manter atualizado o conhecimento e a propor medidas nos domínios da habitação, do arrendamento, da reabilitação urbana e da gestão do património habitacional;
- Gerir programas específicos que lhe sejam cometidos, nomeadamente nos domínios do apoio à habitação, ao arrendamento urbano, à gestão habitacional e à reabilitação urbana;
- Coordenar e preparar as medidas de política financeira do setor e contribuir para o financiamento de programas habitacionais de interesse social, bem como de programas de apoio à reabilitação urbana, através da concessão de comparticipações, empréstimos e bonificação de juros;
- Atribuir subsídios e outras formas de apoio e incentivo ao arrendamento urbano;
- Conceder comparticipações e empréstimos, com ou sem bonificação de juros, destinados ao financiamento de programas e de ações de natureza pública, privada ou cooperativa, designadamente relativos à aquisição, construção e reabilitação de imóveis e à reabilitação urbana;
- Gerir a concessão pelo Estado de bonificações de juros aos empréstimos e, quando necessário, prestar garantias em relação a operações de financiamento da habitação de interesse social e da reabilitação urbana;

- Contrair empréstimos, internos ou externos, em moeda nacional ou estrangeira, emitir obrigações e realizar outras operações, no domínio dos mercados monetário e financeiro, diretamente relacionadas com a sua atividade;
- 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, designadamente relativos à habitação, à reabilitação urbana, ao arrendamento e à gestão de património habitacional público;
- Acompanhar a execução dos projetos habitacionais e de reabilitação urbana por ele financiados ou subsidiados e proceder à certificação legal de projetos e habitações de interesse social, designadamente promovidas em regime de custos controlados;
- Intervir no mercado de solos, como instrumento da política do Governo com vista à regulação da oferta de terrenos urbanizados para a construção de habitação de interesse social;
- Gerir, conservar e alienar o parque habitacional, equipamentos e solos que constituem o seu património, no cumprimento da política definida para a habitação de interesse social e na perspetiva da sua conservação e autossustentabilidade;
- Gerir o parque habitacional de outras entidades, em representação das mesmas, mediante contrapartida;
- Conceder apoio técnico a autarquias locais e a outras instituições nos domínios da gestão e conservação do parque habitacional e da reabilitação e requalificação urbana, incentivando a reabilitação dos centros urbanos numa perspetiva da sua revitalização social e económica.

2.2. Estrutura Orgânica

O IHRU, I. P., ao longo do ciclo de gestão de 2019 encontrava-se organizado da seguinte forma:



2.3. Órgãos Sociais

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

2.3.1. Conselho Diretivo

O Conselho Diretivo é composto por um Presidente e dois Vogais e é o órgão responsável pela definição da atuação do Instituto, bem como pela direção dos respetivos serviços, em conformidade com a Lei e com as orientações governamentais, sendo os seus membros nomeados por Resolução de Conselho de Ministros (art.º 5 do Decreto-Lei n.º 175/2012, de 2 de agosto, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 102/2015, de 5 de junho).

A composição do Conselho Diretivo, ao longo do ciclo de gestão de 2019, foi alvo de duas alterações, tal como se descreve em seguida:

Membros do Conselho Diretivo em 31.12.2019			
Cargo	Membro	Nomeação	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	2019-2021
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	2017-2021
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	2019-2021

Membros do Conselho Diretivo que cessaram funções durante o ano de 2019 ²			
Cargo	Membro	Nomeação	Cessação
Presidente	Alexandra Parada Barbosa Gesta	Resolução do Conselho de Ministros n.º 181/ 2017, publicada no Diário da República Série I n.º 230/2017, de 29 de novembro	Janeiro 2019
Vogal	Luiz Henrique Silva Pinheiro dos Santos	Resolução do Conselho de Ministros n.º 181/2017, publicada no Diário da República Série I n.º 230/2017, de 29 de novembro	Julho 2019

² Em ambas as situações a cessão resulta do pedido do próprio/a.

2.3.2. Conselho Consultivo

O Conselho Consultivo é um órgão de consulta, apoio e participação na definição das linhas gerais de atuação do Instituto, composto por 16 membros de instituições e organismos do setor e presidido pela Presidente do Conselho Diretivo do IHRU, I. P.. O número de elementos deste órgão poderá ser alargado até 19, por inclusão de personalidades de reconhecido mérito designados por despacho do Ministro da Tutela.

Entidades que integram o Conselho Consultivo

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

Direção Geral do Património Cultural

Direção Geral do Tesouro e Finanças

Secretaria-Geral da Administração Interna

Instituto dos Mercados Públicos do Imobiliário e da Construção, I. P.

Laboratório Nacional de Engenharia Civil, I. P.

Direção Geral do Território

Instituto da Segurança Social, I. P.

Associação Nacional dos Municípios Portugueses

União das Misericórdias Portuguesas

Ordem dos Engenheiros

Ordem dos Arquitetos

Entidades que integram o Conselho Consultivo

Federação Nacional das Cooperativas de Habitação Económica

Confederação Portuguesa da Construção e do Imobiliário

Associação Lisbonense de Proprietários

Associação dos Inquilinos Lisbonenses

Até 3 personalidades de reconhecido mérito ⁽³⁾

⁽³⁾ As personalidades de reconhecido mérito do Conselho Consultivo do IHRU, I. P., foram designadas pelo Despacho n.º 9414/2013, de 5 de julho, do Gabinete da Ministra da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território, Maria de Assunção Oliveira Cristas, publicado no Diário da República, 2.ª série - N.º 135, de 18 de julho de 2013 e são: Nuno Rodrigues Martins Portas, José Teixeira Monteiro e João Farmhouse Carvalhosa.

2.3.3. Fiscal Único

Pelo despacho n.º 494/2019, de 28 de junho 2018, publicado no Diário da República, 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, com as competências previstas nos artigos 26º e 27º da Lei nº 3/2004, de 15 de janeiro, na sua atual redação.

2.3.4. 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 atuais entidades subscritoras dos Títulos de Participação são o Estado, através da Direção-Geral do Tesouro e Finanças, que detém 95% e a Parpública, SGPS, S.A., com uma participação de 5%.

2.3.5. 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 no ciclo de gestão de 2019 pelos órgãos sociais do Instituto, bem como os correspondentes regimes de previdência social:

Elementos do Conselho Diretivo entre 01/01/2019 a 31/12/2019					
	Presidente (ID)	Vogal (LMG)	Vogal (HF)	Presidente (AG)	Vogal (LS)
Remuneração Líquida Anual					
Remuneração Base (inclui SF/SN)	57.918,04	51.756,46	22.181,34	1.078,26	39.293,47
Acumulação de funções de gestão	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Despesas de Representação	19.470,34	17.739,84	7.391,60	431,31	10.348,24
Remuneração Anual efetiva	77.388,38	69.496,30	29.572,94	1.509,57	49.641,71
Outras Regalias e Compensações					
Gastos de comunicações	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Remuneração 2	1.077,03	0,00	511,25	0,00	0,00
(Diferencial do Sub. de Refeição)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Subsídio de refeição	949,23	1.044,63	505,62	4,77	653,49
Ajudas de custo	187,65	125,50	0,00	0,00	0,00
Quilómetros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Encargos com Benefícios Sociais					
Seg. Social (Enc. Ent. Patronal)	18.636,19	16.505,34	7.144,96	0,00	11.789,9
CGA (Enc. Ent. Patronal)	0,00	0,00	0,00	358,53	0,00
ADSE (Enc. Ent. Patronal)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Subsídio de Estudo	0,00	0,00	700,07	0,00	0,00
Subsídio de doença	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Planos Complem. de Reforma	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Seguros de Saúde	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Seguros de Vida	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

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

Fiscal Único	
De 01/01/2019 a 31/12/2019	12.959,40 ⁴

2.4. Recursos Humanos

2.4.1. Quadro-resumo do Balanço Social 2019

	CD	GIA	GSI	DGF	DARH	DJ	DEPA	DGN	DGS	TOTAL
Direção Superior	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Direção Intermédia	0	1	1	4	3	3	4	3	2	21
Técnico/a Superior	0	6	5	30	30	8	7	11	7	104
Especialista de Informática	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Técnico/a de Informática	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
Assistente Técnico/a	0	3	3	13	8	3	9	10	3	52
Assistente Operacional	0	0	0	1	0	2	0	1	0	4
Total	3	10	11	48	42	16	21	25	12	188

⁴ Valor inclui IVA à taxa legal em vigor.

2.4.2. Lugares Ocupados por Género (31 de dezembro de 2019)

	CD		GIA		GSI		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
Direção Superior	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Direção Intermédia	0	0	0	1	1	0	1	3	1	2	3		1	3	1	2	2	0	10	11
Técnico/a Superior	0	0	6	0	2	3	18	12	16	14	5	3	5	2	8	3	5	2	65	39
Especialista de Informática	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Técnico/a de Informática	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
Assistente Técnico/a	0	0	3	0	1	2	9	4	6	2	3		6	3	5	5	3	0	36	16
Assistente Operacional	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	4
Total	1	2	9	1	5	6	28	20	23	19	11	5	13	8	14	11	10	2	114	74

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 2019 foram definidos cinco objetivos estratégicos (plurianuais) e seis objetivos operacionais (anuais), que abaixo se identificam.

3.1. Objetivos Estratégicos e Operacionais

Objetivos Estratégicos:

OE 1	Dar resposta às famílias que vivem em situação de grave carência ou precariedade habitacional
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	Criar 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 de boas práticas na gestão do habitat

Objetivos Operacionais:

OP 1	<p>Apoiar as famílias com necessidades habitacionais graves e/ou urgentes</p> <p>Este objetivo pretende suprir as carências habitacionais existentes, através de respostas de alojamento a famílias a viver em situação indigna, a grupos populacionais vulneráveis ou que se vejam privados da sua habitação na sequência de catástrofes.</p>
OP 2	<p>Dinamizar o mercado de arrendamento promovendo a sua acessibilidade</p> <p>Este objetivo pretende ampliar e diversificar a oferta de alojamentos com valores de renda inferiores aos valores médios praticados no mercado de arrendamento privado. Trata-se da disponibilização de fogos para habitação a preços compatíveis com os rendimentos dos agregados familiares.</p>
OP 3	<p>Melhorar a qualidade de vida dos arrendatários de habitação pública</p> <p>Pretende-se não só promover a requalificação, a reabilitação e a conservação de património de interesse social através de uma abordagem integrada, mas também assegurar a integração social dos bairros no contexto da cidade.</p>
OP 4	<p>Incentivar a Reabilitação Urbana mediante a prestação de apoio técnico e financeiro</p> <p>Este objetivo visa dinamizar a reabilitação urbana, mediante a prestação de apoio técnico e financeiro de operações de reabilitação urbana, de modo a que esta vertente se assuma como uma forma predominante de intervenção no edificado e no desenvolvimento urbano.</p>
OP 5	<p>Qualificar os recursos humanos e otimizar os recursos tecnológicos para assegurar a melhoria contínua dos serviços</p> <p>Pretende-se alargar as competências dos recursos humanos e modernizar os recursos tecnológicos do IHRU, I.P., e desenvolver medidas de simplificação administrativa e de harmonização de procedimentos com vista à melhoria do desempenho organizacional do Instituto e da resposta ao cidadão.</p>

OP 6 Promover o desenvolvimento organizacional e a comunicação com o exterior

O IHRU, I.P. pretende não só desenvolver-se internamente procurando uma utilização mais eficaz e eficiente dos seus recursos, como procurar que esse desenvolvimento possa impactar positivamente a sua relação com o exterior, nomeadamente no âmbito da sua comunicação institucional.

3.2. Matriz de Relação – Objetivos Estratégicos e Operacionais

A matriz de relação permite visualizar o modo como cada um dos objetivos operacionais concorre diretamente para a concretização dos objetivos estratégicos.

		OE1	OE 2	OE3	OE4	OE5
		Dar resposta às famílias que vivem em situação de grave carência ou precariedade habitacional	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	Criar 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 de boas práticas na gestão do habitat
OP1	Apoiar as famílias com necessidades habitacionais graves e/ou urgentes					
OP2	Dinamizar o mercado de arrendamento promovendo a sua acessibilidade					
OP3	Melhorar a qualidade de vida dos arrendatários de habitação pública					
OP4	Incentivar a reabilitação urbana mediante a prestação de apoio técnico e financeiro					
OP5	Qualificar os recursos humanos e tecnológicos com vista a assegurar a melhoria contínua dos serviços					
OP 6	Promover o desenvolvimento organizacional e a comunicação com o exterior					

4. Autoavaliação de Desempenho

4.1. Apresentação de Resultados

No âmbito do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) para o ciclo de gestão de 2019, foram priorizados 6 objetivos operacionais e 12 indicadores de desempenho⁵ e identificados 3 objetivos operacionais relevantes – OOP 2, OOP 5 e OOP 6.

Os dados agora recolhidos demonstram um desempenho positivo, com uma taxa de execução global de **108,78%**. No quadro abaixo traduzem-se os resultados e as taxas de realização de cada indicador, organizados pelas dimensões de avaliação de eficácia, eficiência e qualidade, e enquadrados nos objetivos operacionais para os quais concorrem.

Objetivos Operacionais						
EFICÁCIA						Peso: 35%
OP1: Apoiar as famílias com necessidades habitacionais graves e/ou urgentes						Peso 50%
Indicadores	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização
Ind. 1 – Agregados familiares abrangidos por programas de apoio à habitação	7.000 ⁶	500	9.375	50%	5.432	84%
Ind. 2 – Atribuição de habitações no património de habitação social a agregados familiares carenciados	85	25	286	50%	107	100%
OP2: Dinamizar o mercado de arrendamento promovendo a sua acessibilidade						Peso 50%
Indicadores	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização
Ind. 3 – Jovens a beneficiar do Incentivo no âmbito do Programa Porta 65 - Jovem	18.000	600	21505	50%	18.591	100%
Ind. 4 – Fogos arrendados no âmbito do mercado de arrendamento a preços acessíveis	70 ⁷	10	225	50%	92	104%

⁵ Em sede de monitorização do QUAR ao 1.º semestre foi proposta a exclusão do Indicador n.º 8, cujo alcance da meta se encontrava comprometido exclusivamente por fatores externos ao IHRU, I. P.. Esta exclusão obrigou à alteração do peso do indicador 7 de 40% para 100%. Os cálculos apresentados foram efetuados pressupondo a aprovação da respetiva proposta. Para facilidade de leitura, foi mantida a numeração inicial dos indicadores, suprimindo-se o indicador nº8.

⁶ Em sede de monitorização do QUAR ao 1.º semestre foi proposta a revisão em alta da meta anteriormente estabelecida, de 800 para 7.000 agregados familiares. Os cálculos apresentados foram efetuados pressupondo a aprovação da respetiva proposta.

⁷ Em sede de monitorização do QUAR ao 1.º semestre foi proposta a revisão em alta da meta anteriormente estabelecida, de 40 para 70 fogos (mantendo a tolerância de 10 fogos). Os cálculos apresentados foram efetuados pressupondo a aprovação da respetiva proposta.

Objetivos Operacionais

EFICIÊNCIA

Peso: 45%

OP3: Melhorar a qualidade de vida dos arrendatários de habitação pública

Peso 20%

Indicadores	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização
Ind. 5 – Intervenções de reabilitação no parque habitacional do IHRU	500	150	1500	60%	421	100%
Ind. 6 – Acordos de regularização de rendas em dívida	200	70	486	40%	324	111%

OP4: Incentivar a Reabilitação Urbana mediante a prestação de apoio técnico e financeiro

Peso: 14%

Indicadores	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização
Ind. 7 – Pareceres emitidos relativamente a Operações de Reabilitação Urbana a desenvolver em ARU - Áreas de Reabilitação Urbana	40	10	112	100% ¹	105	123%

OP5: Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE

Peso: 66%

Indicadores	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização
Ind. 9 – Trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	90%	0	100%	100%	100%	125%

QUALIDADE

Peso: 20%

OP6: Promover o desenvolvimento organizacional e a comunicação com o exterior

Peso: 100%

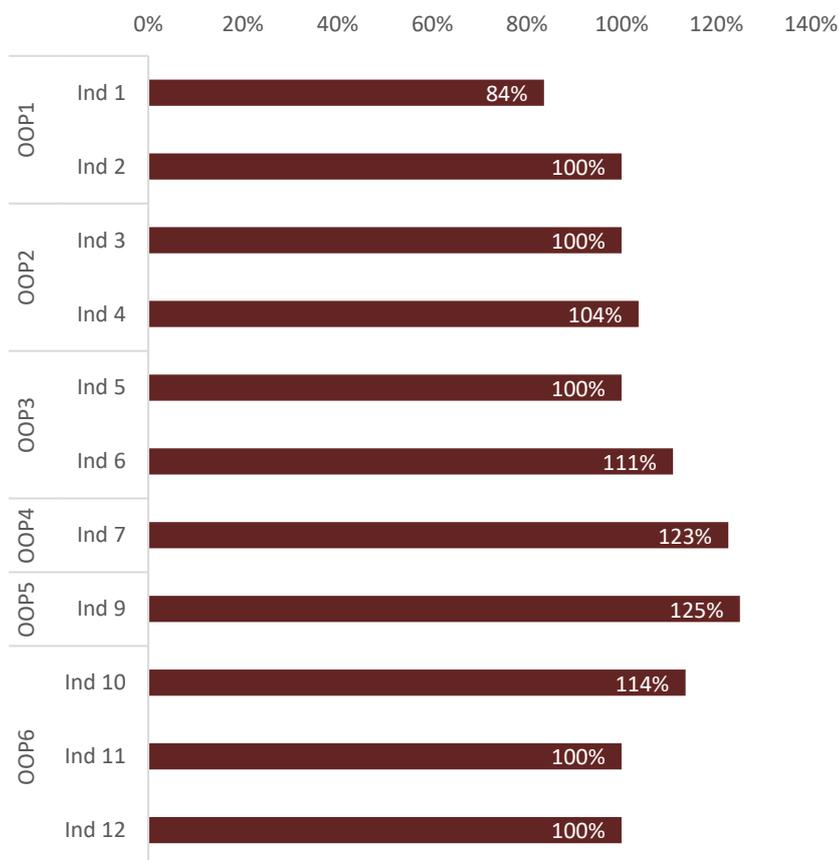
Indicadores	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização
Ind. 10 – Participação dos/das trabalhadores em ações de formação	50%	10%	100%	25%	77%	114%
Ind. 11 – Medidas no âmbito da atividade física ou saúde e bem-estar no local de trabalho	2	1	4	25%	2	100%
Ind. 12 – Disponibilização de todas as funcionalidades do Portal da Habitação	292 [20 out]	30	263 [20 set]	50%	289	100%

4.1.1. Execução anual dos indicadores

O gráfico abaixo representa a execução anual dos indicadores propostos para o ciclo de gestão de 2019 e inscritos no QUAR, organizados pelos Objetivos Operacionais para os quais concorrem.

Verifica-se que a taxa de realização se apresenta bastante satisfatória face às metas anuais estabelecidas, na medida em que, maioritariamente, as metas foram atingidas ou mesmo superadas: do conjunto de 11 Indicadores estabelecidos para o ciclo de gestão de 2019 e agora analisados, o IHRU, I. P., atingiu as metas estabelecidas em 5 (Ind.2, 3, 5, 11 e 12) e superou igualmente 5 (Ind. 4, 6, 7, 9 e 10).

GRÁFICO 1 : TAXA DE REALIZAÇÃO DOS INDICADORES

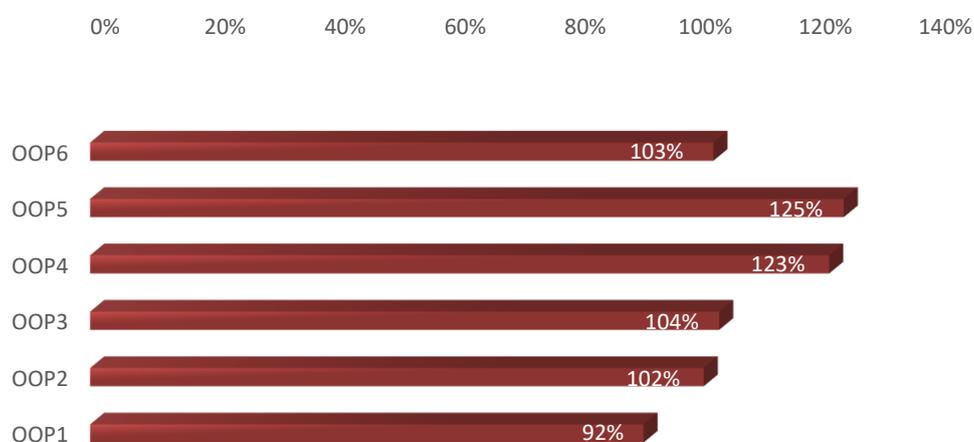


4.1.2. Execução anual dos objetivos operacionais

Para o ciclo de gestão de 2019, foram propostos pelo IHRU, I. P., 6 (seis) Objetivos Operacionais, dos quais 5 se encontram cumpridos e apresentam resultados acima do esperado, sendo que apenas 1 apresenta menor grau de execução (OP 1).

