



MINISTÉRIO DO AMBIENTE E DO ORDENAMENTO DO TERRITÓRIO
Gabinete da Secretária de Estado do Ordenamento do Território e das Cidades

Ao GEPA
c/ membros c.d

António Mendes Baptista
Presidente do Conselho Directivo

Exma. Senhora
Dra. Manuela Proença
Directora-Geral do Departamento de
Prospectiva e Planeamento e Relações
Internacionais

Av. D. Carlos I, 126
1249-073 Lisboa

C/Conhecimento:
IHRU

Ao GEPA
[Handwritten signature]
20/11.06.16
HERNANI DUARTE
Vogal

NA RESPOSTA QUEIRA INDICAR
SEMPRE A NOSSA REFERENCIA

S/referência	S/comunicação de	N/referência	Data
Ofício nº 0395	17-05-2011	Proc.09.00. Reg. 879	

Assunto: **Análise crítica da Auto-Avaliação do IHRU referente ao QUAR de 2010**

Encarrega-me Sua Excelência a Secretária de Estado do Ordenamento do Território e das Cidades de enviar a V. Exa. cópia da Informação nº inf-DSPGE/2011/30, de 13-05-2011, dessa Direcção-Geral, relativa ao assunto em epígrafe, na qual exarou o despacho com o seguinte teor:

“Concordo com o proposto relativamente à Auto-Avaliação do IHRU – Desempenho Bom.

*Ass.) Fernanda do Carmo
31.05.2011”*

Com os melhores cumprimentos,

A Chefe do Gabinete

Eugénia Correia

Eugénia Correia

Anexo: o mencionado
A/R

Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana	
MAOTDR-Gab. da Secretária de Estado do Ordenamento do Território e das Cidades	
Ref: SEOTC-Of.1085	
2011-06-15	365357
Distribuição	GEPA



MINISTÉRIO DO AMBIENTE E DO ORDENAMENTO DO TERRITÓRIO
Gabinete da Ministra

Exma. Senhora
Dra. Eugénia Correia
Chefe do Gabinete de Sua Excelência a
Secretária de Estado do Ordenamento do
Território e das Cidades

(N/Edifício)

Sua referência	Sua comunicação de	Nossa Referência	Data
		MAOT/1719/2011/2521 PROCº 04.12	18-05-2011

ASSUNTO: Análise crítica da Auto-Avaliação do IHRU, IP, referente ao QUAR de 2010
- Ofício 395 do DPP
- Inf. DSPGE/2011/30

Encarrega-me Sua Excelência a Ministra do Ambiente e do Ordenamento do Território, de junto enviar a V. Exa. o/s documento/s em anexo, relativos ao assunto em epígrafe, para:

- Devidos efeitos.....
- Informar Parecer.....
- Seu conhecimento.....
- Cumprimento do despacho de S. Exa., a MAOT.....
- Cumprimento do despacho do Chefe do Gabinete da MAOT.....

Com os melhores cumprimentos,

pel'

O Chefe do Gabinete

Luís Morbey

Verónica Maia

Chefe de Gabinete em Substituição

Anexo: Original do mencionado /EG

GABINETE DA SECRETÁRIA DE ESTADO DO ORDENAMENTO DO TERRITÓRIO E DAS CIDADES	
Entrada N.º <u>879</u>	Data <u>19-05-2011</u>
Classificação <u>09.00.</u>	<u>VB</u>



DEPARTAMENTO DE PROSPECTIVA E PLANEAMENTO
E RELAÇÕES INTERNACIONAIS

Ministério do Ambiente e do Ordenamento do Território

Av. D. Carlos I, 126, 1249-073 Lisboa Telef. (351) 213 935 200 Fax (351) 213 935 208 E-Mail: dpp@dpp.pt

52012

2011-05-18

Verónica Maia
Adjunta

C/c: IHRU

Exmº. Senhor
Arquitecto Luís Morbey
Chefe de Gabinete de Sua Excelência a
Ministra do Ambiente e do Ordenamento do
Território
Rua de "O Século", 51 - 1º.
1200-433 - Lisboa

Vossa Referência:

Nossa Referência: Saida_DPP/2011/481
120.05.01/2011/14

Data: 17-05-2011

17 MAI 2011 * 0395

Assunto: Análise crítica da Auto-Avaliação do Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, IP (IHRU), referente ao QUAR de 2010.

Submete-se para apreciação de Sua Excelência a Ministra do Ambiente e do Ordenamento do Território a Auto-Avaliação do IHRU relativa a 2010, a qual tem o nosso parecer favorável.

Com os melhores cumprimentos *Proença*

A DIRECTORA-GERAL,

Manuela Proença
(Manuela Proença)

MC/MC

GABINETE DA MINISTRA DO AMBIENTE
E DO ORDENAMENTO DO TERRITÓRIO
Entrada N.º 2521 Data 17/05/2011
Classificação 0412



Submete-se para apreciação de Sua Excelência a Ministra do Ambiente e do Ordenamento do Território a Auto-Avaliação do IHRU relativa a 2010, a qual tem o nosso parecer favorável.