Em suma, verifica-se que 5 dos 6 objetivos que integraram o QUAR do IHRU, I. P., foram alcançados, com taxas de execução entre os 102% e os 125%.

GRÁFICO 2: GRAU DE EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

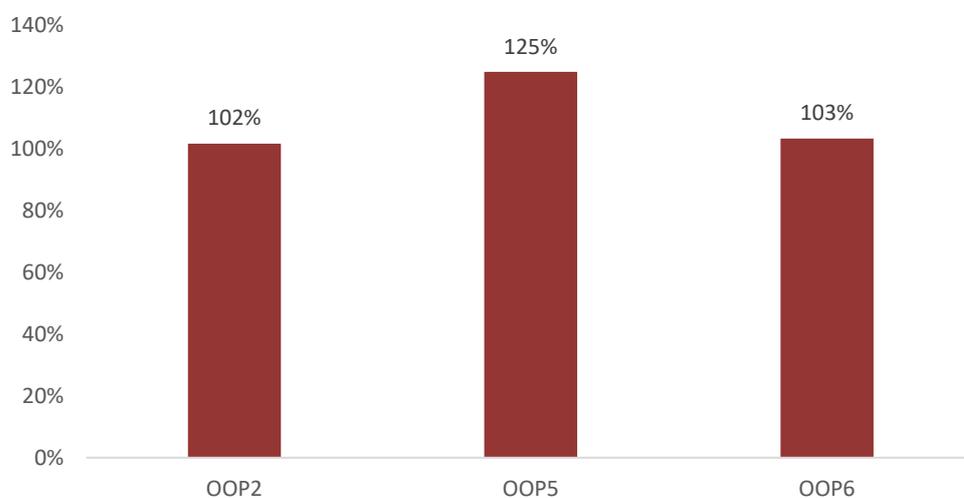


4.1.3. Apreciação quantitativa e qualitativa dos resultados alcançados

Registámos um desempenho global positivo que, num contexto marcado por uma progressiva diminuição dos seus recursos humanos, traduz o esforço desenvolvido pelos serviços para corresponder às metas fixadas e, conseqüentemente, alcançar os objetivos propostos, a saber:

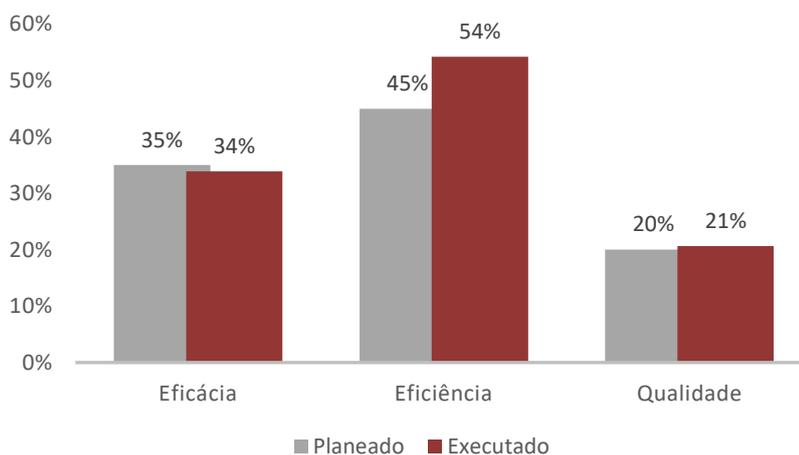
No conjunto dos objetivos operacionais considerados para efeitos de QUAR observam-se taxas de realização satisfatórias no que concerne, designadamente, ao alcance dos objetivos operacionais definidos como **relevantes** [OOP2, OOP5 e OOP6] todos registaram taxas de execução superiores a 100%, conforme apresentado no gráfico seguinte.

GRÁFICO 3 - TAXA DE REALIZAÇÃO OBJETIVOS OPERACIONAIS RELEVANTES



A análise da taxa de realização por parâmetro de avaliação - eficácia, eficiência e qualidade – permite verificar que o parâmetro com o resultado ponderado mais expressivo foi “Eficiência”, que atingiu uma execução superior ao planeado de 9%.

GRÁFICO 4: DESEMPENHO GLOBAL PLANEADO E EXECUTADO POR PARÂMETRO DE AVALIAÇÃO



Face aos dados anteriormente analisados, verifica-se que, exceção feita ao Objetivo Operacional 1, todos os objetivos foram atingidos, sendo possível concluir que os resultados obtidos pelo Instituto estão em consonância com o esperado, com uma taxa de desempenho global de **108,78%**.

4.1.4. Desvios e fundamentos

Com este processo pretende-se analisar criticamente os resultados atingidos, no sentido de compreender e identificar melhorias que podem ser introduzidas - a fundamentação do desvio relativamente às metas propostas para cada indicador é, por isso, o resultado da análise efetuada por cada uma das unidades orgânicas responsáveis pela execução das mesmas, com o objetivo de identificar as suas causas. O quadro abaixo apresenta o resumo dessa reflexão:

Indicadores	Desvio	Fundamentação
Ind. 1 - Agregados familiares abrangidos por programas de apoio à habitação	↓ 16%	<p>Conforme já explicitado, foi proposta a revisão da meta deste indicador, em alta, de 800 para 7.000 agregados familiares, em sede de relatório semestral, na medida em que se previa a assinatura de um Acordo de Colaboração que abrangeria 1.793 famílias.</p> <p>Porém, o Município não reuniu as condições necessárias para que operasse a celebração do acordo ainda em 2019.</p> <p>Pese embora as diligências efetuadas pelo IHRU no âmbito deste processo, por fatores externos ao IHRU, não foi possível cumprir a meta estabelecida para o indicador. Importa, no entanto, informar que a formalização do Acordo de Colaboração com este municípios ocorreu no início de 2020.</p>
Ind. 2 – Atribuição de habitações no património de habitação social a agregados familiares carenciados	0%	<p>A atribuição de habitações foi efetivada no âmbito de protocolos celebrados entre o IHRU, I. P., e diversas entidades, visando agregados familiares pertencentes a grupos vulneráveis (ex: CIG – Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género/ CM Amadora/ CM Loures), nomeadamente: vítimas de violência doméstica, pessoas em Situação de Sem-Abrigo, e no âmbito de protocolos de realojamento celebrados com Municípios.</p>
Ind. 3 – Jovens a beneficiar do Incentivo no âmbito do Programa Porta 65 - Jovem	0%	<p>Mantem-se o interesse dos jovens neste programa, pelo que a meta estabelecida foi cumprida.</p>

Indicadores	Desvio	Fundamentação
Ind. 4 – Fogos arrendados no âmbito do mercado de arrendamento a preços acessíveis	↑ 4%	<p>Conforme já explicitado, foi proposta a revisão da meta em alta de 40 para 70 fogos, em sede de relatório semestral.</p> <p>Atento o n.º de fogos vagos no início do ano, o esforço de antecipação na reabilitação de fogos destinados ao arrendamento a preços acessíveis contribuiu para o resultado apresentado, na medida em que permitiu a celebração de contratos de fogos que vagaram já no decurso de 2019. Foram ainda contabilizados os contratos celebrados no âmbito do Porta de Entrada - Programa de Apoio ao Alojamento Urgente, na Região Autónoma da Madeira.</p>
Ind. 5 – Intervenções de reabilitação no parque habitacional do IHRU	0%	<p>A inexistência de disponibilidade orçamental no 1º semestre condicionou drasticamente a execução prevista para este indicador. Um esforço redobrado no último trimestre permitiu o cumprimento da meta proposta, não obstante as dificuldades sentidas na execução de algumas intervenções (ex: Bairro Meadela/ Viana do Castelo, Bairro Mário Oliveira/ Penafiel).</p>
Ind. 6 – Acordos de regularização de rendas em dívida	↑ 11%	<p>Procurando atender o elevado número de pedidos de celebração de acordos de regularização de dívida efetuados pelas famílias, o IHRU, I. P., conseguiu intensificar a capacidade de resposta às solicitações, efetivando um excelente trabalho de informação relativamente aos procedimentos a tomar e às consequências de incumprimento, através de notificações, contacto presencial e telefónico. Meta ultrapassada.</p>
Ind. 7 – Pareceres emitidos relativamente a Operações de Reabilitação Urbana a desenvolver em ARU - Áreas de Reabilitação Urbana	↑ 23%	<p>A meta estabelecida foi substancialmente superada.</p>
Ind. 9 – Trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	↑ 25%	<p>Todos os trabalhadores viram as suas remunerações processadas no mês seguinte à decisão de alteração das respetivas posições remuneratórias. Desta forma, a meta estabelecida foi superada.</p>

Indicadores	Desvio	Fundamentação
Ind. 10 – Participação dos/das trabalhadores em ações de formação	↑ 14%	O recurso a formação profissional transversal realizada no próprio IHRU, I. P., permitiu uma maior taxa de cobertura, contribuindo para a eficiência no uso dos recursos. Desta forma, foi possível garantir a frequência de ações de formação por parte de 77% dos colaboradores.
Ind. 11 – Medidas no âmbito da atividade física ou saúde e bem-estar no local de trabalho	0%	Foram promovidas medidas no âmbito da atividade física (Pilates) e no âmbito da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (rastreios), encontrando-se cumprida a meta estabelecida.
Ind. 12 – Disponibilização de todas as funcionalidades do Portal da Habitação	0%	Com a disponibilização do formulário de adesão do Programa 1º Direito aos Municípios, em 16 de outubro, encontram-se finalizadas todas as funcionalidades do Portal da Habitação, assegurando o cumprimento da meta estabelecida.

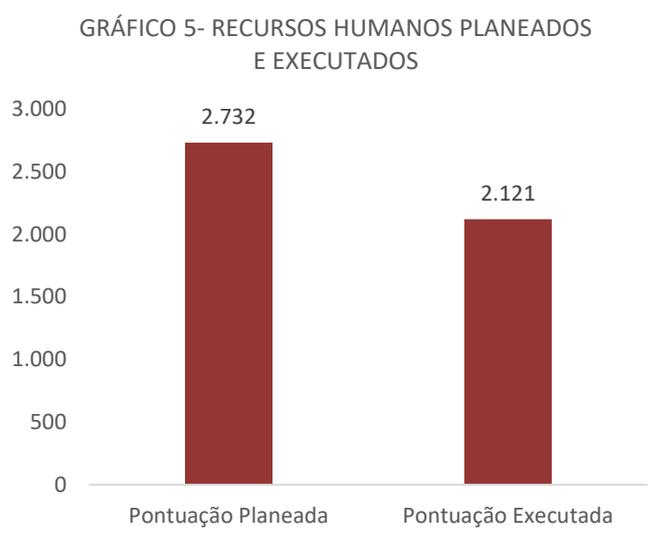
4.2. Recursos Utilizados

4.2.1. 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 2019 estimou-se a necessidade do IHRU, I. P., dispor de um efetivo total de 247 trabalhadores, ao qual correspondia uma execução de 2.732 pontos planeados. Em 31 de dezembro de 2019, o IHRU, I. P., contava com um efetivo de 188 trabalhadores, ao qual correspondeu uma execução de 2.121 pontos: um desvio negativo de 59 elementos e 611 pontos, conforme discriminado no quadro abaixo:

Designação	Planeado		Executado		Desvio	
	RH	PT	RH	PT	RH	PT
Dirigentes - Direção Superior	3	60	3	60	0	0
Dirigentes - Direção intermédia / chefes de equipa	22	352	21	336	-1	-16
Técnico Superior	138	1656	104	1248	-34	-408
Especialista de informática	5	60	2	24	-3	-36
Coordenador Técnico	2	18	1	9	-1	-9
Técnico de informática	3	24	2	16	-1	-8
Assistente Técnico	64	512	51	408	-13	-104
Assistente operacional	10	50	4	20	-6	-30
Total	247	2 732	188	2 121	-59	-611

O desvio de 611 pontos verificado face ao planeado é particularmente relevante nas carreiras de Técnico Superior e Assistente Técnico. Para os resultados apresentados releva notar a passagem à situação de reforma/aposentação de um conjunto de colaboradores e a dificuldade em prover os postos de trabalho vagos por ausência de perfil entre os candidatos a ofertas de emprego colocadas na Bolsa de Emprego Público (BEP). De salientar que, na generalidade das carreiras, o absentismo verificado se deve essencialmente a ausências por doença de longa duração, acidentes em serviço (ocorridos no decurso de 2019) e atividade sindical.



4.2.2. Análise do Grau de Execução dos Recursos Financeiros

Em 2019, regista-se um desvio global significativo face ao planeado - 46% - na execução dos recursos financeiros do IHRU, I. P., conforme abaixo representado:

GRÁFICO 6 - RECURSOS FINANCEIROS PLANEADOS (DISPONÍVEIS) E EXECUTADOS



A tabela abaixo apresenta o grau de execução dos recursos financeiros em 2019 e os desvios obtidos face ao planeado, para cada um dos agrupamentos apresentados:

Designação	Planeado	Disponível	Executado	Desvio (plan/ exec)
Orçamento de Funcionamento (OF)	52 808 035 €	50 281 159 €	20 145 479 €	-32 662 556 €
Despesas c/Pessoal	8 472 746 €	7 077 012 €	6 779 918 €	-1 692 828 €
Aquisições de Bens e Serviços	5 160 468 €	3 868 934 €	2 648 727 €	-2 511 741 €
Outras despesas correntes	5 622 869 €	5 000 646 €	4 700 880 €	-921 989 €
Despesas de Capital	33 551 952 €	34 334 567 €	6 015 955 €	-27 535 997 €
Orçamento de Investimento (OI)	15 628 713 €	48 862 569 €	24 924 037 €	9 295 324 €
Despesas c/Pessoal	155 930 €	89 613 €	- €	-155 930 €
Aquisições de Bens e Serviços	612 810 €	338 176 €	116 263 €	-496 547 €
Outras despesas correntes	0 €	- €	- €	0 €
Despesas de Capital	14 859 973 €	48 434 780 €	24 807 774 €	9 947 801 €
Outros valores (OV)	43 103 736 €	7 284 218 €	3 612 026 €	-39 491 710 €
Total (OF+OI+OV)	111 540 484 €	106 427 946 €	48 681 542 €	-62 858 942 €

Verifica-se uma execução inferior ao esperado, sendo que apenas 1 agrupamento – “Despesas de capital” no Orçamento de Investimento – registou níveis de execução superiores ao Planeado. Para tal contribuíram, essencialmente, os pagamentos de subvenções não

reembolsáveis realizados ao abrigo do Programa “1.º Direito - Programa de Apoio ao Acesso à Habitação”.

Verifica-se ainda que os desvios nos restantes agrupamentos resultam essencialmente:

- ✓ do nível de atividade creditícia ter ficado aquém do esperado;
- ✓ da dificuldade em reunir as condições necessárias, nomeadamente ao nível orçamental, para realização de grandes obras de reabilitação do parque habitacional do IHRU, I. P.;
- ✓ dos atrasos na concretização dos programas da NGPH, de que é exemplo o “1.º Direito - Programa de Apoio ao Acesso à Habitação”, dado que grande parte dos municípios não dispunham de Estratégias Locais de Habitação, requisito fundamental para aceder ao programa.

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

4.3.1. Apreciação da satisfação das entidades externas

- **Metodologia e enquadramento**

O Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, 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 2019.

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): 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 2019 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 82 entidades, sendo que 69 estabeleceram contacto com o IHRU e as restantes 13 não estabeleceram contacto durante o ano de 2019.

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.

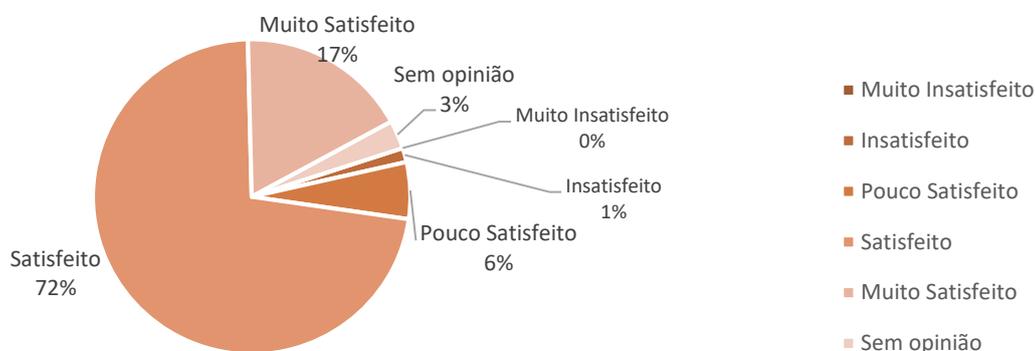
- **Análise dos resultados**

A caracterização dos stakeholders do IHRU, I. P. foi efetuada de acordo com os seguintes critérios: o tipo de entidade (municípios, empresas municipais, ordens profissionais, entidades do setor ou outros organismos da administração pública), e os motivos que provocaram a interação com os serviços do IHRU, I. P.. Quanto ao tipo de entidade regista-se que os municípios e as empresas municipais representam 96% 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 a Programas de Reabilitação Urbana, nomeadamente em Áreas de Reabilitação Urbana ou Operações de Reabilitação.

- **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 obtido de 4,1 numa escala de 1 a 5. Neste item registaram-se 72% de stakeholders “Satisfeitos”, 17% “Muito satisfeitos” e 6% “Pouco satisfeitos”. Paralelamente, no que concerne à identidade/imagem institucional do IHRU, I. P., 97% dos inquiridos considera-se satisfeito.

GRÁFICO 7 - SATISFAÇÃO COM A IMAGEM GLOBAL DO IHRU



- **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 81% encontra-se “Satisfeito” ou “Muito satisfeito” e 10% “Pouco Satisfeito”. Apenas 3% não se encontram satisfeitos e 6% 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 telefónica e por 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 72%, mas 19% dos respondentes não tinham opinião.

- **Produtos e serviços**

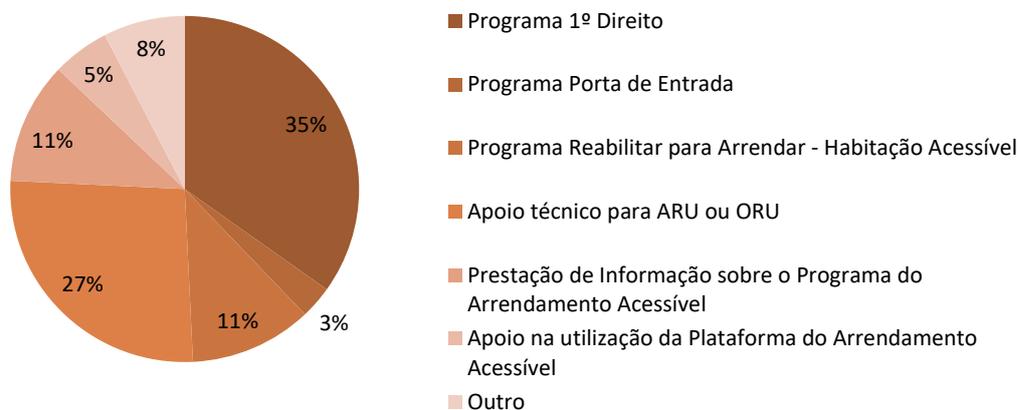
A recolha de informação junto das entidades procurou perceber as motivações das interações entre o IHRU, I.P. e as referidas entidades e, ainda, aferir a satisfação com os produtos obtidos e serviços prestados.

O apoio técnico e/ou financeiro a Programas de Habitação, nomeadamente o Programa 1º Direito (35%) 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 (27%), 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 3%.

GRÁFICO 8 - MOTIVOS DE INTERAÇÃO 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 interação	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	93%	80%	83%	83%	78%
Programa Porta de Entrada	75%	75%	50%	50%	50%
Programa Reabilitar para Arrendar - Habitação Acessível	87%	80%	80%	73%	67%
Áreas de Reabilitação Urbana (ARU) ou Operações de Reabilitação Urbana (ORU)	89%	80%	80%	83%	83%
Apoio na utilização da Plataforma do Arrendamento Acessível	86%	86%	71%	71%	86%
Prestação de Informação sobre o Programa do Arrendamento Acessível	87%	80%	80%	87%	80%
Outro	80%	80%	90%	90%	90%

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” e à “Facilidade de acesso à informação” com uma satisfação superior a 75% em todos os motivos considerados.

Relativamente à análise dos “outros” motivos que levaram os *stakeholders* a contactar o IHRU, I.P., foi possível obter o seguinte leque de respostas: “Estratégia Nacional para a Habitação”, “Habitação a Custos Controlados” e “Mercado Social de Arrendamento”.

A resposta face a estas interações foi avaliada de forma muito satisfatória pelas entidades, apresentando em todas as categorias de avaliação uma percentagem superior a 80%.

- **Sugestões de melhoria**

A realização deste questionário constitui 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. De acordo com o referido na apresentação inicial, a maioria dos inquiridos representam o poder local, o que é coerente com a referência a uma necessidade de maior proximidade com o Instituto, patente nas sugestões de aumentar o número de sessões de esclarecimento sobre as diferentes iniciativas, de forma a permitir um apoio mais direto na preparação das respetivas candidaturas.

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.

4.3.2. Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores e trabalhadoras

No âmbito da elaboração dos instrumentos de carácter avaliativo relativos ao ciclo de gestão 2019, e acomodando as orientações veiculadas em matéria de produção do Relatório de Autoavaliação de Desempenho, procedeu-se à auscultação dos colaboradores do IHRU, I.P., com vista a apurar o seu posicionamento relativo a quatro dimensões distintas: a satisfação com global com a organização, satisfação global com a Gestão de Topo e de Nível Intermédio, Satisfação com as Condições de Trabalho e sugestões de melhoria.

A recolha de informação relativamente ao grau de satisfação dos colaboradores com a organização operou entre os dias 5 e 9 de março de 2020, por recurso à ferramenta *LimeSurvey*, através do qual foi aplicado um inquérito por questionário anónimo e confidencial, o qual previa apenas a indicação do género.

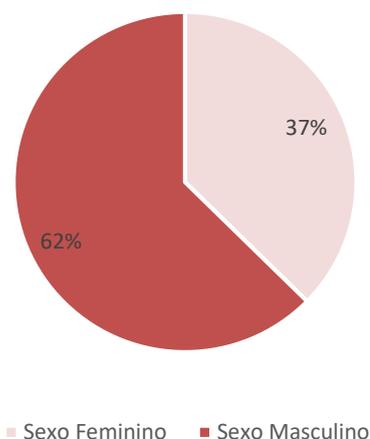
A estrutura do questionário seguiu as orientações propostas pela CAF (Common Assessment Framework, 2013, Direção-Geral da Administração e do Emprego Público), com as devidas adaptações às especificidades do Instituto de Habitação e da Reabilitação Urbana, I.P..

Para cada questão considerada, foi solicitado aos/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.

4.3.3. Grau de Participação

O IHRU, I. P. conta com cerca de 188 funcionários, tendo sido obtidas no âmbito da aplicação do questionário, 96 respostas, o que corresponde a uma taxa de participação de 51%, pelo que é possível, desde logo, evidenciar a expressividades dos resultados obtidos, face a anos anteriores. Dos respondentes, verifica-se que 63% correspondem a colaboradoras e 37% a colaboradores, o que é consonante com a proporção de homens e mulheres na estrutura de pessoal do Instituto.

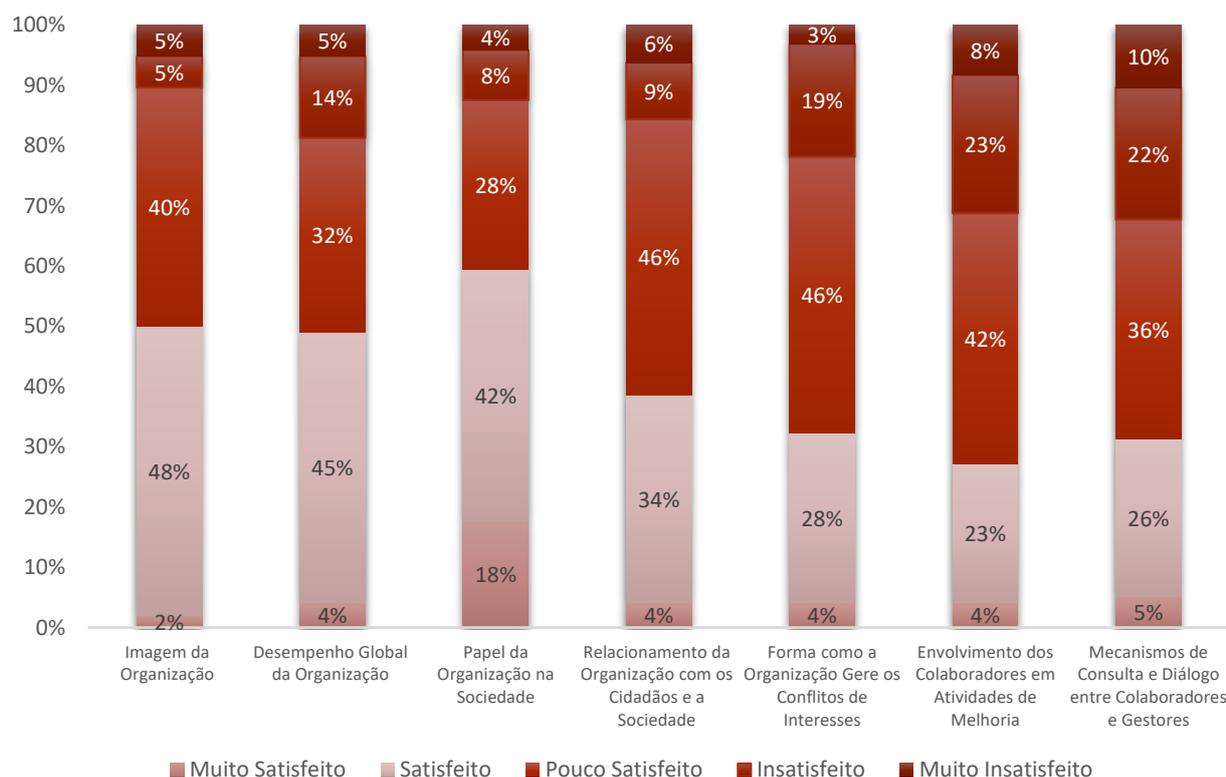
GRÁFICO 1 - PERCENTAGEM DE RESPONDENTES POR SEXO



4.3.4. Satisfação com a Organização

A apreciação das colaboradoras e colaboradores do Instituto face ao seu desempenho no ciclo de gestão 2019 é globalmente positivo, tal como expressa o seguinte gráfico.

GRÁFICO 10 - SATISFAÇÃO GLOBAL DOS COLABORADORES COM A ORGANIZAÇÃO



De entre os sete aspetos considerados, a satisfação é sobretudo expressiva 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” (48%), “o desempenho global” (49%), “o papel da organização” (60%) e bem ainda “o relacionamento do Instituto com os cidadãos e com a sociedade” (38%).

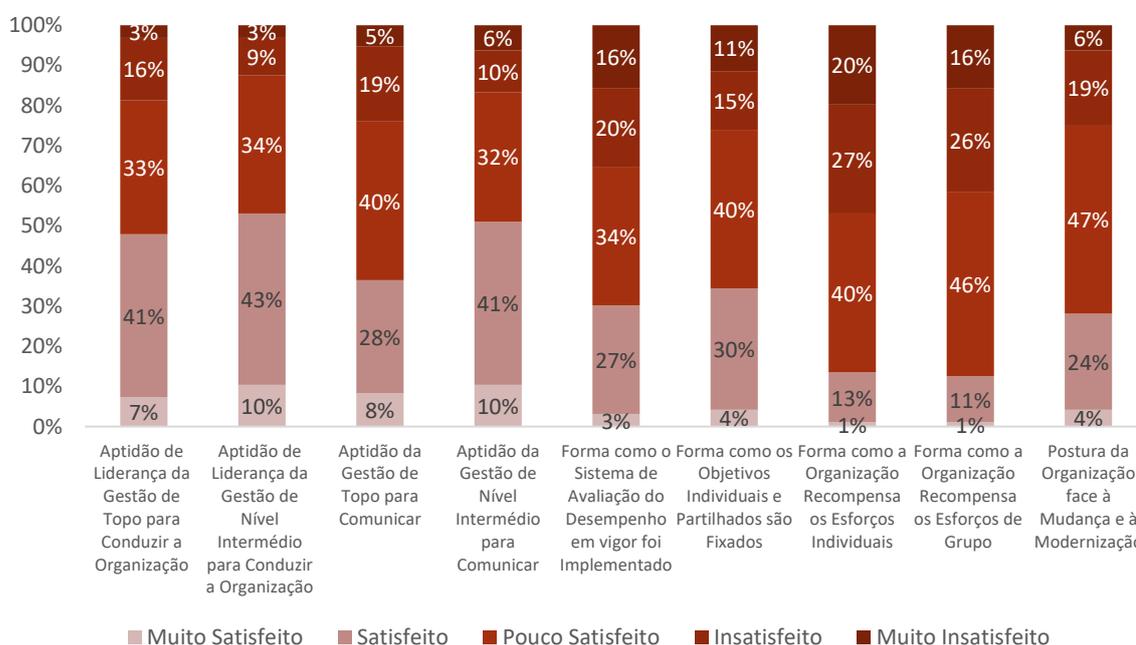
Pese embora ainda com um grau de satisfação predominantemente positivo, aspetos relacionados com a forma como o IHRU, I. P. gere as questões associadas ao “conflito de interesses”, ao “envolvimento dos colaboradores/as em atividades de melhoria” e a procura de “mecanismos de consulta e diálogo entre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

4.3.5. 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 11 - 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, 48% dos respondentes consideram-se satisfeitos ou muito 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 53% dos respondentes.

Ao nível da “aptidão para a comunicação”, o nível de gestão intermédia obtém um grau de satisfação ou muita satisfação superior ao obtido pela gestão de topo, ou seja, 51% para a gestão intermédia e 36% 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 34% e os 40%, respetivamente.

As “formas de recompensa”, quer no que se refere 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 (47% no aspeto individual e 42% no que toca ao grupo).

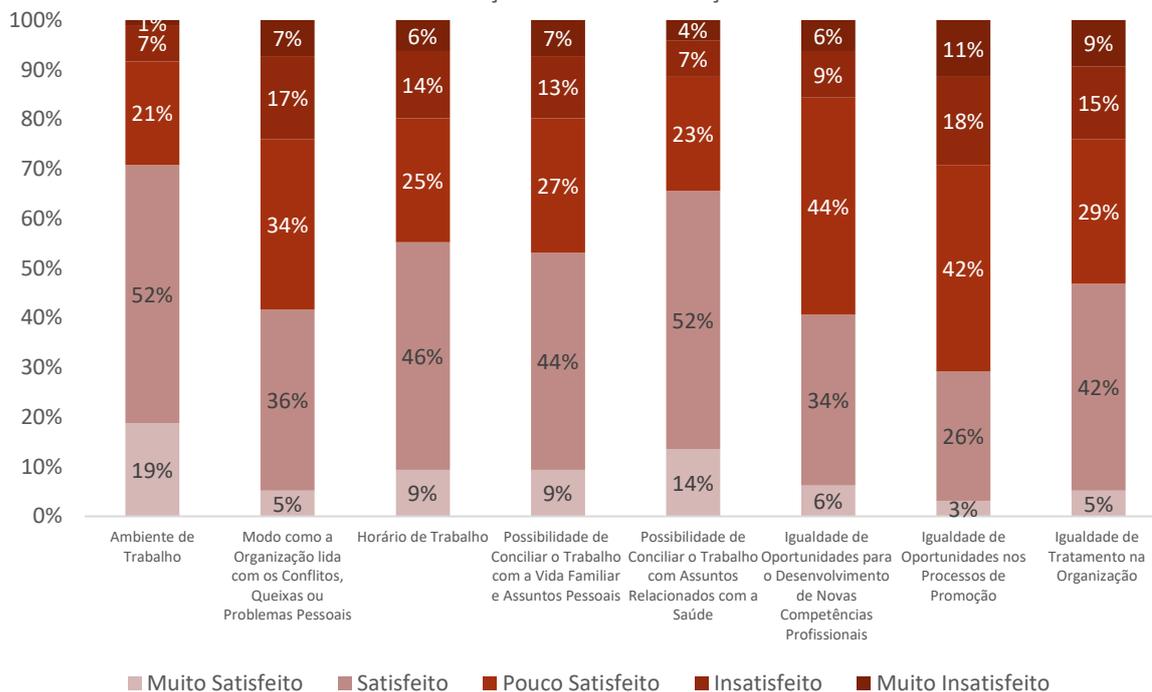
Releva ainda dar conta que cerca de metade dos respondentes gostaria que o IHRU, I. P. adotasse uma postura mais aberta à mudança e à modernização, traduzidos nos 47% que se consideram pouco satisfeitos e nos 25% insatisfeitos ou muito insatisfeitos, face à “postura da organização face à mudança e à modernização”.

4.3.6. 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 conciliável 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:

GRÁFICO 12 - SATISFAÇÃO COM AS CONDIÇÕES DE TRABALHO



A informação recolhida aponta para uma apreciação globalmente satisfatória com as condições de trabalho. Neste domínio o “ambiente de trabalho” é um fator a destacar, com 71% de respondentes a posicionarem-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 (53% e 66% respetivamente) nos níveis de satisfeito e muito satisfeito.

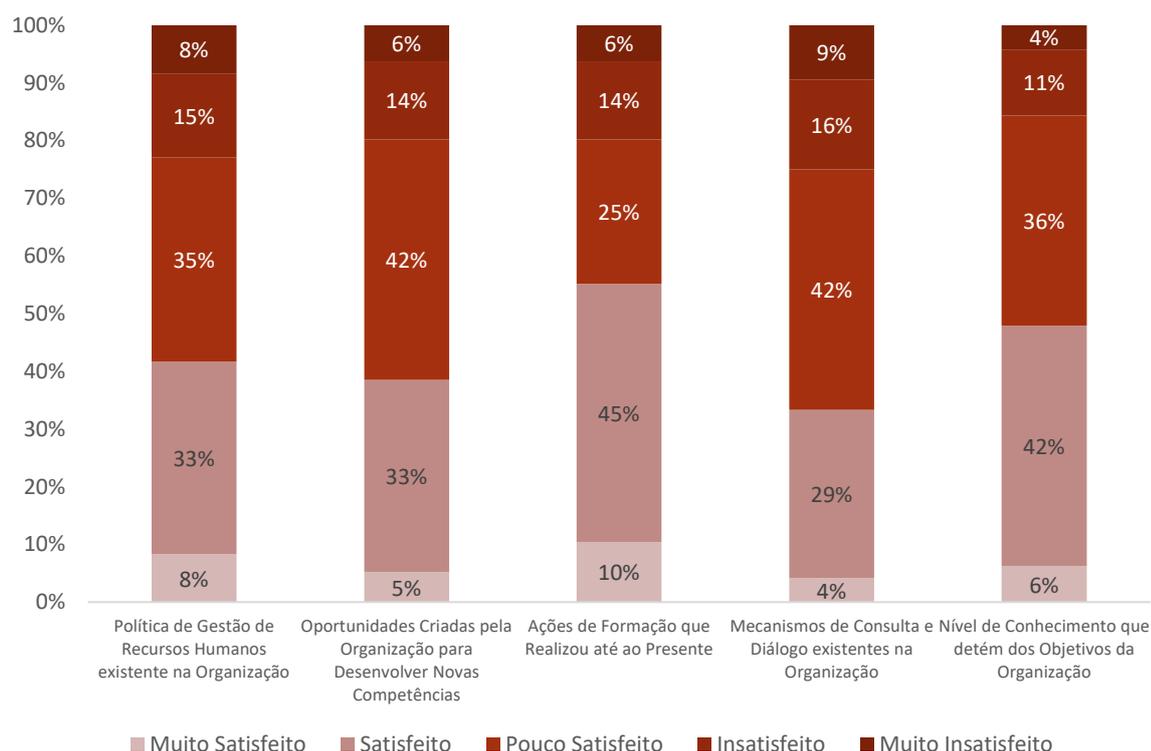
O “horário de trabalho” e a “igualdade de tratamento na organização” observam, ainda, um predomínio de respostas com elevados níveis de satisfação, com 55% de respostas entre o satisfeito e muito satisfeito. No item “horário de trabalho” obtém-se níveis de satisfação na ordem dos 47% e na “igualdade de tratamento na organização” registam-se 42% 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”, com 44% e 42% respetivamente das respostas nesse grau de satisfação. Verifica-se, ainda, que a avaliação da “igualdade de oportunidades no processo de promoção” observa 29% de respostas nos níveis de maior insatisfação. A este fator poderão estar subjacentes as condições restritivas do processo de descongelamento das carreiras, comum à administração pública no seu todo.

4.3.7. 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 13 - SATISFAÇÃO COM O DESENVOLVIMENTO DA CARREIRA



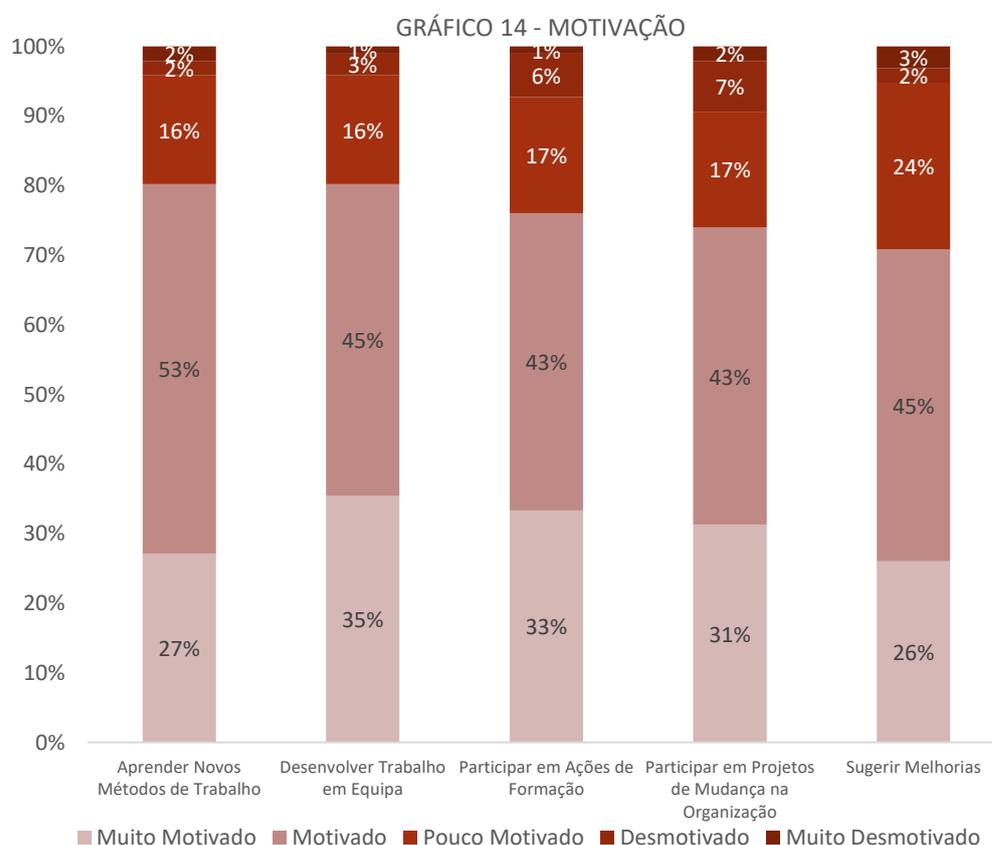
No cômputo geral, os/as colaboradores/as do Instituto detêm uma apreciação positiva das condições proporcionadas para o desenvolvimento da sua carreira profissional. Esta situação está patente, designadamente na avaliação das “ações de formação realizadas”, que obteve uma avaliação satisfatória ou muito satisfatória para mais de metade dos respondentes (55%). Similarmente, perto de metade dos respondentes (48%), afirma-se também satisfeito ou muito satisfeito com o “nível de conhecimento que detém dos objetivos da organização”.

A “política de gestão de recursos humanos existente na 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 41% e 38% 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 42% dos respondentes se afirma pouco satisfeito nesta temática.

4.3.8. 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 80% dos respondentes. O contexto favorável abrange igualmente a motivação para

“participar em ações de formações” e para “participar em projetos de mudança na organização”, com valores acima dos 74% das respostas obtidas. Na categoria relativa à motivação para “sugestão de melhorias”, embora revele igualmente elevados níveis de motivação (71%), denota-se uma ligeira subida dos respondentes “pouco motivados” (24%).

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

Na senda da inquirição dos níveis de satisfação dos/as colaboradores/as do Instituto, considerou-se pertinente aprofundar a análise que estes fazem relativamente ao estilo de liderança, quer da gestão de topo como da gestão intermédia. Para tal, foram apresentados 10 aspetos relacionados com esta temática e foi solicitado aos respondentes a indicação do nível de satisfação para cada item e para ambos os níveis de gestão (de topo e intermédia), cuja síntese de respostas de pode verificar nos gráficos seguintes.

GRÁFICO 15 - SATISFAÇÃO COM O ESTILO DE LIDERANÇA DA GESTÃO DE TOPO

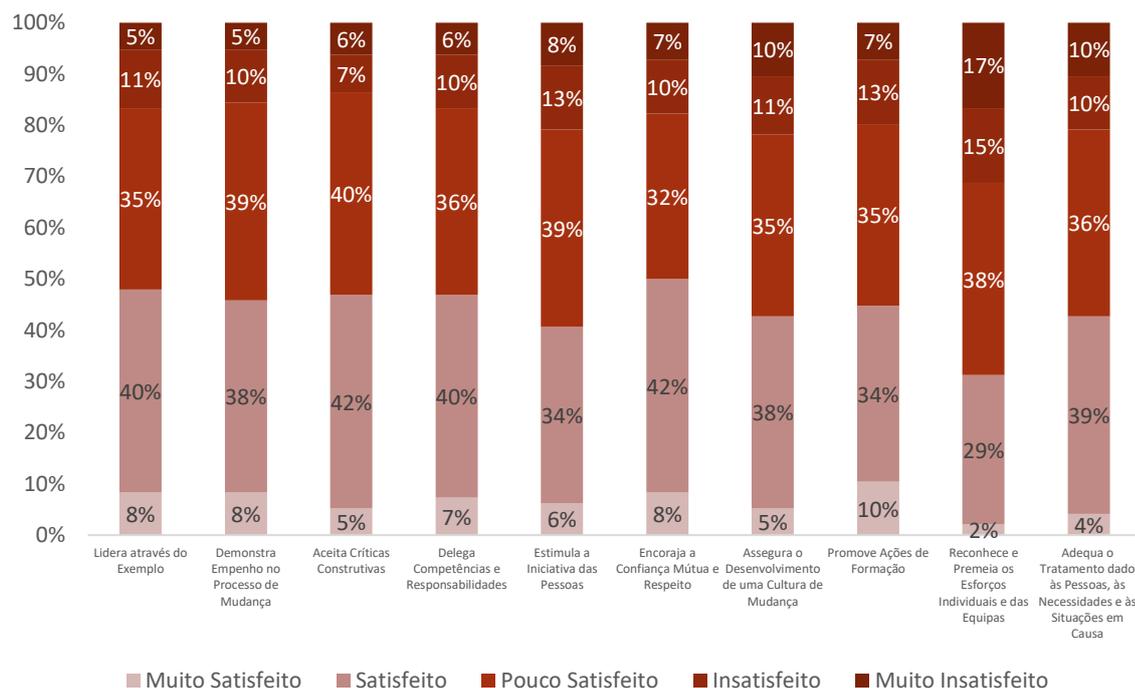
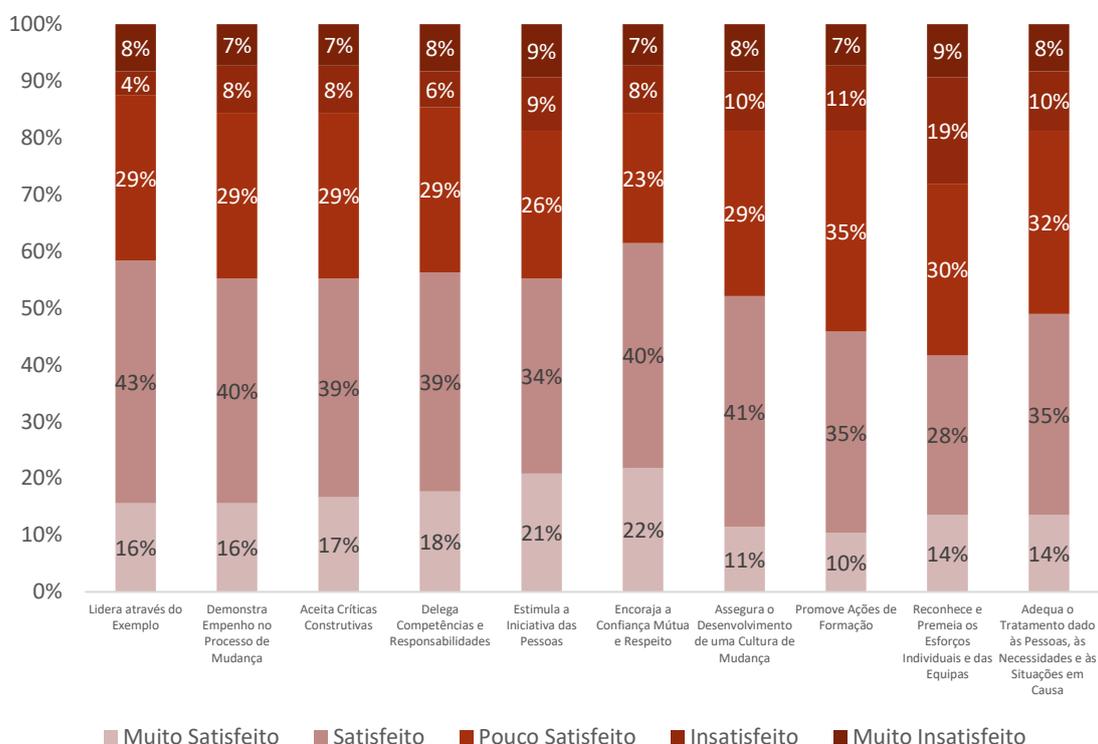


GRÁFICO 16 - SATISFAÇÃO COM O ESTILO DE LIDERANÇA DA GESTÃO INTERMÉDIA



Globalmente os respondentes revelam-se satisfeitos com o Estilo de Liderança da Gestão em ambos os níveis, na medida em que para a larga maioria dos parâmetros em análise, as respostas concentram-se nos dois níveis de satisfação mais elevados (satisfeito e muito satisfeito). Ainda numa perspetiva geral dos resultados, os níveis de satisfação são tendencialmente superiores em cerca de 10 pontos percentuais para cada parâmetro, em relação aos dirigentes intermédios.

Numa análise mais detalhada, realçam-se dois aspetos cuja avaliação é mais elevada para ambos os níveis de gestão, a saber: “encoraja a confiança mútua e respeito” e “lidera através do exemplo”. Com efeito, a gestão de topo nível obtém um elevado de satisfação para 50% e 48% dos respondentes, nas categorias referidas, e a gestão intermédia, por seu turno, observa 62% e 59% de respondentes satisfeitos ou muito satisfeitos nas mesmas categorias.

Identifica-se uma tendência semelhante, ou seja, valorização elevada e relativamente superior na gestão intermédia, para aspetos como “demonstra empenho no processo de mudança” (46% gestão de topo, 56% gestão intermédia), “aceita críticas construtivas” (47% gestão de topo, 56% gestão intermédia) e “delega competências e responsabilidades” (47% gestão de topo, 57% gestão intermédia).

Nos aspetos relativos a: “estimula a iniciativa das pessoas e “assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança”, os respondentes realçam maioritariamente a sua satisfação com a gestão intermédia (55% e 52%, respetivamente), registando-se um pequeno decréscimo de satisfação com a gestão de topo (40% e 43%). No que toca à “promoção de ações de formação” os respondentes não revelam diferenças em termos de satisfação, na medida em que 44% dos respondentes se considera satisfeito ou muito satisfeito.

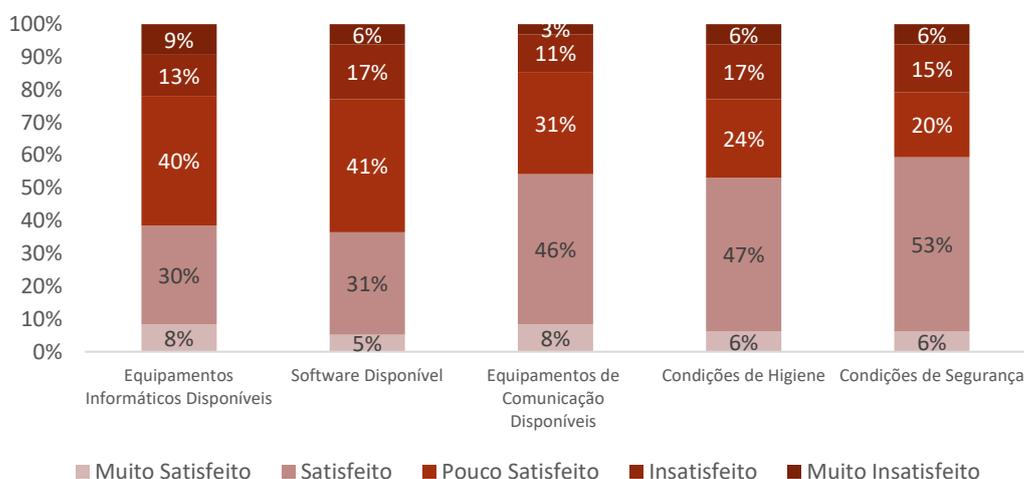
As temáticas com menor peso de respostas satisfeitas ou muito satisfeitas apontam para “reconhece e premeia esforços individuais e das equipas”, com 38% dos respondentes pouco satisfeitos face à gestão de topo e 42% satisfeitos ou muito satisfeitos face à gestão intermédia. Por outro lado, a avaliação da capacidade de “adequar o tratamento às pessoas, às necessidades e às situações sem causa” obtém um nível de satisfação ou muita satisfação para 43% dos colaboradores/as face aos gestores de topo e para 49% no que toca aos gestores de nível intermédio.

Desta forma verifica-se que os respondentes fazem uma apreciação muito positiva dos seus gestores, observando-se uma tendência para valorizar as suas chefias mais diretas, face à gestão de topo, o que poderá estar fundamentado na maior proximidade com os níveis hierárquicos mais próximos.

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

As condições de higiene, segurança, conforto e qualidade dos equipamentos constituem aspetos mais objetivos que também observam um efeito concreto nos níveis de satisfação dos trabalhadores/as. Nesse sentido, considerou-se da maior pertinência incluir também uma questão desta natureza neste processo de inquirição aos colaboradores/as do IHRU, I. P., cujos resultados estão traduzidos no gráfico seguinte.

GRÁFICO 17 - 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 59% dos participantes no questionário. No que se refere às “condições de higiene”, são 53% que consideram se consideram satisfeitos ou muito satisfeitos.

Ao nível de equipamentos, denota-se uma satisfação elevada (54%) com os “equipamentos de comunicação disponíveis”, no entanto, face aos “equipamentos informáticos disponíveis” são 40% dos respondentes a afirmar-se pouco satisfeitos e 41% revelam também a sua pouca satisfação ao nível do “software disponível”, indiciando uma área importante a considerar numa atualização e modernização dos meios tecnológicos disponíveis.

4.3.11. 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 26% os respondentes que optaram por utilizar este espaço para deixar ideias e contributos diversos, pelo que, mesmo sem representatividade estatística, apresentamos em seguida uma síntese destas reflexões, organizada em linhas temáticas.

4.3.12. Comunicação Interna

Cerca de metade dos contributos recolhidos remete para a necessidade de melhorar a comunicação interna, no sentido de instituir mecanismos facilitadores da partilha de informação e conhecimento, sendo referidas diversas vezes a necessidade de realizar reuniões periódicas para este fim. Denota-se, nestas sugestões, a disponibilidade dos colaboradores para uma maior articulação entre serviços, necessitando, para tal, de maior perceção dos diferentes desafios em presença e de uma boa coordenação de esforços.

4.3.13. Cultura Organizacional e Coesão

Largamente relacionado com a temática anterior, destacam-se sugestões relativas à promoção de um sentimento de pertença partilhado e de um maior envolvimento dos colaboradores, como fatores tendencialmente conducentes a melhores resultados, ao aumento da produtividade e à fixação de colaboradores no Instituto.

São apontados como aspetos promotores de uma maior coesão de equipa, a flexibilidade, nomeadamente ao nível dos horários, de mecanismos de reconhecimento e promoção, de espaços e momentos de partilha, bem como a oportunidade de prestar contributos para uma mudança e modernização organizacional.

4.3.14. Condições de Trabalho

Destacam-se ainda, referências dos colaboradores a aspetos relacionados com condições de trabalho, traduzidos em três áreas:

Equipamento informático - abarca as sugestões relacionadas com a aquisição de monitores maiores e mais modernos, atualização ao nível do software das plataformas que sustentam a atividade do Instituto e a modernização dos equipamentos em geral;

Melhoria da limpeza - aumento da frequência e da qualidade dos produtos utilizados;

Introdução da reciclagem - tendo em consideração o volume de desperdício produzido diariamente, a importância da correta separação do mesmo, através da disponibilização de contentores diferenciados (papel/ plástico e lixo orgânico).

A análise destes contributos permitiu obter uma informação mais qualitativa e complementar face à informação já recolhida nas questões anteriores. 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 a profissional, 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 otimizar de recursos tecnológicos.

4.4. 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 implementado um sistema de controlo interno estruturado, 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, na sua atual redação, e na Portaria n.º 208/2015, de 15 de julho.
2.2. Qual a percentagem de colaboradores/as do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X			No biénio 2017/2018 foram avaliados 89% dos trabalhadores/as do IHRU, I. P., que reuniam os requisitos funcionais de avaliação (168 dos 188 trabalhadores existentes em 31/12/2018).
2.3. Qual a percentagem de colaboradores/as do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X			Durante o ano de 2019, frequentaram pelo menos uma ação de formação 77% dos colaboradores do IHRU, I. P..

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
3 - Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1. Existem manuais de procedimentos internos?	X			Existem manuais de procedimentos internos em diferentes áreas funcionais (suporte e operacionais) que foram internamente divulgados. Em 2018 deu-se início a um processo de atualização dos manuais existentes, que se manteve no decorrer de 2019.
3.2. A competência para autorização da despesa está claramente definida?	X			A competência para autorização da despesa está claramente definida em delegações e subdelegações de competências, as quais se encontram publicadas em DR.
3.3. É elaborado anualmente um plano de compras?	X			O IHRU, I. P., no âmbito da preparação do orçamento para cada ciclo de gestão, pondera as necessidades objetivas do organismo para cada área funcional e classificador económico. Este exercício (agregação de dados) permite identificar provisionalmente as necessidades do Instituto.
3.4. Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores e trabalhadoras?		X		Não obstante não se encontrar implementado formalmente um sistema de rotação, é prática na organização ocorrerem mudanças de trabalhadores com vista a reforçar equipas de projetos, situação que impulsiona as competências funcionais dos mesmos.
3.5. As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			Os colaboradores têm conhecimento das suas tarefas e funções na organização.
3.6. Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			Existe descrição de fluxos dos processos na generalidade das áreas funcionais do IHRU, I. P., pretendendo-se que esta prática venha a ser alargada a toda a organização.
3.7. Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			O circuito dos documentos encontra-se claramente definido.
3.8. Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			De acordo com a Recomendação n.º 1/2009, de 22 de junho, existe PGRCIC no IHRU, I. P., desde 2010. Em cumprimento das orientações entretanto emitidas pelo Conselho de Prevenção da Corrupção, nomeadamente, em matéria de conflito de interesses, foi elaborado um novo PGRCIC no ano de 2017.
3.9. O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			A monitorização anual do PGRCIC foi efetuada no final do ciclo de gestão de 2019 e remetida às entidades competentes em 07/02/2020.

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1. Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			A aplicação existente para a área de contabilidade e tesouraria é designada por GIAF - Gestão Integrada Administrativa e Financeira. No âmbito da gestão de assiduidade é utilizada a aplicação MILLENIUM. Encontra-se em curso o procedimento de aquisição de nova aplicação de gestão documental.
4.2. As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			O IHRU, I. P., dispõe de aplicações informáticas que estão integradas e que permitem o apuramento e cruzamento da informação por forma a garantir a fiabilidade da mesma. É exemplo o Sistema de Gestão Integrada Administrativa e Financeira com o Sistema de Gestão de Assiduidade, com o Sistema de Gestão de Contratos ou com a Plataforma de Gestão do Património.
4.3. Encontra-se instituído um mecanismo que garante a fiabilidade, oportunidade e utilidades dos outputs dos sistemas?	X			
4.4. A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			
4.5. Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso a terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			Existe uma rede privada virtual com acessos criados para terceiros, especificamente de acordo com as necessidades.
4.6. A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	X			São realizados <i>backups</i> dos servidores diariamente. Toda a rede da instituição está protegida por <i>software</i> específico.
4.7. A segurança na troca de informações e <i>software</i> está garantida?	X			

Legenda: S – Sim; N – Não; NA – Não aplicável.

4.5. 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 2019 diversos procedimentos considerados como determinantes para a qualificação e otimização dos serviços prestados ao cidadão pelo IHRU, I. P., destacando-se:

- A disponibilização do novo Portal da Habitação, o qual incluiu a integração de diferentes plataformas do IHRU, I. P., bem como a implementação do princípio *only once* no ecossistema tecnológico”
- O lançamento da Plataforma de Gestão do programa 1.º Direito – Programa de Apoio ao Acesso à Habitação”
- O lançamento da Plataforma de Gestão do Programa de Porta Entrada”;
- O lançamento da Plataforma eletrónica do Arrendamento Apoiado;
- O lançamento da Plataforma eletrónica do Arrendamento Acessível;
- A implementação de uma *cloud open source* no IHRU I. P., ferramenta que tem por objetivo permitir a partilha de documentos e o trabalho colaborativo;
- A Implementação de medidas de simplificação que permitam o trabalho em mobilidade, a otimização dos catálogos de serviços IT no EasyVista, a Implementação de um novo workflow de triagem para pedidos e incidentes e a criação de manuais interativos a disponibilizar na Intranet (operação com Videoconferência, Configuração de Wi-fi, Utilização da VPN e a utilização da “Cloud” de ficheiros do IHRU I. P.);
- A capacitação da infraestrutura tecnológica do IHRU I.P. por forma a acolher o Novo Portal da Habitação.

4.6. Comparação com o desempenho de serviços idênticos

Atendendo à especificidade da atividade e missão prosseguida pelo IHRU, I. P., considera-se inviável a apresentação de indicadores de benchmarking, mencionada no art.º 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua atual redação.

4.7. Comparação entre unidades homogéneas

Os Estatutos do IHRU, I. P., aprovados em anexo à Portaria n.º 208/2015, de 15 de julho, preveem na sua organização interna seis unidades orgânicas de primeiro nível, entre as quais a Direção de Gestão do Sul e a Direção de Gestão do Norte (artigo 7.º). Não obstante as Direções de Gestão deterem as mesmas competências, nas áreas da sua jurisdição territorial (definidas por deliberação

do Conselho Diretivo) e, aparentemente, poderem ser consideradas unidades homogéneas, em rigor, estas Direções não exercem exatamente o mesmo tipo de atividade.

A Direção de Gestão do Norte (DGN), além das competências legalmente atribuídas, desenvolve um conjunto de atividades de suporte (uma vez que se encontra territorialmente localizada no Porto), nomeadamente:

- ✓ Serviço de acolhimento e de atendimento aos cidadãos;
- ✓ Tarefas de Tesouraria: recebimento de rendas e gestão do fundo de maneiço;
- ✓ Gestão da frota automóvel;
- ✓ Serviços de expediente;
- ✓ Gestão de arquivo intermédio – autónomo.

No que respeita à matriz de organização, a Direção de Gestão do Sul conta com mais uma unidade orgânica de segundo nível, o Departamento de Gestão de Solos. Acresce ainda evidenciar que as Direções de Gestão, e no que respeita ao cumprimento das competências que lhes foram conferidas, em particular as relativas à gestão do património, têm sob a sua responsabilidade realidades claramente distintas em termos de características do património, da dimensão e de dispersão territorial (no caso da Direção de Gestão do Sul verifica-se uma maior desconcentração geográfica do património a que acresce assegurar a gestão do património do IHRU, I. P., nas Regiões Autónomas).

Assim, não obstante a “aparente” homogeneidade entre estas unidades orgânicas, persistem características substantivas que justificam, cabalmente, que a Direção de Gestão Sul e a Direção de Gestão do Norte não devam ser entendidas como Unidades Homogéneas pelo que, não foram introduzidos indicadores de desempenho no QUAR. Tal entendimento resulta de não ser possível criar critérios de comparabilidade entre estas Unidades Orgânicas em sede de avaliação dos serviços.

5. Principais Eventos do Ano

O IHRU, I. P., organizou e/ou esteve presente em vários eventos ao longo do ano de 2019, nomeadamente:

Mês	Eventos
Janeiro	<ul style="list-style-type: none"> Conferência: “Investimento, inovação e digitalização. O caso português”.
Fevereiro	<ul style="list-style-type: none"> Assinatura de acordo de colaboração com Município de Barcelos para a cedência de frações do Bairro de Arcozelo a cerca de 24 famílias. 2nd UFM Working Group Meeting on Sustainable and Affordable Housing – Paris (Invite from EEAS Union For Mediterranean).
Março	<ul style="list-style-type: none"> 2nd UFM Working Group Meeting on Sustainable and Affordable Housing – Paris (Invite from EEAS Union For Mediterranean). Workshop “Eficiência Energética e Pobreza Energética” – FC Gulbenkian Seminário “Políticas Locais de Habitação: desafios e oportunidades” – Universidade de Aveiro Colóquio sobre Direito Real de Habitação Duradoura – Universidade Católica, Lisboa.
Abril	<ul style="list-style-type: none"> Delegação da República de Angola – IHRU
Mai	<ul style="list-style-type: none"> Congresso Internacional AFFORDABLE HOUSING. THE 20TH CENTURY LEGACY. Learning from the past. What future? Challenges and opportunities – Genebra Audição na 5^a Comissão Permanente Habitação, Barros Municipais e Desenvolvimento Local – AML Workshop no âmbito da elaboração de uma visão estratégica para o concelho “Vila Franca de Xira: Construção de uma visão de futuro” – CM VFX Cerimónia de Homologação do Acordo de Colaboração 1.º Direito Arruda dos Vinhos Avaliação da implementação das medidas de reforço da transição para uma economia com baixas emissões de carbono (OT4)” - workshop teoria de mudança – POESEUR Audição entidade públicas - Relatório sobre racismo, xenofobia, e discriminação étnico-racial em Portugal - AR
Junho	<ul style="list-style-type: none"> Primeiro Acordo de Colaboração ao abrigo do 1.º Direito – CM Arruda dos Vinhos Conferência SIP 2019 Habitação e Modernização: Novas estratégias e ferramentas – Exponor Cerimónia de tomada de posse dos Órgãos Sociais da CIMLOP – Palácio da Bolsa Seminário Study Space - Painel dedicado à Habitação e Reabilitação Urbana, CZAR Hotel, Avenida Almirante Reis, 103, Lisboa

Mês	Eventos
Julho	<ul style="list-style-type: none"> • Sessão com uma apresentação sobre as políticas e instrumentos nacionais de reabilitação urbana - comitiva de técnicos da cidade de SEUL - IHRU • Assinatura dos Acordos de Cooperação do Programa Da Habitação ao Habitat • Assinatura de Acordo de Colaboração do 1.º Direito com a CM Lisboa • Sessão Plano Integrado de Almada (PIA) Programa 1.º Direito Almada
Setembro	<ul style="list-style-type: none"> • RcR - Seminário de divulgação – LNEC • Conferência 'Arquitetura e Cidades Portuguesas' por Alexandre Alves Costa - FAUP • Prémio NTP – Museu da Água
Outubro	<ul style="list-style-type: none"> • SIL – cerimónia de entrega dos Prémios SIL do Imobiliário - FIL • Encontro “Viver de Outro Modo, habitar num Eco Bairro” - • Lisbon ERES Industry Seminar 2019 – ISEG • Sessão solene de encerramento das comemorações do dia Mundial da Arquitetura – Ordem dos Arquitetos
Novembro	<ul style="list-style-type: none"> • Sessão de esclarecimento - Programa 1.º Direito – Caldas da Rainha
Dezembro	<ul style="list-style-type: none"> • Participação Estratégia Regional AML 2030 Coesão - Workshop subordinado à área da “Coesão” – sede da AML • Participação no Focus Group “Eficiência Energética nas Habitações Sociais” – sede da Domus Social, Porto

6. Principais Áreas de Atividade

O IHRU, I. P., desenvolve a sua atividade no âmbito das competências que lhe foram cometidas 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. A sua atividade distribui-se por quatro áreas principais:

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

A matriz seguinte evidencia a relação entre os objetivos operacionais e as principais áreas de atividade do Instituto:

		ÁREAS DE ATIVIDADE			
		Suporte Técnico às Políticas Públicas	Gestão do Património	Financiamento Público à Habitação e à Reabilitação Urbana	Incentivos ao Arrendamento
OP1	Apoiar as famílias com necessidades habitacionais graves e/ou urgentes				
OP2	Dinamizar o mercado de arrendamento promovendo a sua acessibilidade				
OP3	Melhorar a qualidade de vida dos arrendatários de habitação pública				
OP4	Incentivar a reabilitação Urbana mediante a prestação de apoio técnico e financeiro				
OP5	Qualificar os recursos humanos e tecnológicos com vista a assegurar a melhoria contínua dos serviços				
OP6	Promover o desenvolvimento organizacional e a comunicação com o exterior				

Sem prejuízo das áreas anteriormente identificadas o presente documento evidencia ainda no ponto 7 um conjunto de projetos desenvolvidos pelas áreas complementares e de suporte.

6.1. Suporte Técnico às Políticas Públicas

6.1.1. Caracterização e enquadramento

Compete ao IHRU, I. P., entre outras matérias, conhecer as dinâmicas habitacionais e propor medidas de melhoria nas áreas da habitação, da reabilitação urbana e do arrendamento urbano, bem como alterações legislativas, regulamentares e normas técnicas adequadas à prossecução da política de habitação e da reabilitação urbana.

Paralelamente, cabe ainda ao IHRU, I. P., participar na elaboração de projetos legislativos e regulamentares propostos por outros órgãos ou serviços da administração pública e emitir pareceres sobre os projetos que lhe são remetidos para análise.

O IHRU, I. P., no âmbito das suas competências deve ainda colaborar e apoiar os municípios e demais entidades, na concretização das políticas definidas para o setor da habitação e da reabilitação urbana.

6.1.2. Medidas e projetos de suporte técnico às políticas públicas

Em 2019, as iniciativas de suporte técnico às políticas públicas foram determinantes para a viabilização dos instrumentos de atuação previstos na Nova Geração de Políticas de Habitação, tendo sido particularmente relevante:

- A prestação de esclarecimentos, designadamente no que se refere à operacionalização dos novos programas da NGPH, especificamente os relativos aos Programas Porta de Entrada – Programa de Apoio ao Alojamento Urgente, 1.º Direito – Programa de Apoio ao Acesso à Habitação e Programa de Arrendamento Acessível.
- Ao nível da implementação dos referidos programas, a elaboração de todas as minutas de contratos, acordos e protocolos a celebrar ao abrigo dos mesmos, a instrução e celebração dos contratos de comparticipação no âmbito do Protocolo de Cooperação Institucional celebrado com o Município de Monchique ao abrigo do programa Porta de Entrada no caso dos incêndios ocorridos naquele território;
- A celebração de um elevado número de contratos de comparticipação com municípios para efeitos da elaboração das Estratégias Locais de Habitação no âmbito do programa 1.º Direito.

- A adequação das estruturas tecnológicas para o desenvolvimento e disponibilização de plataformas eletrónicas associadas à implementação dos diferentes instrumentos previstos na “Nova Geração de Políticas de Habitação”;
- A concretização do Levantamento de Caracterização das Iniciativas Municipais de Apoio à Habitação, o qual permitiu produzir conhecimento sobre as medidas locais de apoio à habitação e bem ainda sobre os grupos populacionais beneficiários desses apoios;
- A promoção do processo de Consulta Pública do Regulamento do Programa Chave na Mão - Programa de Mobilidade Habitacional para a Coesão Territorial, medida de política que permite às famílias residentes em territórios de forte pressão urbana, que queiram mudar a sua residência para territórios de baixa densidade, disponibilizem as suas habitações no arrendamento acessível.
- A correspondência a todas as solicitações da Tutela, em especial no domínio da análise de vários projetos legislativos do Governo e da Assembleia da República, de que são exemplo os projetos relativos à revisão programa 1.º Direto - Programa de Apoio ao Acesso à Habitação, e à alteração da Portaria que regulamenta o programa Porta de Entrada – Programa de Apoio ao Alojamento Urgente, bem como os entretanto publicados Decreto-Lei n.º 83/2019, de 27 de junho, que altera o regime jurídico do arrendamento das casas de renda económica do Instituto de Ação Social das Forças Armadas, a Lei n.º 83/2019, de 3 de setembro, que aprovou a Lei de Bases da Habitação, o Decreto-Lei n.º 84/2019, de 28 de junho, que estabelece as disposições necessárias à execução do Orçamento de Estado para 2019.
- A elaboração dos cálculos e do Projeto de Portaria relativo à correção extraordinária das rendas.

6.1.3. Projetos de concretização de políticas no setor da habitação

- Execução do Programa “Da Habitação ao Habitat”, o qual promove a coesão e a integração sócio territorial dos bairros de arrendamento público com vista à melhoria global das condições de vida dos seus moradores, tendo sido celebrados os Acordos de Cooperação relativos aos Bairros de São Pedro, em Elvas, de Cabo Mor, em Vila Nova de Gaia, e da Escola Técnica, em Ponte de Lima.

6.2. Gestão do património

O IHRU, I. P., é um Instituto Público de regime especial dotado de património próprio. Este património desagrega-se em três categorias:

- **Património de habitação social** – O parque de habitação social do IHRU, I. P., integra o património transitado do ex-IGAPHE, o revertido da Fundação D. Pedro IV, o proveniente do extinto Governo Civil de Lisboa e o transferido do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I. P.. Este património é constituído por frações habitacionais e não habitacionais, sendo que uma parte considerável das não habitacionais está afeta a equipamentos sociais. Nos arrendamentos das frações habitacionais coexistem vários regimes de renda.

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

O IHRU, I. P., enquanto entidade detentora e gestora de património, tem desenvolvido um esforço significativo no sentido de garantir a qualificação, conservação e reabilitação do seu património. No caso do património de habitação social, grande parte deste investimento só foi possível com recurso a um empréstimo do Banco Europeu de Investimento e aos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento, através dos quais foi financiada a reabilitação de diversos bairros. Este investimento permitiu estancar a degradação acentuada do património, prolongar a vida útil do edificado e, simultaneamente, aumentar o nível de conforto térmico e higrométrico das habitações.

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), quanto da Eficiência Energética – Reabilitação de Bairros Sociais (EE).

- **Património habitacional para arrendamento acessível⁸** - Trata-se de património adquirido pelo IHRU, I. P., na sequência de empréstimos concedidos pelo Instituto que se encontram em situação de incumprimento, de processos de execução fiscal e de insolvências.

No âmbito da gestão deste património, a ação do Instituto passa por qualificar e/ou reabilitar estas frações e colocá-las no mercado de arrendamento a preços acessíveis, por forma a disponibilizar soluções habitacionais às famílias cujos rendimentos não lhes permitem aceder aos preços de mercado (nomeadamente através da alocação de fogos ao Programa de Arrendamento Acessível) e, simultaneamente, contribuir para a conservação do seu edificado.

- **Património não habitacional** - O Instituto é ainda proprietário de alguns equipamentos e de uma bolsa de terrenos, dispersos por vários concelhos e com diferentes origens, designadamente, os provenientes do processo legal de aquisição pelo ex-INH à Direção Geral do Património e os transferidos do ex-IGAPHE aquando da sua extinção, em 2007.

6.2.1. Medidas e projetos desenvolvidos na Gestão do Património de Habitação Social

No domínio desta área de atividade, no ano de 2019, deu-se continuidade a um conjunto práticas gestionárias correntes, as quais contribuíram para o acesso a uma habitação condigna dos agregados em situação de vulnerabilidade socioeconómica. Simultaneamente, deu-se continuidade à qualificação do património com vista a conferir melhores condições de conforto e segurança aos alojamentos, melhorando a vida das comunidades aí residentes. De entre as medidas desenvolvidas em 2019, destacam-se as seguintes ações:

- Atribuição de habitações em regime de arrendamento apoiado;
- Atribuição de habitações a grupos sociais 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;
- Transferência de agregados familiares residentes no património do IHRU, I. P., por forma a adequar a habitação às necessidades identificadas, seja do ponto de vista da tipologia, das

⁸ Em sede de Plano de Atividades 2019, este património havia sido designado por património habitacional proveniente de recuperação de crédito. Contudo e em decorrência da implementação da NGPH, este património passou a denominar-se Património Habitacional para Arrendamento Acessível.

situações de mobilidade funcional reduzida ou ainda de trajetórias profissionais, entre outras;

- Acompanhamento dos agregados familiares a quem foi atribuída uma habitação no ano de 2018, nomeadamente, pela realização de visitas domiciliárias regulares com vista à compreensão de necessidades e fragilidades resultantes da mudança, diligenciando pela sua mitigação;
- Celebração de acordos de regularização de dívida com arrendatários em situação de incumprimento;
- Análise das ocupações ilegais procurando promover as soluções mais adequadas a cada caso;
- Gestão de condomínios, assegurando os encargos e despesas referentes à administração, conservação e fruição das partes comuns dos edifícios, bem como o pagamento de serviços de interesse comum, sem prejuízo da partilha de responsabilidades e encargos, nos termos da lei;
- Criação das condições para que as administrações de condomínio possam promover as obras de reabilitação dos edifícios;
- Promoção da participação organizada dos arrendatários na gestão das partes comuns dos edifícios, através da designação de gestores informais, comissões de lotes ou outras formas de participação;
- Implementação das 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), quanto da Eficiência Energética – Reabilitação de Bairros Sociais (EE), enquanto instrumentos âncora de estratégias de intervenção e de proximidade às populações;
- Reabilitação de fogos devolutos, bem como, intervenções de conservação e manutenção do parque habitacional, por forma a melhorar as condições de habitabilidade.

6.2.2. Medidas e projetos desenvolvidos no âmbito na Gestão do Património Habitacional para Arrendamento Acessível⁹

No ano de 2019, o IHRU, I. P., priorizou esta área de atuação por forma a criar as necessárias condições para aumentar a oferta de fogos no segmento do arrendamento acessível. Foram desenvolvidos os procedimentos necessários à alocação de património do IHRU a este setor de mercado, por forma a alargar a disponibilidade de alojamentos a preços acessíveis e compatíveis com os rendimentos das famílias. Nesse pressuposto, o Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, I. P., promoveu um conjunto de iniciativas, a saber:

- Reabilitou frações habitacionais, com vista à sua afetação Programa de Arrendamento Acessível (PAA), designadamente, em Mangualde;
- Realizou as obras de reabilitação, conservação e manutenção de frações, por forma a melhorar as condições de habitabilidade das famílias já residentes neste património;
- Deu continuidade à gestão dos contratos existentes nesta área de atividade, tendo ainda celebrado acordos de regularização de dívidas com os arrendatários em situação de incumprimento.

6.2.3. Medidas e projetos desenvolvidos na Gestão do Património Não Edificado

Relativamente à gestão do património não edificado propriedade do Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, I. P., no ano de 2019, deu-se cumprimento às seguintes medidas:

- Assinatura de um contrato de arrendamento relativo à instalação de uma antena de radiodifusão em terrenos sítos no Plano Integrado de Almada (PIA), revogando um contrato de comodato com mais de 20 anos;
- Celebração de um contrato de direito de superfície com a ADCEO respeitante à utilização para a prática desportiva de um terreno do Instituto sito no Bairro da Encarnação;
- A venda de um lote de terreno sito no Bairro CAR em Camarate;

⁹ Em sede de Plano de Atividades 2019, este património havia sido designado por património habitacional proveniente de recuperação de crédito. Contudo e em decorrência da implementação da NGPH, este património passou a denominar-se Património Habitacional para Arrendamento Acessível.

- A venda da propriedade plena de 18 lotes de terreno à CHE Setúbal, cujo direito de superfície havia sido constituído.

6.2.4. Indicadores, metas e resultados

Indicadores	Meta 2019	Resultado	Desvio	Fundamentação
Acompanhamento dos agregados familiares a quem foi atribuída habitação e celebrado contrato em 2018	105	110	+ 5%	Foi possível a realização de mais cinco visitas domiciliárias que as inicialmente previstas.
Promoção de concursos para alienação de património (n.º de concursos)	2	2	-	Sem desvio
Renegociação/regularização das condições de utilização de imóveis do IHRU, I. P. (n.º de regularizações e/ou atualizações)	3	4	+ 33%	Meta superada.
Intervenções de reabilitação no parque habitacional do IHRU, I. P. (número de fogos reabilitados)	650	421	N.A.	Sem desvio ¹⁰
Pareceres emitidos relativamente a Operações de Reabilitação Urbana e desenvolver em Áreas de Reabilitação Urbana (número de pareceres).	50	105	+110 %	O número de pedidos satisfeitos para emissão de pareceres relativamente a ORU's a desenvolver em ARU's duplicou face ao inicialmente previsto.

¹⁰ No cálculo do desvio foi considerada a tolerância aplicada no QUAR, para harmonizar os resultados. No QUAR o desvio associado a este indicador é de 0%.

6.3. Financiamento Público à Habitação e à Reabilitação Urbana

6.3.1. Caracterização e enquadramento

Ao Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, I. P., compete gerir programas nos domínios do apoio à habitação, ao arrendamento e à reabilitação urbana. Nessa medida, e atendendo ao consubstanciado na Nova Geração de Políticas de Habitação, o presente ciclo de gestão foi marcado pela continuidade da implementação de instrumentos de atuação, vocacionados para promoção de soluções habitacionais para as famílias mais carenciadas e sem alternativa habitacional, bem como para a implementação de medidas de incentivo à reabilitação urbana.

A gestão de programas de apoio à habitação e à reabilitação urbana compreendeu o desenvolvimento de um conjunto alargado de atividades conducentes à adesão dos municípios e demais entidades aos programas de apoio existentes, à prestação de apoio técnico à instrução de candidaturas, à análise da conformidade com os pressupostos dos programas, à apreciação técnica e financeira dos projetos, ao acompanhamento da sua operacionalização e bem ainda de apuramento dos resultados alcançados.

Para o efeito, esta área de atividade focou-se em 2 eixos de atuação:

- **Acesso à Habitação** – mediante a operacionalização dos programas 1.º Direito e Porta de Entrada que permitiu ao IHRU, I. P., apoiar, através da concessão de financiamento a municípios, empresas municipais, IPSS's e particulares, as operações necessárias para suprir as carências das famílias que vivem em situações indignas ou que se viram privadas da sua habitação em virtude de acontecimento imprevisível ou excepcional. Paralelamente, o Instituto continuou a apoiar as operações de realojamento, nomeadamente, pela concretização dos Protocolos estabelecidos com os Municípios de Loures, Amadora, Barcelos e Domussocial, E. M.
- **Apoio à reabilitação urbana** – deu-se continuidade ao financiamento de projetos de reabilitação, no âmbito do programa Reabilitar para Arrendar – Habitação Acessível.

A gestão de programas de apoio à habitação e à reabilitação urbana incluiu o desenvolvimento de um conjunto alargado de atividades conducentes à adesão dos municípios e demais entidades aos programas de apoio existentes, à prestação de apoio técnico à instrução de candidaturas, à análise da conformidade com os pressupostos dos programas, à apreciação técnica e financeira dos

projetos, ao acompanhamento da sua operacionalização e bem ainda de apuramento dos resultados alcançados.

6.3.2. Medidas e projetos desenvolvidos

No âmbito do **1.º Direito – Programa de Apoio ao Acesso à Habitação**, foram desenvolvidas as seguintes ações:

- Promoção de ações de divulgação e realização de sessões de esclarecimento;
- Prestação apoio técnico aos Municípios no âmbito da elaboração das Estratégias Locais de Habitação;
- Verificação da conformidade do enquadramento das Estratégias Locais de Habitação com os princípios do Programa 1º Direito;
- Disponibilização de suporte técnico aos municípios e demais entidades na instrução de candidaturas ao Programa 1.º Direito;
- Prestação de apoio técnico à utilização da Plataforma do 1.º Direito (funcionamento e funcionalidades da ferramenta);
- Análise técnica e financeira as candidaturas rececionadas e elaboração de propostas de financiamento com vista à celebração de Acordos de Colaboração;
- Celebração de Acordos de Colaboração no âmbito do 1.º Direito – Programa de Apoio ao Acesso à Habitação;
- Monitorização da operacionalização dos Acordos de Colaboração mediante o acompanhamento da execução física e financeira dos projetos aprovados.

No âmbito do **Porta de Entrada** – Programa de Apoio ao Alojamento Urgente, foram concretizadas as seguintes medidas de atuação:

- Prestação de informação aos municípios no âmbito da sua intervenção no Porta de Entrada;
- Prestação apoio técnico à utilização da Plataforma do Porta de Entrada (funcionamento e funcionalidades da ferramenta);

- Apreciação técnica e financeira dos projetos apresentados (análise da viabilidade para o estabelecimento de Protocolos/propostas de financiamento);
- Monitorização da operacionalização dos Protocolos celebrados no âmbito do Porta de Entrada, mediante o acompanhamento da execução física e financeira dos projetos aprovados;
- Elaboração do relatório de avaliação global do programa desde a sua criação (maio de 2018) até outubro de 2019.

6.3.3. Indicadores, metas e resultados

Indicadores	Meta 2019	Resultado	Desvio	Fundamentação
Agregados familiares abrangidos por programas de apoio à habitação (número de agregados familiares)	7000	5432	- 16%	Em sede de monitorização do QUAR houve lugar à revisão em alta da meta associada a este indicador. Contudo e por fatores não imputáveis ao Instituto o resultado ficou aquém do esperado.
Divulgação dos Programas 1.º Direito e Porta de Entrada (número de ações)	20	59	+135 %	Dado o interesse manifestado pelos municípios na adesão a estas medidas de política pública de acesso a uma habitação, o IHRU envidou todos os esforços no sentido de promover um maior número de ações de divulgação.
Pareceres emitidos relativamente a Operações de Reabilitação Urbana e desenvolver em Áreas de Reabilitação Urbana (número de pareceres).	50	105	+110 %	O número de pedidos satisfeitos para emissão de pareceres relativamente a ORU's a desenvolver em ARU's duplicou face ao inicialmente previsto.

6.4. Incentivos ao Arrendamento

O IHRU, I. P., tem por atribuições, entre outras, a gestão de programas específicos nos domínios da habitação, da reabilitação urbana e do arrendamento urbano. Assim, no que respeita ao arrendamento, e reconhecendo a imperiosa necessidade de alargar a oferta de habitação para

arrendamento a preços acessíveis, foram criados dois programas que contribuem, de forma direta, para aumentar o número de habitações para o segmento de arrendamento acessível: o Programa de Arrendamento Acessível e o Programa Chave na Mão.

No âmbito das iniciativas ao arrendamento, e com vista a responder às necessidades específicas de determinados grupos etários e socioeconómicos, o IHRU, I. P., gere igualmente o Programa Porta 65 – Jovem, que visa apoiar o arrendamento jovem e a plataforma do Novo Regime de Arrendamento Urbano que faz a gestão de atribuição de subsídios de renda atribuídos a grupos vulneráveis (com carência económica/idosos/portadores de deficiência) que não conseguiriam, de outro modo, suportar a atualização das rendas.

6.4.1. Gestão dos Programas: Arrendamento Acessível e Chave na Mão

- **Caracterização e enquadramento**

O Programa de Arrendamento Acessível visa promover uma oferta alargada de habitação para arrendamento a preços acessíveis face aos rendimentos dos agregados familiares. Este programa pretende dar resposta às necessidades habitacionais das famílias cujo nível de rendimento não lhes permite aceder ao mercado de arrendamento habitacional, mas é superior ao que usualmente confere o acesso à habitação em regime de arrendamento apoiado.

O Programa de Arrendamento Acessível tem por base a concessão de incentivos fiscais a entidades públicas e privadas, coletivas e singulares, que coloquem os seus prédios ou frações urbanas em arrendamento habitacional permanente dentro do limite de valor de renda definido pelo programa. Este programa irá abranger os novos contratos de arrendamento que venham a ser celebrados em cumprimento dos requisitos do programa.

No que respeita ao programa Chave na Mão, enquanto instrumento potenciador de mobilidade habitacional para a coesão territorial, o IHRU, I. P., pode gerir ou arrendar a habitação própria de agregados familiares residentes em áreas de forte pressão urbana, para posterior disponibilização no âmbito do Programa de Arrendamento Acessível, nos casos em que estes agregados transferirem a sua residência permanente para um território de baixa densidade.

6.4.2. Gestão do Programa Porta 65 Jovem

- **Caracterização e enquadramento**

O programa Porta 65 Jovem - Arrendamento por Jovens – criado em 2007, através do Decreto-Lei n.º 308/2007, de 3 de setembro, prossegue objetivos concretos na área do arrendamento para uma faixa etária definida, contribuindo para a dinamização desse mercado e para a autonomia dos jovens que pretendem arrendar casa.

Com a publicação da Lei n.º 87/2017, de 18 de agosto, que procedeu à terceira alteração ao Decreto-Lei que cria o programa, foi aumentado o limite superior de idade de acesso, de 30 até aos 35 anos e alargado o período de subvenção para 60 meses, sendo igualmente alterado o montante da majoração da subvenção mensal para jovens/agregados jovens com dependentes a cargo, com deficiência permanente e para agregados monoparentais.

Visa, assim, apoiar jovens entre os 18 e os 35 anos que, no início da sua atividade profissional, estão sujeitos a uma maior mobilidade territorial. O apoio no âmbito deste programa traduz-se na atribuição de uma subvenção mensal, dependente do valor da renda, estando definidos valores máximos de renda para as diversas regiões do País, de acordo com a tipologia da habitação. Esta subvenção é atribuída por períodos de 12 meses, podendo ser renovada até perfazer 60 meses.

Neste programa, a tramitação processual é realizada de forma integralmente desmaterializada, sendo o mesmo gerido através de uma plataforma informática. A utilização de novos meios tecnológicos permite obter uma melhor produtividade com um efetivo ganho de eficiência e facilidade de acesso por parte dos cidadãos, o que garante uma grande economia de meios humanos afetos ao programa.

A gestão corrente deste programa consiste na manutenção da plataforma informática, análise e tratamento de candidaturas, comunicação de elementos em falta, prestação de esclarecimentos, publicitação, bem como a fiscalização, controlo e comunicação de verbas a liquidar.

O enorme interesse dos jovens por este programa e o alargamento operado pela Lei n.º 87/2017, de 18 de agosto, ao nível do universo abrangido, tem resultado na insuficiência das dotações orçamentais para apoiar a totalidade das candidaturas apresentadas, verificando-se a necessidade de proceder a uma hierarquização das mesmas de acordo com os critérios legalmente previstos, não sendo possível abranger a totalidade do universo de jovens candidatos.

6.4.3. Plataforma NRAU

- **Caracterização e enquadramento**

A reforma do arrendamento urbano consubstanciada na Lei n.º 31/2012, de 14 de agosto, sofreu uma profunda revisão com as alterações aprovadas pela Assembleia da República, entre as quais as introduzidas pelas Leis n.ºs 42/2017 e 43/2017, ambas de 16 de junho, e n.ºs 12/2019 e 13/2019, ambas de 12 de fevereiro.

Com a Lei n.º 43/2017, de 14 de junho, foram alterados de forma profunda os períodos transitórios de limitação legal ao valor da renda mensal suportada pelos arrendatários, bem como de submissão de contratos de arrendamento antigos, introduzindo ainda outras particularidades relevantes.

Deste diploma decorre ainda a criação de três novos escalões de limitação da renda a suportar pelo arrendatário durante o período de oito anos, determinados em função do Rendimento Anual Bruto Corrigido (RABC) do seu agregado familiar.

Por seu turno, a Lei n.º 13/2019, de 12 de fevereiro, visa corrigir situações de desequilíbrio entre arrendatários e senhorios, reforçar a segurança e a estabilidade do arrendamento urbano e proteger arrendatários em situação de especial fragilidade, alterando, para o efeito, nomeadamente disposições do Código Civil, do 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 encontrem em processo de atualização de renda.

6.4.4. Medidas e projetos desenvolvidos

O ano de 2019, representou um marco importante para o Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, I. P, pelo Lançamento do Programa de Arrendamento Acessível. Este instrumento de atuação, da Nova Geração de Políticas de Habitação, em vigor desde o passado dia 1 de julho, permitiu impulsionar a oferta de habitações para arrendamento a preços acessíveis e compatíveis com os rendimentos das famílias.

A viabilização deste mecanismo, criado com o intuito de alargar o segmento do arrendamento acessível, mediante a atribuição de benefícios fiscais aos proprietários que aí coloquem os seus

ativos para arrendamento, compreendeu a execução de um conjunto alargado de atividades, das quais se evidenciam:

- A disponibilização da **Plataforma de gestão do Programa de Arrendamento Acessível**, que permite simultaneamente aos proprietários inserirem imóveis para arrendamento e aos potenciais arrendatários se inscreverem enquanto candidatos a um alojamento, em função dos seus rendimentos e características do agregado familiar;
- A criação de **canais de suporte específicos vocacionados para o suporte à operacionalização do Programa**, nomeadamente, pelo esclarecimento aos cidadãos e demais entidades, das condições e requisitos de acesso, apoio à instrução de candidaturas, funcionalidades da plataforma). Neste âmbito foi providenciada uma linha de apoio telefónico, uma caixa de e-mail dedicado e a elaboração materiais informativos sobre o Programa (folhetos, cartazes, FAQ'S);
- O desenvolvimento de todos os procedimentos necessários à concretização e acompanhamento da execução do programa, designadamente, a definição de especificações e requisitos, metodologias de ação, mapeamento de procedimentos, minutas de notificações, alertas e avisos, listas de verificação, etc.

No âmbito do Programa Chave na Mão, foi levado a cabo:

- O processo de **Consulta Pública ao Regulamento do Programa Chave na Mão - Programa de Mobilidade Habitacional para a Coesão Territorial**, que decorreu entre os dias 29 e 4 de novembro para efeitos de recolha de contributos e sugestões. Posteriormente, foi elaborado o Projeto de Regulamento, o qual foi aprovado pelo Conselho Diretivo do IHRU e homologado pela Senhora Secretária de Estado de Habitação.

No ciclo de gestão 2019 deu-se continuidade à execução do **Programa Porta 65 Jovem** mediante a realização das seguintes atividades:

- Prestação apoio aos jovens para apresentação de candidaturas;
- Análise, verificação e hierarquização das candidaturas;
- Desenvolvimento ações de fiscalização contínua sobre as candidaturas objeto de subvenção, para confirmação dos requisitos exigidos de modo a que todas as candidaturas sejam fiscalizadas pelo menos uma vez.

No âmbito da gestão da plataforma NRAU, foram:

- Prestados esclarecimentos, tanto através da linha de atendimento telefónico, criada para o efeito, como pelo atendimento presencial e por correio eletrónico;
- Realizados ajustes à plataforma em decorrência às alterações legislativas ocorridas, sendo necessário rever e atualizar os procedimentos constantes no referido sistema para que a mesmo traduza de forma clara toda a tramitação dos processos, sendo de salientar que os processos de pedido de subsídios de renda são instruídos pela Segurança Social
- Assegurado o pagamento dos subsídios de renda, concedidos ao abrigo do Decreto-Lei n.º 158/2006, em função da dotação disponível para o projeto.

6.4.5. Indicadores, metas e resultados

Indicadores	Meta 2019	Resultado	Desvio	Fundamentação
Porta 65 – Jovem: Jovens a beneficiar do incentivo (n.º de jovens)	18.600	18.591	0%	O número de jovens beneficiário do Programa Porta está em consonância com o previsto.
Porta 65 – Jovem: Candidaturas com subvenção (n.º de candidaturas)	16.500	17.670	+ 8%	Este indicador foi superado em 8%, refletido num numero de candidaturas com subvenção para além do inicialmente previsto.
Sessões de divulgação do Programa de Arrendamento Acessível e Programa Chave na Mão	10	5	-5	Atendendo a que o Programa Chave na Mão foi objeto de consulta no final de 2019, não foi possível realizar as sessões de divulgação planeadas.

7. Áreas de Atividade Complementares e de Suporte

Para que o IHRU, I. P. assegure o seu normal funcionamento e concretize os seus objetivos são fundamentais as áreas de atividade de suporte especializado, no âmbito 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 administração e da contratação pública.

Neste sentido, constitui parte integrante do Plano de Atividades, a caracterização e enumeração dos principais contributos das referidas áreas funcionais ⁽¹¹⁾.

7.1. Planeamento, Estudos, Assessoria e Comunicação

7.1.1. Caracterização e enquadramento

Compete a esta área funcional coadjuvar o Conselho Diretivo no processo de planeamento e avaliação da atividade do Instituto, nomeadamente, na articulação com as linhas programáticas do Governo, das Grandes Opções do Plano (GOP) e dos Orçamentos do Estado (OE). Por outro lado, apoia os procedimentos de informação pública e a relação com a Comunicação Social.

Assim, é nesta área funcional que cumpre elaborar e monitorizar os Planos Anuais de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, de acordo com os preceitos e recomendações do Conselho de Prevenção de Corrupção (CPC), prosseguindo uma metodologia participativa que visa garantir o compromisso dos responsáveis das unidades orgânicas com a introdução e/ou consolidação de medidas neste âmbito.

Incumbe-lhe ainda elaborar os instrumentos de planeamento (Plano de Atividades e QUAR), bem como assegurar a monitorização do desempenho organizacional e a avaliação contínua da

¹¹ 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.

performance do Instituto (relatórios de monitorização, Relatório de Atividades e de Autoavaliação), disponibilizando suporte técnico permanente às demais unidades orgânicas.

No âmbito da monitorização contínua da atividade do Instituto e a produção de reportes regulares de forma simplificada para efeitos de apoio à decisão, é de realçar o trabalho de definição de um conjunto de indicadores de monitorização para os diferentes instrumentos e programas da NGPH, bem como a outros domínios de intervenção do IHRU, I. P., associado à implementação de ferramentas de *Business Intelligence*, por forma a introduzir maior eficácia neste processo.

Esta unidade orgânica assegura ainda a recolha, produção e divulgação de informação relevante do setor da Habitação e da Reabilitação Urbana, assumindo ainda responsabilidades na preparação de informação de base para atualização de diplomas legais e regulamentares do setor da habitação e na apresentação de propostas de portaria relativas à Atualização dos Fatores de Correção Extraordinária das Rendas.

Paralelamente, e no domínio da cooperação institucional, esta área assegura a representação e participação do IHRU, I. P., na implementação de Estratégias/Planos Nacionais e Setoriais, dos quais se destacam: 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, Plano Nacional da Juventude e, o Plano Nacional de Implementação do Pacto Global das Migrações.

Por outro lado, assume as relações institucionais com entidades governamentais e não-governamentais a nível nacional e internacional, destacando-se os reportes às várias entidades da União Europeia e das Nações Unidas, e os contributos solicitados no âmbito de outros processos de cooperação.

Esta área de atividade desenvolve ainda a coordenação da comunicação e divulgação de todas as iniciativas, programas e ações do Instituto, a produção e atualização de conteúdos a disponibilizar no Portal da Habitação. Assume igualmente a responsabilidade do funcionamento do serviço de atendimento ao cidadão (presencial e eletrónico) do Instituto, com vista a informar convenientemente todos aqueles que o procuram direta ou indiretamente, nas temáticas da habitação, do arrendamento e da reabilitação urbana.

7.1.2. Medidas e projetos desenvolvidos

No âmbito do acompanhamento da atividade do IHRU, e em particular no que respeita à implementação dos instrumentos de atuação da Nova Geração de Políticas de Habitação, procedeu-se à recolha e tratamento de informação para efeito de apoio à prática gestionária e de suporte à preparação de diversas audiências parlamentares, produção de pontos de situação a comissões especializadas e demais entidades.

Relativamente aos Instrumentos de Gestão, assegurou-se a avaliação do ciclo de gestão de 2018, e elaborou-se de acordo com o planeado, o acompanhamento da atividade do Instituto para efeitos de introdução de melhorias e ou correções em diferentes medidas de atuação, e bem ainda de reporte à entidade coordenadora no âmbito do acompanhamento dos QUAR e Plano de Atividades 2019 e do REPO (SGPCM). Ainda nesta temática, foi oportuno desenvolver a monitorização do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, decorrido um ano da reformulação e respetiva implementação (em setembro de 2018).

No ciclo de gestão de 2019, para além da atividade regular de acompanhamento das dinâmicas do setor da habitação e da reabilitação urbana, houve oportunidade de levar a cabo, o Levantamento de Caracterização das Iniciativas Municipais de Apoio à Habitação. Este projeto foi acolhido por um número muito significativo de municípios (266), a que corresponde a 86% dos municípios portugueses, que facultaram ao IHRU, I. P., um conjunto alargado de informação, sobre as medidas de apoio à habitação disponibilizadas nos seus territórios bem como elementos quantitativos e qualitativos relativos aos beneficiários dessas mesmas medidas.

No domínio da atividade interinstitucional, cumpre evidenciar que o ano de 2019 foi particularmente intensivo, na medida em que houve lugar ao desenvolvimento das atividades comprometidas em sede dos diferentes planos e estratégias setoriais de que o Instituto é parceiro.

Nessa medida o IHRU, I. P. esteve envolvido em todos os momentos de planeamento, monitorização e avaliação dos instrumentos de política setorial, dos quais se destacam: a Estratégia Nacional para a Integração da Comunidade Cigana (ENICC), o Plano Estratégico das Migrações (PEM), o Plano Nacional para a Juventude (PNJ), a Estratégia Nacional para a Igualdade e a Não discriminação “Portugal + Igual” e ainda na Comissão Nacional para os Direitos Humanos.

Neste âmbito releva também referenciar a operacionalização do Protocolo tripartido celebrado com entre o IHRU, I. P., o ISS, I. P. e o IGFSS, I. P. para efeitos de atribuição de habitação a pessoas em

situação de sem-abrigo celebrado em novembro de 2018, inserido na Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo (ENIPSSA),

Por último merece nota o envolvimento do IHRU, I. P., na operacionalização da Lei n.º 27/2017 de 30 de maio – aplicação prática e uniforme do direito de livre circulação dos trabalhadores da União Europeia e membros das suas famílias no espaço europeu, que se materializou na colaboração prestada para disponibilização da informação no site do ACM e na realização de uma ação de formação com cerca de 20 formandos, levada a efeito com o objetivo de capacitar técnicos de atendimento do Alto Comissariado das Migrações relativamente aos novos Programas da Nova Geração de Políticas de Habitação.

No que concerne às relações internacionais, importa destacar que o IHRU, I.P. foi, uma vez mais, chamado a reportar os dados sobre a Habitação Social e os apoios à habitação, no âmbito do Inquérito da OCDE “QuASH 2019”, tendo participado na defesa do 3.º Exame Periódico Universal do Conselho de Direitos das Nações Unidas, e deu contributos no âmbito da Agenda 2030 e das relações bilaterais com o Brasil e Moçambique.

O ano de 2019, igualmente, ficou marcado pelo lançamento integral, em janeiro, da Plataforma eletrónica do Arrendamento Apoiado. Esta ferramenta pretende assegurar a convergência de entidades proprietárias de habitação social e de pedidos de apoio habitacional num único local. Neste âmbito, procurou-se divulgar esta Plataforma junto do público em geral, e dos municípios em particular. Relativamente às sessões de esclarecimentos dirigidas aos municípios, cumpre informar da realização sessões em Lisboa (2 sessões), Porto (1 sessão), Maia (1 sessão), Ponte de Lima (1 sessão), Bragança (1 sessão), Covilhã (1 sessão), Alentejo (1 sessão) e Algarve (1 sessão). Paralelamente, e no âmbito do apoio ao cidadão, foram também promovidas três ações de formação dos técnicos de atendimento do IPDJ (Lisboa, Porto e Évora).

Em março de 2019 entrou em produção o Novo Portal da Habitação, e posteriormente, em junho, o novo Portal institucional o IHRU, o que permitiu não só modernizar a imagem do Instituto, como também, apresentar uma nova abordagem à informação, focada no utilizador. Este novo Portal permitiu a disponibilização de novos conteúdos, mais ajustados às necessidades e com uma melhor navegabilidade.

O ano transato ficou também marcado pelo lançamento do Programa de Arrendamento Acessível, o que exigiu a elaboração de meios de divulgação do programa (cartazes, folhetos, FAQs, etc.), bem como, o esclarecimento das questões dos cidadãos e o apoio na instrução de candidaturas e/ou registo de habitações, quer telefónica, quer presencialmente. Face à necessidade de dar a conhecer

o Programa do Arrendamento Acessível o IHRU participou no Salão Imobiliário do Porto e no Salão Imobiliário de Lisboa.

Ainda dentro da operacionalização da Nova Geração de Políticas de Habitação, destaca-se o desenvolvimento do Programa Da Habitação ao Habitat, com destaque neste ciclo de gestão, da concretização de reuniões com os parceiros de cada bairro com vista à elaboração dos respetivos Planos de Ação. Após a sua validação, foram assinados os Acordos de Cooperação relativos aos bairros de S. Pedro, em Elvas, de Cabo Mor, em Vila Nova de Gaia, e da Escola Técnica, em Ponte de Lima. Este momento de formalização dos Acordos teve lugar a 11 de julho de 2019, com a presença de representantes das áreas governativas envolvidas e do poder local.

Desde essa data, as equipas de ação local de cada bairro têm vindo a desenvolver ações para aproximar as instituições da população residente, a diligenciar atividades de manutenção do espaço público e a promover a boa vizinhança no bairro. No caso do bairro de Loures, e atendendo a um conjunto de vicissitudes extras ao IHRU, I.P., os técnicos continuam a desenvolver as diligências necessárias à negociação das medidas a inscrever no Plano de Ação.

Foi promovida mais uma edição do prémio Nuno Teotónio Pereira, o qual, pela primeira vez desde 2011, voltou a incluir a vertente de Trabalhos de Produção Científica, nas variantes de Teses de Doutoramento e Dissertações de Mestrado. Nesta edição foram recebidas 51 candidaturas: 40 na vertente de Reabilitação Urbana e 11 candidaturas na vertente de Trabalhos de Produção Científica.

É ainda de referir o apoio veiculado por esta área funcional, a estudantes de vários graus de ensino (licenciaturas, mestrados ou doutoramentos) e a investigadores, seja pela disponibilização de informação, seja pelo encaminhamento dos respetivos pedidos a outras entidades que os possam satisfazer.

Por fim, ainda integrado nesta área de atividade, importa ressaltar a continuidade do atendimento presencial do Instituto, a gestão das caixas de correio (geral, PAA, eAA), a gestão das reclamações e o apoio ao Conselho Diretivo na sua relação com a Comunicação Social. Paralelamente, foram ainda assegurados todos os procedimentos de publicitação obrigatórios para a venda de dois terrenos, nomeadamente com a elaboração do respetivos plano de comunicação e comunicados à imprensa; bem como os procedimentos de publicidade obrigatórios no âmbito das candidaturas a fundos do Portugal 2020.

7.1.3. Indicadores, metas e resultados

Indicadores	Meta 2019	Resultado	Desvio	Fundamentação
Lançamento de inquérito sobre as Iniciativas Municipais de Apoio à Habitação	30 abril	30 abril	Sem desvio	O inquérito foi lançado a 30 de abril, vigorou até 15 de junho e posteriormente teve uma segunda fase (entre 15 de outubro a 15 de novembro). O relatório foi finalizado em dezembro 2019
Elaboração de um conjunto de indicadores-chave da atividade do Instituto – KPI's -BI	20	20	-	A meta foi alcançada. Sem desvio.
Disponibilização de um sistema de monitorização dos programas da NGPH BI (data)	15 dez	Parcial/ alcançado	NA	Dados os atraso verificados no processo de disponibilização das plataformas que suportam os Programas da NGPH, não foi possível concluir no ano de 2019 o sistema de monitorização tal como previsto nomeadamente, na definição de todos os indicadores chave.
PHH Apresentação de Planos de Ação de cada Território (data)	31 mar	13 mar	+17%	Os Planos de Ação relativos aos bairros sitos no município de Elvas, de Vila Nova de Gaia e de Ponte de Lima foram apresentados aos parceiros do IHRU a 13 de março de 2019. Tendo, posteriormente, sido alvos de negociação entre as várias áreas governativas, que culminou com a sua assinatura a 11/7/2019 ¹² .

¹² Relativamente ao processo de Loures foi necessário desenvolver e negociar com o Município um modelo de governança capaz de dar respostas às necessidades concretas de um bairro propriedade municipal, pelo que só foi possível apresentar a proposta do Plano de Ação a 14/6/2019.

Indicadores	Meta 2019	Resultado	Desvio	Fundamentação
Divulgação da atividade desenvolvida pelo IHRU (n.º de comunicados)	10	9	-10%	Foram realizadas as seguintes atividades de divulgação relativas à atividade do IHRU: Prémio Nuno Teotónio Pereira, POR Norte 2020, Programa da Habitação ao Habitat, Plataforma eletrónica do Arrendamento Apoiado, Venda de terrenos do IHRU.
Produção de conteúdos no Portal da Habitação (n.º de conteúdos produzidos e/ou atualizados)	600	684	+14%	O número de conteúdos publicados foi ligeiramente superior ao previsto
Participação e organização em eventos de promoção do setor da habitação, reabilitação urbana e arrendamento (n.º de eventos)	3	3	0	SIL, SIP e Cerimónia do Prémio NTP
Qualidade do serviço de atendimento ao cidadão (n.º de reclamações)	=<5	3	+20%	O número de reclamações foi inferior ao limite máximo admitido para este indicador.

7.2. Gestão Financeira

7.2.1. Caracterização e enquadramento

A esta área estão atribuídas, entre outras, responsabilidades decorrentes do planeamento e do controlo de gestão da atividade financeira desenvolvida pelo IHRU, I. P., nomeadamente, as que permitem assegurar os meios financeiros necessários à atividade do Instituto: a área de gestão financeira compreende a gestão e rentabilização dos ativos financeiros, a gestão do orçamento do IHRU, I. P., a gestão dos Títulos de Participação no capital do IHRU, I. P., e o acompanhamento das entidades participadas, bem como o cumprimento das obrigações de reporte institucionais e legais obrigatórias.

Paralelamente, esta área de atividade prossegue ainda funções complementares à atividade operacional das unidades de negócio do IHRU, I. P., nomeadamente na gestão da atribuição de participações a fundo perdido, acompanhamento e controlo da carteira de crédito concedido

pelo Instituto, do crédito concedido pelo Ex-FFH e do processo de concessão de bonificações suportadas pelo Estado a instituições de crédito, 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.

Fazem ainda parte da sua esfera de competências o registo contabilístico de todas as operações com impacto económico/financeiro, de acordo com os princípios e normas contabilísticas em vigor, o controlo e análise de todos os fluxos financeiros de entrada e saída do Instituto, bem como o reporte interno e externo da informação contabilística e financeira.

7.2.2. Medidas e projetos desenvolvidos

A área funcional da Gestão Financeira do Instituto, é levada a cabo por três subáreas de atuação, a saber: “Controlo de Gestão”; “Controlo de Crédito” e “Contabilidade e Tesouraria”.

Relativamente às medidas e projetos concretizados pela subárea funcional “controlo de crédito”, verificou-se, ao longo do ano de 2019, que as metas definidas para os indicadores identificados em sede de Plano de Atividades do Instituto foram globalmente alcançadas, com exceção da meta relativa ao indicador “*Valor a requisitar de bonificações de juros de contratos do Programa PER-Famílias celebrados com a CGD*”, sobre a qual a atuação do IHRU, I. P, foi alheia.

Por outro lado, e dado que se sucedeu uma reorientação estratégica no sentido da manutenção da aplicação SIGA/SGC, não houve naturalmente lugar ao desenvolvimento dos procedimentos conducentes à sua substituição tal como havia sido inicialmente planeado.

No âmbito das atribuições e competências cometidas a área de “controlo de gestão”, o ciclo de gestão de 2019 foi caracterizado pela ocorrência de uma série de fatores exógenos ao Instituto, os quais condicionaram a prossecução dos objetivos traçados, e que se refletiram, na não realização das adendas aos contratos das linhas de financiamento do BEI e CEB.

No âmbito da subárea funcional de contabilidade e tesouraria, assinala-se o alcance da meta associada ao indicador “prazo médio de pagamento de faturas”, decorrente da otimização dos procedimentos que vão desde entrada no expediente à transferência de valores aos fornecedores.

7.2.3. Indicadores, metas e resultados

Indicadores	Meta 2019	Resultado	Desvio	Fundamentação
Obtenção do visto do TdC sobre as adendas a realizar aos atuais contratos das linhas de financiamento do BEI e CEB, para alargamento dos prazos e âmbito de aplicação destes financiamentos à NGPH (data)	30 jun	0	-100%	Em 27 de março foram aprovados pelo CD os aditamentos aos contratos celebrados com o BEI e com o CEB. A 2 de abril, o processo foi aprovado pela SEH e enviado para aprovação da Tutela Financeira. Contudo, os Despachos dos Srs. SET e SEAF só foram emitidos em 27 de novembro e a 2 de dezembro, respetivamente, o que impossibilitou o envio dos processos para o TC no ano transato.
Conceção de um modelo de contabilidade de gestão no GIAF – aplicação da NCP 27 – para aprovação pelo CD	30 jun	0	-100%	Por escassez de recursos humanos afetar ao desenvolvimento deste objetivo não foi possível concretizá-lo no prazo previsto.
Elaboração do levantamento de requisitos com vista ao lançamento de um concurso de adjudicação da nova aplicação em 2019, em substituição do atual SIGA/SGC (data)	31 dez	0	na	No ciclo de gestão de 2019 foram redefinidas algumas atividades, tendo esta sido secundarizada.
Prazo médio de pagamentos aos fornecedores (dias)	29 dias	27 dias	+7%	Foi possível diminuir o prazo de pagamento aos fornecedores em 2 dias.

Indicadores	Meta 2019	Resultado	Desvio	Fundamentação
Valor a requisitar de bonificações de juros de contratos do Programa PER-Famílias, celebrados com a CGD (percentagem)	>85%	0	-100%	For fatores externos ao IHRU, não foi possível requisitar quaisquer valores de bonificação de juros.
Recuperação de crédito do Programa SOLARH (valor euros)	80.000	82.401	+3%	Meta associada ao indicador de medida foi superada
Redefinição do modelo de prestação de informação periódica de crédito (data)	30 jun	28 jun	+6%	A proposta de modelo de prestação de informação periódica de crédito foi apresentada em data inferior à estabelecida.

7.3. Consultoria Jurídica e Contencioso

7.3.1. Caracterização e enquadramento

A área jurídica, enquanto área de suporte, presta apoio jurídico ao Conselho Diretivo e às unidades orgânicas do IHRU, I. P., em matéria de contratação, garantias e consultadoria, e de contencioso, designadamente, através da emissão de pareceres jurídicos, 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.

Neste sentido, a esta área funcional compete:

- Assegurar e dar apoio à elaboração de projetos legislativos e regulamentares na área das atribuições do IHRU, I. P., bem como emitir parecer sobre quaisquer projetos legislativos a solicitação do Conselho Diretivo e ou da tutela;
- Elaborar protocolos e acordos de colaboração e, em geral, todo o tipo de minutas e contratos em que o IHRU, I. P., intervenha, incluindo contratos de empréstimos externos;
- Preparar e acompanhar, sempre que necessário, os processos de contratação, nomeadamente relativos a contratos de financiamento, de dação em cumprimento, de arrendamento, de compra e venda de imóveis e de terrenos;

- Assegurar 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;
- Assegurar a consultadoria jurídica a todas as unidades orgânicas do IHRU, I. P.;
- Praticar quaisquer atos judiciais ou extrajudiciais relativos a situações de recuperação de crédito e de processos em contencioso;
- Intervir, em articulação com as Direções de Gestão do Norte e do Sul nas respetivas áreas de circunscrição territorial, em quaisquer atos judiciais ou extrajudiciais relacionados com a gestão do património imobiliário do IHRU, I. P., incluindo a interposição de ações e execuções relativas a situações de incumprimento dos contratos de arrendamento e de ocupações ilegais.

7.3.2. Medidas e projetos desenvolvidos

As atividades desenvolvidas por esta área funcional complementar e de suporte, foram determinantes para o alcance dos objetivos operacionais do Instituto, designadamente, para aqueles que dizem respeito à operacionalização dos Instrumentos de Gestão da NGPH. No ano de 2019, sublinha-se, ao nível da consultadoria, o relevante esforço desenvolvido, para assegurar, em tempo útil e de forma cabal e acessível a todos, os esclarecimentos e entendimentos solicitados, 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 Arrendamento Acessível.

Ao nível da implementação dos referidos programas, destacam-se a elaboração de todas as minutas de contratos, acordos e protocolos a celebrar ao abrigo dos mesmos, a instrução e celebração dos contratos de comparticipação no âmbito do Protocolo de Cooperação Institucional celebrado com o Município de Monchique ao abrigo do programa Porta de Entrada no caso dos incêndios ocorridos naquele território, bem como a celebração de elevado número de contratos de comparticipação com municípios para efeito da elaboração das Estratégias Locais de Habitação no âmbito do programa 1.º Direito.

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 programa 1.º Direto (Programa de Apoio ao Acesso à Habitação), e à alteração da Portaria que regulamenta o programa Porta de Entrada, bem como os entretanto publicados Decreto-Lei n.º 83/2019, de 27 de junho, que altera o regime jurídico do arrendamento das casas de renda económica do Instituto de Ação Social das Forças Armadas, a Lei n.º 83/2019, de 3 de setembro, que aprovou a Lei de Bases da Habitação, o Decreto-Lei n.º 84/2019, de 28 de junho, que estabelece as disposições necessárias à execução do Orçamento de Estado para 2019 e o Decreto-Lei n.º que regula os ramos do setor cooperativo.

Foi também assegurada, na prossecução das competências partilhadas com outras unidades orgânicas, a iniciativa do IHRU de apresentação à Tutela do projeto de portaria relativa à correção extraordinária das rendas.

Na área do contencioso foi mantido o impulso dado em 2018 à recuperação de créditos e rendas.

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.

Foram ainda promovidas várias ações internas de sensibilização no âmbito do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (RGPD).

É ainda de referir que a Nova Geração de Políticas de Habitação e aprovação de novos programas como o Porta de Entrada, o 1.º Direito e o Arrendamento Acessível ocasionou a existência de diversos grupos de trabalho com vista à criação, desenvolvimento e implementação de diferentes plataformas informáticas e do Novo Portal da Habitação, em que esteve sempre presente um elemento desta área funcional.

7.3.3. Indicadores, metas e resultados

Indicadores	Meta 2019	Resultado	Desvio	Fundamentação
Elaboração de minutas de contratos no âmbito dos Programas Porta de Entrada e 1.º Direito (data)	17 jun	12 jun	+3%	Foi possível antecipar em 3 dias a elaboração das minutas dos contratos a celebrar nos Programas 1.º Direito e Porta de Entrada.
Elaboração de minutas de contratos dos Programas de Arrendamento Acessível e Chave na Mão	30 jun	26 jun	+2%	Desvio ligeiramente positivo face ao inicialmente previsto.
Elaboração ou revisão de regulamentos (n.º de regulamentos)	2	2	-	Sem desvio
Ações de sensibilização das UO para o RGPD (n.º de ações)	3	4	+33%	Houve necessidade de proceder internamente a uma ação de sensibilização adicional sobre o RGPD
Concluir e/ou reavaliar o programa de gestão de contenciosos <i>Mediadoc</i> (data)	31 dez	Parcial/ alcançado	NA	Não foi possível concluir, até a data prevista a reavaliação do Programa <i>Mediadoc</i> .

7.4. Sistemas de Informação

7.4.1. Caracterização e enquadramento

Na medida em que se implementam mais soluções de base tecnológica, cresce a relevância desta área funcional na boa prossecução das atribuições do IHUR, I. P. Com efeito, a utilização de novas tecnologias contribui para o aumento da capacidade de resposta e facilita o acesso a informação relevante pelos diferentes stakeholders.

A área de gestão dos Sistema de Informação posiciona a sua atuação em todo o ciclo de vida do desenvolvimento de sistemas de informação, desde a fase de conceção e desenvolvimento das soluções, até à sua exploração de acordo com a visão tecnológica do planeamento estratégico de sistemas de informação do IHRU.

A atuação desta área de completar e de suporte, foi, no ano de 2019, também ela, imprescindível para o alcance dos objetivos a que o IHRU, I. P. se propôs alcançar, tendo a sua intervenção sido norteada:

- Pela gestão de ambientes tecnológicos, assegurando os serviços de infraestruturas e aplicações, incluindo a gestão de redes e postos de trabalho, suporte técnico e monitorização da qualidade do serviço prestado.
- Pelo desenvolvimento aplicacional, disponibilizando e dando suporte ao desenvolvimento de aplicações transversais ao organismo, bem como aplicações de negócio específicas.

7.4.2. Medidas e projetos desenvolvidos

O ano de 2019, ficou marcado pela concretização de ações de caráter regular e de manutenção, contudo, releva evidenciar que o ciclo de gestão transato, ficou sobretudo marcado pelos desafios técnicos e tecnológicos incortornáveis à implementação dos instrumentos de atuação da Nova Geração de Políticas de Habitação, e bem ainda, à efetivação de comunicação próxima do cidadão.

Neste pressupostos, e no ciclo de gestão de 2019, houve lugar, e em tempo particularmente escasso, à implementação das seguintes medidas e projetos:

- Desenvolvimento e implementação do Novo Portal da Habitação;
- Desenvolvimento e implementação do Portal do IHRU;
- Desenvolvimento e implementação do Portal do IFRRU2020;
- Desenvolvimento e implementação da plataforma de gestão do programa Porta de Entrada – Programa de Apoio ao Alojamento Urgente;
- Desenvolvimento e implementação da plataforma de gestão do 1.º Direito – Programa de Apoio ao Acesso à Habitação;
- Desenvolvimento e implementação do single sign on no ecossistema tecnológico do Novo Portal da Habitação;
- Disponibilização de uma cloud opensource para o IHRU I. P., (ferramenta que tem por objetivo permitir a partilha de documentos, o trabalho colaborativo);

- Disponibilização de sistemas e ferramentas que permitam o trabalho em mobilidade;
- Upgrade Tecnológico (capacitação da infraestrutura tecnológica para acolher o novo portal, aquisição de novos equipamentos portáteis);
- Implementação do Documento Único de Cobrança (DUC's) no IHRU I. P., - em particular no Porta 65 Jovem;
- Implementação das novas Regras do Banco de Portugal-GFBP.
- Implementação e entrada em produção do Plataforma eletrónica do Programa de Arrendamento Acessível.

Da atividade desenvolvida, importa evidenciar que atuação desta área funcional teve por referência as três linhas de ação, que seguidamente se identificam:

- i. Desenvolvimento de Portais e Plataformas de suporte à Nova geração de Políticas de Habitação;
- ii. Melhoria do desempenho organizacional do IHRU, nomeadamente através de práticas de trabalho em mobilidade;
- iii. Gestão e apoio ao funcionamento dos sistemas e tecnologias de informação do IHRU.

De entre os resultados alcançados, intessa aqui destacar os ganhos associados a três iniciativas distintas:

1. Desenvolvimento de Portais e Plataformas de suporte à Nova geração de Políticas de Habitação

Tendo em conta a Nova Geração de Políticas de Habitação, foi desenvolvido e implementado o Novo Portal da Habitação, que foi orientado para cidadão de forma a proporcionar uma nova forma de interação, em que a informação apresentada é ajustada a cada utilizador.

Neste domínio, com a implementação da Plataforma Eletrónica do Arrendamento Acessível, do 1º Direito e do Porta de Entrada, cumpriram-se os objetivos de identificar e caracterizar as soluções habitacionais com apoio público; orientar os cidadãos para os programas que melhor respondem às suas necessidades; comunicar com os respetivos gestores, privilegiando a web, como um canal prioritário, bem como simular e validar a elegibilidade dos beneficiários e operacionalizar candidaturas.

2. Melhoria do desempenho organizacional do IHRU, nomeadamente através de práticas de trabalho em mobilidade

Foram objeto de análise e implementação um conjunto de ferramentas tecnológicas que permitam, que os colaboradores do organismo, possam sempre que necessário e de forma transparente desempenhar as suas funções remotamente.

3. Gestão e apoio ao funcionamento dos sistemas e tecnologias de informação do IHRU.

Esta medida permitiu definir mecanismos de articulação entre sistemas, bem como proceder ao acompanhamento da execução dos projetos desenvolvidos por entidades externas.

Foram igualmente definidos os mecanismos para o desenvolvimento das interfaces de integração de sistemas de informação desenvolvidos por entidades externas (Modulo de sorteio/Arrendamento Acessível). Por último, cumpre referir a implementação de metodologias de monitorização dos sistemas core.

7.4.3. Indicadores, metas e resultados

Indicadores	Meta 2019	Resultado	Desvio	Fundamentação
Implementação da <i>cloud</i> dados do IHRU, I. P. (data)	31 mar	27 mar	+4%	Foi possível antecipar ligeiramente a data para implementação da <i>cloud</i> .
Disponibilização do Novo Portal da Habitação (data)	20 set	16 out	0% ¹³	-
Implementação de ferramenta de trabalho em mobilidade (data)	30 jun	25 mar	+50%	A concretização desta atividade foi superada, tendo a ferramenta de trabalho em mobilidade sido implementada em prazo significativamente inferior ao previsto.

¹³ no calculo do desvio foi considerada a tolerância aplicada no QUAR, para harmonizar resultados.

Indicadores	Meta 2019	Resultado	Desvio	Fundamentação
Implementação do mecanismo de confirmação de dados de rendimento e patrimoniais em plataformas via interoperacionalidade da AP (número)	2	0	-100%	Não foram reunidas as condições necessárias para a concretização desta iniciativa.
Incidentes e pedidos de serviço resolvidos em 2 dias (percentagem)	80%	81%	+1%	-
Implementação da plataforma de gestão do Programa Porta de Entrada	20 mar	12 jul	-146%	Por razões alheias ao Instituto não foi possível cumprir a data estipulada para a disponibilização desta plataforma.

7.5. Gestão de Recursos Humanos, Administração e Contratação Pública

7.5.1. Caracterização e enquadramento

A área funcional da gestão de recursos humanos procura incorporar, no quadro das suas atribuições, uma política de gestão de pessoas que permita a qualificação e motivação dos trabalhadores, a conciliação das suas responsabilidades profissionais com a sua vida pessoal e/ou familiar, fomentando um ambiente saudável e seguro de trabalho.

Cabe igualmente dar cumprimento às obrigações decorrentes do processo de avaliação do desempenho dos trabalhadores e garantir a atualização permanente das estatísticas de emprego, bem como, a ocupação de postos de trabalho vagos e orçamentados.

Nos termos da Resolução de Conselho de Ministros nº 52 – A/2015, de 23 de julho, assume ainda o apoio logístico à Estrutura de Gestão do IFRRU 2020 (Instrumento Financeiro de Reabilitação e Revitalização Urbana).

No âmbito da contratação pública, enquadra-se a instrução dos procedimentos de contratação para satisfação das necessidades transversais e a tramitação dos procedimentos de contratação pública

do IHRU, I. P. na fase de formação dos contratos e a sua publicitação, assim como a implementação de regras que visem boas práticas.

Compete, ainda, numa vertente mais administrativa, a gestão de existências, economato, aprovisionamento e imobilizado, o registo e distribuição do expediente, a gestão das viaturas e deslocações, a gestão dos arquivos, visando a satisfação das necessidades deste Instituto.

7.5.2. Medidas e projetos desenvolvidos

No domínio da gestão das Pessoas, o IHRU, I. P. apostou numa estratégia de consolidação do programa de Pessoas para Pessoas assumindo, como preocupação central, o bem-estar e desenvolvimento profissional dos seus trabalhadores, na procura de uma plena consolidação dos eixos de atuação desta política: Coesão, Polivalência e (des)Empenho.

Em 2019, apesar da diminuição dos efetivos, o IHRU, I. P. procedeu à publicitação de várias ofertas de emprego na Bolsa de Emprego Público e foram preparados mais sete procedimentos concursais para diferentes carreiras gerais. Esta área de atividade elaborou, igualmente, várias propostas para efeitos de instrução de um pedido de abertura de procedimento concursal comum para trabalhadores sem vínculo de emprego público e apostou na retenção de trabalhadores, por via do pacto de permanência.

No quadro da avaliação de desempenho encerrou-se o ciclo avaliativo SIADAP 2017-2018, distinguindo os trabalhadores com melhores resultados e desempenhos, para o qual foi apresentada uma proposta de atribuição de prémios de desempenho. Neste domínio, foi igualmente efetuado um estudo dos resultados da avaliação SIADAP 2017-2018, sob a perspetiva da Igualdade de Género e da Não Discriminação entre Mulheres e Homens.

No quadro da conciliação da vida pessoal e profissional e da saúde no trabalho, apoiou a realização de uma atividade física (Pilates) para os seus trabalhadores, promovendo junto dos mesmos a prática da atividade (financiada pelos próprios) em dois dias da semana, em sala polivalente disponibilizada para o efeito. Releva igualmente dar a conhecer que foi efetuada uma revisão do regulamento de funcionamento, atendimento e horário de trabalho, incorporando o resultado das sugestões resultantes da participação dos trabalhadores.

No domínio da formação profissional, promoveu-se o desenvolvimento de competências a 77% dos seus trabalhadores, com base em prévio diagnóstico de necessidades de formação, em linha com a estratégia e prioridades do IHRU, I. P.

A par destas atividades, procedeu-se à gestão administrativa das relações laborais, nomeadamente o processamento de salários e outros abonos, a gestão de tempos de trabalho e de não trabalho e a gestão de carreiras.

A automatização de processos na Gestão dos Recursos Humanos permitiu aumentar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados aos trabalhadores e à boa gestão do Instituto, tendo a atuação desta área de atividade tido em conta um conjunto de dimensões estratégicas relativas: ao desenvolvimento de competências, ao recrutamento e seleção e à criação de condições favoráveis ao aumento do desempenho individual e organizacional.

A par disso, afirmou-se uma política de gestão de pessoas promotora da retenção de talentos, equilíbrio entre a vida profissional e familiar e igualdade e não discriminação em função do género.

Na área da contratação pública garantiu-se a formação de 554 contratos, totalizando um valor acumulado de adjudicações de 6,06 Milhões de euros. Dos quais, 24 contratos foram celebrados na sequência de procedimentos abertos de índole concursal, a que corresponderam 3,26 milhões de euros de valor adjudicado. De igual modo, na área da contratação pública, ainda no presente ano, foram alargadas as competências desta área de atuação no que se refere à validação dos requisitos prévios à decisão de contratar para todos os procedimentos de contratação pública do IHRU, I. P. e validação das propostas de modificação dos contratos celebrados.

Na área administrativa foram asseguradas as seguintes atividades:

- Gestão centralizada de contratos transversais: 16 contratos com pagamentos efetuados de 931.913€;
- Gestão de viaturas: satisfação de cerca de 2.400 requisições e submetidos pedidos de contratação para 10 novas viaturas;
- Gestão de deslocações: satisfação de 83 deslocações no Instituto e 19 deslocações para a E.G. do IFRRU 2020;
- Gestão de economato: satisfação de 123 guias de economato destinadas à sede/Lisboa e à DGN/Porto;
- Gestão do imobilizado: incorporação de 178 novos bens no valor de 436.051€ e abate de 183 bens no valor aquisitivo de 180.035€;
- Gestão do arquivo: requisições/devoluções que representaram mais de 3.000 movimentos e a incorporação de 460 pastas;

- Expediente: registo de 10.244 documentos de entrada e expedição de 33.589 documentos, dos quais 5.146 registados;
- Atendimento telefónico da linha geral.

Os resultados alcançados pela atividade de Administração e Contratação Pública permitem concluir, o seguinte:

- O alinhamento de prioridades com a estratégia definida no Instituto, de que são disso exemplo: a priorização na conclusão dos processos de contratação dos serviços do Programa da Habitação ao Habitat, a aquisição de bens de reforço e modernização tecnológica da infraestrutura para dar resposta às plataformas de gestão que operacionalizam os diversos Programas da Nova Geração de Políticas de Habitação e a formação dos contratos relativos aos projetos de grande reabilitação no património;
- A capacidade de concretização e a consolidação de boas práticas, traduzida no número de contratos celebrados no ano e a ausência de atos de impugnação administrativa ou de recusa de visto por parte do Tribunal de Contas;
- O foco na minimização dos prazos de formação dos contratos. É disso exemplo a fixação de indicador de medição da celeridade com resultado superior à meta fixada;
- O comprometimento para com a melhoria de processos no Instituto, refletidos no alargamento de competências desta área de atuação e as ações prosseguidas para a renovação da frota automóvel;
- A capacidade de planeamento e antecipação de necessidades, materializada, na forma como as diversas necessidades transversais são geridas.

7.5.3. Indicadores, metas e resultados

Indicadores	Meta 2019	Resultado	Desvio	Fundamentação
Novos trabalhadores recrutados/consolidados (n.º de trabalhadores)	5-10	11	+10%	Meta superada.
Ações tendo em vista o reforço do eixo coesão (nº de ações realizadas)	2	2	-	Sem desvio.

Indicadores	Meta 2019	Resultado	Desvio	Fundamentação
Ações tendo em vista o reforço do eixo polivalência – participação do/as trabalhadores/as em ações de formação (percentagem)	50%	77%	+28%	Meta superada, com participação dos trabalhadores/as em ações de formação acima do planeado.
Ações tendo em vista o reforço do eixo desempenho (n.º de ações realizadas)	2	6	+ 200%	Meta largamente superada.
Prazo de implementação de plano de desmaterialização nos processos do DRH – fase 2 (data)	31 dez	30 nov	+9%	Foi possível antecipar prazo de implementação da fase 2 do plano de desmaterialização.
Índice de satisfação dos trabalhadores com o DRH (escala de Lickert)	2,5 a 3,5	4,3	+22%	Evidencia-se o grau de satisfação dos colaboradores/as.
Trabalhadores com processamento de valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	90%	100%	+11%	De acordo com o norma do Orçamento do Estado 2019, o IHRU, I. P. deu cumprimento ao processamento da valorização remuneratórias a 100% dos trabalhadores/as no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho
Gestão de contratos transversais (n.º de contratos)	10-15	16	+7%	Meta superada
Contratos de empreitadas de obras públicas celebrados no prazo máximo de 75 dias (percentagem)	75%	81%	+8%	Meta superada
Bens do imobilizado do IHRU, I. P. atualizados e registados no ERP GIAF (percentagem)	60 a 80%	100%	+25%	Meta superada

Indicadores	Meta 2019	Resultado	Desvio	Fundamentação
Aquisição de viaturas novas em regime AOV (n.º de aquisições)	4 a 5	10	+100%	Meta superada
Organização do arquivo por mapeamento referencial (percentagem)	75 a 90%	50%	-33%	Não foi possível alcançar a meta.

8. Medidas de Modernização Administrativa

Em conformidade com o art.º 40º do Decreto-Lei nº 135/99, de 22 de abril, a avaliação da aplicação de medidas de modernização administrativa que o serviço se proponha a desenvolverem cada ano, nomeadamente, relativas à desburocratização, qualidade e inovação, deve ter lugar em capítulo próprio no Relatório de Atividades.

O IHRU, I. P., tem procurado assegurar práticas que promovam a qualidade dos serviços prestados pelas diferentes áreas de atuação, perspetivando o desenvolvimento de uma política de melhoria contínua, otimização de recursos e minimização de custos.

A simplificação dos processos e a otimização dos serviços prestados ao cidadão foi concretizada no ano de 2019:

- Pela integração de diferentes plataformas do IHRU, I. P. no Portal da Habitação e implementação do princípio *only once*, no ecossistema tecnológico;
- Pelo lançamento da Plataforma eletrónica de Gestão do 1.º Direito – Programa de Apoio ao Acesso à Habitação;
- Pelo lançamento da Plataforma eletrónica de Gestão do Programa Porta de Entrada – Programa de Apoio ao Alojamento Urgente;
- Pela implementação de uma *cloud open source*, ferramenta que permitiu a partilha de documentos e o trabalho colaborativo;
- Pela implementação de medidas de simplificação que permitiram o trabalho em mobilidade; a otimização de serviços IT no EasyVista, a implementação de um novo workflow de triagem para pedidos e incidentes;
- A capacitação da infraestrutura tecnológica do IHRU, I. P. por forma a acolher o novo Portal da Habitação;
- A otimização dos serviços de atendimento do IHRU, I: P (presencial, telefónico e *on line*).

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 2019, foi elaborada a monitorização intercalar deste instrumento de gestão, bem como a avaliação final, tendo-se apurado uma taxa de realização (medidas implementadas) de 73%, à qual se acresce 18% de medidas em curso.

10. Publicidade Institucional

A Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto, define as regras e os deveres de transparência quanto à realização de campanhas de publicidade institucional do Estado (n.º 2 do art.º 7.º). Abaixo reproduz-se o mapa com a informação sintetizada sobre as iniciativas de publicidade institucional, promovidas pelo IHRU, I. P., em 2019:

Despesa de publicidade por Órgão de Comunicação Social	Montante
Prémio Nuno Teotónio Pereira Edição 2019- Divulgação OCS - Área Associativa Comunicação e Serviços, Lda. MREC Site Construir	300,00 €
Prémio Nuno Teotónio Pereira Edição 2019- Divulgação OCS - Palavras em Direto, Unipessoal Lda. MREC Diário Imobiliário	200,00 €
Prémio Nuno Teotónio Pereira Edição 2019- Divulgação OCS - Helder Nascimento, Unipessoal, Lda. Banner Site Espaço Arquitetura Banner	590,00 €
Prémio Nuno Teotónio Pereira Edição 2019- Divulgação OCS - Publico Comunicação Social, SA. Anuncio no Caderno Imobiliário Jornal Público	540,00 €
Total	1.630,00 €

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 2019, destacam-se as principais conclusões:

- ✓ Em 31 de dezembro de 2019 o IHRU, I. P. contava com 188 colaboradores/as dos quais 74 do sexo masculino e 114 do sexo feminino, revelando uma taxa de feminização na ordem os 60,64%, ligeiramente superior à do ano transato;
- ✓ Os dados obtidos revelam um “envelhecimento laboral”, traduzido no nível médio etário de 53 anos, onde 41,49% dos colaboradores/as têm idade superior a 55 anos;
- ✓ Ao nível contratual sobressai a estabilidade dos vínculos, pois predominam (87,2%) os colaboradores/as com “contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado”;
- ✓ O IHRU, I. P. dispõe de um elevado nível de tecnicidade nos seus recursos humanos, com 69,86% dos trabalhadores/as com habilitação ao nível do ensino superior;
- ✓ Em matéria de formação profissional, realizaram-se 77 ações que envolveram cerca de 150 trabalhadores;
- ✓ Foram apuradas 1.066 horas de trabalho suplementar e, do ponto de vista da assiduidade, contabilizaram-se 4,650 dias de faltas, em parte resultantes de doenças prolongadas e acidentes em serviço;
- ✓ Foram registadas mudanças de situação profissional em 35 colaboradores/as, 6 foram abrangidos pela consolidação da mobilidade e 29 beneficiaram de alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório nas respetivas carreiras.
- ✓ Por fim, não se verificou, em 2019, 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 a carência de recursos humanos sentida, de forma transversal, nas mais diversas áreas de atividade do instituto.

12. Formação Profissional

A formação profissional no Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, 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. A importância estratégica dada a esta ferramenta verifica-se ainda pela sua inclusão no Quadro de Avaliação e Responsabilização como indicador de desempenho no objetivo operacional “Promover o desenvolvimento organizacional e a comunicação com o exterior” (parâmetro de Qualidade).

Cumprindo o plano de formação construído mediante as necessidades manifestadas por todas as Unidades Orgânicas, importa analisar a execução deste instrumento ao longo do ciclo de gestão, avaliando os vários aspetos das ações efetuadas (formandos, temáticas, grau de satisfação), considerando tanto as formações planeadas, como iniciativas não previstas, mas que resultam das necessidades identificadas ao longo de 2019.

Assim, que concerne ao ciclo de gestão de 2019, destacam-se as principais conclusões:

- ✓ Foram realizadas 77 ações de formação, num total de 368 participações, que abrangeram 150 trabalhadores/as – uma média de 2,5 ações por trabalhador/a;
- ✓ Dos 150 colaboradores/as que participaram nas ações de formação, verifica-se que 98 são do sexo feminino (65%);
- ✓ Em média, a avaliação das ações formativas situa-se nos 4,1, numa classificação de 0 a 5;
- ✓ Verifica-se um aumento de 20% no n.º de ações de formação realizadas, comparativamente ao ano transato, revelador de uma maior capacidade de resposta às necessidades formativas específicas;
- ✓ Realçando esta maior adequabilidade das temáticas, embora se verifiquem mais ações de formação, diminuiu-se o número de horas em cerca de 52%.
- ✓ Verifica-se que o objetivo estabelecido em QUAR foi superado, com uma taxa de execução de 77%.

A análise patente no relatório de formação revela um resultado bastante satisfatório relativamente a esta área, revelando como mais valias a capacidade de responder a necessidades emergentes ao longo do ano e de oferecer formações mais específicas e com menor carga horária.

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 Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana 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.

14. Estratégia Nacional para a Igualdade e Não Discriminação 2018-2030: “Portugal + Igual”

A Estratégia Nacional para a Igualdade e a Não Discriminação 2018-2030 «Portugal + Igual», aprovada a 8 de março de 2018, está publicada em Diário da República (Resolução do Conselho de Ministros n.º 61/2018, de 21 de maio), e prevê a implementação de três planos de ação, a saber:

- ✓ 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).

O envolvimento do IHRU, I. P. na prossecução da Estratégia Portugal + Igual, encontra expressão na concretização dos dois primeiros planos (PAIMH e PAVMVD), 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.

Para efeitos de acompanhamento da implementação do Plano de Ação para a Igualdade entre Mulheres e Homens, foram introduzidos em diferentes domínios de atividade, em particular os preconizados pela área de gestão de recursos humanos a inclusão de indicadores de medida capazes de diferenciar os colaboradores do IHRU, I. P. segundo o género.

Assim, e em sede de conclusão do ciclo avaliativo dos colaboradores no biénio 2017-2018, foi possível apurar que:

- ✓ Do universo dos trabalhadores avaliados, 27,38% obtiveram avaliação qualitativa de Relevante ou Superior, e que destes, cerca de metade (16%) são do sexo feminino (tendo por referência que a proporção de trabalhadores no Instituto é de 61% relativamente ao sexo feminino e de 39% relativamente ao sexo masculino);

- ✓ Embora os colaboradores do sexo feminino tenham uma percentagem mais elevada de avaliações qualitativas de Relevante ou Superior, são os colaboradores do sexo masculino que detêm a avaliação quantitativa média e máxima mais elevada, ainda que expressa por poucas centésimas.
- ✓ A avaliação quantitativa mais baixa registada tem incidência nos trabalhadores do sexo feminino, na carreira de assistente técnico. Quanto à avaliação quantitativa mais elevada esta é alcançada por colaboradores do sexo masculino, nas carreiras de técnico superior e de assistente técnico.

De forma mais transversal, toda a gestão de informação relativa a pessoas, designadamente as bases de dados, passaram a incorporar a dimensão de género. Este aspeto é relevante na medida em que permite um aumento do conhecimento da realidade e dos desafios que daí advém, em matéria de gestão estratégica das pessoas.

No ciclo de gestão de 2019 houve lugar à realização, em colaboração com a CIG (Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género) de três ações de sensibilização/formação para a igualdade de género e não-discriminação, duas em Lisboa no edifício sede e uma no Porto (nas instalações da DGN).

No domínio da formação, releva mencionar que o plano de formação profissional aprovado no ano transato, teve subjacente o princípio da igualdade e da não discriminação entre mulheres e homens.

Releva ainda referir, que neste ciclo de gestão houve ainda oportunidade de proceder à revisão do Regulamento de Funcionamento, Atendimento e Horário de Trabalho do Instituto, tendo sido propostas normas facilitadoras da conciliação do horário de trabalho com a vida pessoal e familiar. Ao processo de revisão do Horário de Trabalho do IHRU, I. P., foram chamados a participar todos os trabalhadores deste Instituto.

Abaixo, traduzem-se os resultados alcançados pelo IHRU, I. P, resultante da implementação de medidas enquadradas no PIMH:

Indicadores	Meta 2019	Resultado	Desvio	Fundamentação
Mulheres com desempenho relevante ou superior reconhecido (percentagem)	40 a 50%	58,44%	+8%	Verifica-se a existência de mais trabalhadores do género feminino a desempenhar funções no IHRU, pelo que o resultado é superior a 50%, ainda que, proporcionalmente, se possa verificar a inexistência de indícios de discriminação na avaliação.
Trabalhadores com Horário Flexível (percentagem)	70 a 80%	95,75%	+15%	Todos os trabalhadores têm horário flexível, exceto os que detêm jornada contínua ou isenção de horário (4%)
Trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua (percentagem)	50 a 80%	100%	+20%	No quadro da política de equilíbrio entre a vida profissional e a vida familiar todos os pedidos de jornada contínua formulados obtiveram parecer e decisão favorável.
Atividades/infraestruturas para trabalhadores e/ou filhos dos trabalhadores - ex. Sala Multiusos (nº de atividades)	1	1	0	Meta alcançada
Medidas no âmbito da atividade física ou saúde e bem-estar no local de trabalho – ex. programas de exercício físico, rastreios, ginástica laboral, nutrição (nº de medidas) ¹⁴	2	2	0	Meta alcançada

¹⁴ Indicador 11 do QUAR

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).

O ano de 2019 revestiu-se de uma atividade intensa para o IHRU, I. P. resultante da conciliação entre as atividades de carácter regular e o desenvolvimento de todos os procedimentos conducentes à disponibilização plena dos Instrumentos de Atuação da Nova Geração de Políticas de Habitação, tendo o Instituto conseguido responder de forma eficaz às suas atribuições apesar de um contexto marcado por uma significativa escassez do seu pessoal.

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 **108.78%**.

Em termos qualitativos, foram atingidos 5 dos 6 objetivos fixados no QUAR (incluindo os relevantes), com resultados entre os 102% e os 125%. Não obstante os esforços envidados e o trabalho desenvolvido pelo Instituto ter estado em linha com o previsto, não foi possível atingir o resultado esperado para o objetivo nº 1, pelos motivos já expostos e alheios ao desempenho da entidade.

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 Satisfatório**.

A Presidente do Conselho Diretivo do IHRU

Isabel Dias