Manuela Proença
17.05.2011

Concordo com o parecer relativo à auto-avaliação do IHRU.

À consideração superior
17/05/2011

Natalino Martins
SDG

Atento ao exposto na presente informação de análise crítica da auto-avaliação do IHRU (QUAR de 2010), e concordando com o teor da mesma, remeto superiormente, para os devidos efeitos.

À Consideração Superior.
17.05.2011

João Barreta
(DSPGE)

Informação nº:	inf-DSPGE/2011/30
Processo nº:	120.05.01/2011/19
Data:	13-05-2011

Assunto:

Análise crítica da Auto-Avaliação do Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, IP (IHRU), referente ao QUAR de 2010

Proposta:

Concordância em relação à menção proposta na auto-avaliação (*Desempenho Bom*)

Concordo com o proposto
Relativamente à auto-avaliação
do IHRU - Desempenho Bom

31.05.2011

Fernanda do Carmo
Secretária de Estado do Ordenamento
do Território e das Cidades



1. Enquadramento legal

No âmbito das atribuições do Departamento de Prospectiva e Planeamento e Relações Internacionais (DPP), constantes do *Decreto Regulamentar n.º 51/2007, de 27 de Abril*, cumpre a este Departamento "*assegurar o desenvolvimento dos sistemas de avaliação dos serviços no âmbito do MAOTDR, coordenar e controlar a sua aplicação (...)*".

De acordo com o *art. 17.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro*, cabe ao DPP exercer, no âmbito da avaliação do desempenho dos serviços/organismos do MAOT, as competências de emissão de parecer com análise crítica da auto-avaliação constante dos relatórios de actividades por eles elaborados e remetidos ao DPP.

Ao longo de 2010, o DPP acompanhou o processo de elaboração, validação e monitorização dos QUAR dos serviços/organismos do MAOT.

2. Apreciação genérica

A "*Auto-Avaliação de Desempenho-2010*" do Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana (IHRU), foi recepcionado neste Departamento em **15.04.2011**, cumprindo o prazo previsto na alínea a) do n.º 1 do artigo 31.º da Lei n.º 66-B/2007 (Relatório de Actividades – "*Relatório e Contas*") foi recebido em **12.05.2011**).

O documento dá cumprimento às exigências legais previstas no n.º 1 do artigo 15.º, da Lei n.º 66-B/2007, cumprindo, com o previsto nas alíneas a), b), c) (não aplicável), d), e f) do n.º 2 do mesmo preceito legal. Em relação à alínea e) não são apresentados elementos que nos permitam analisar as exigências associadas.

3. Análise Crítica da Auto-Avaliação

A análise detalhada da "Auto-Avaliação do Desempenho" / "Relatório e Contas" e as correspondentes constatações e apreciação crítica constam das páginas seguintes.

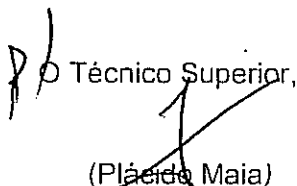
4. Conclusão

Considerando que:

- O desempenho global, com base na taxa de realização do QUAR, é de 160 %;
- Dos 11 Objectivos previstos no QUAR, todos foram superados;

O nosso parecer vai no sentido de que a **menção proposta** pelo dirigente máximo do Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana (IHRU) enquadra-se nas condições previstas na alínea a) do n.º 1 do art.º 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro.

À consideração superior.


Técnico Superior,

(Plácido Maia)

Direcção de Serviços de Planeamento e Gestão Estratégica



Ficha Técnica de Análise Crítica da Auto-Avaliação

MINISTÉRIO:	Ministério do Ambiente e do Ordenamento do Território (MAOT)		
ORGANISMO AVALIADOR:	Departamento de Planeamento e Prospectiva e Relações Internacionais (DPP)		
ORGANISMO AVALIADO:	Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, IP (IHRU, I.P.)		
ANO EM AVALIAÇÃO:	2010	Relatório de Actividades / Auto-Avaliação entregue em:	15.04.2011 (Auto-Avaliação) e 12.05.2011 Relatório e Contas
Menção proposta pelo Dirigente Máximo na Auto-Avaliação:	BOM <i>"Assim, face aos resultados da Auto-Avaliação respeitante ao QUAR 2010, o desempenho global das actividades desenvolvidas, superou o desempenho previsto, por parâmetro de avaliação, tendo sido superados todos os objectivos (5 dos quais relevantes) pelo que se propõe a atribuição ao IHRU, IP da menção qualitativa de Desempenho Bom, nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro." (pág.27 da Auto-Avaliação do Desempenho-2010)</i>		
Parecer do DPP:	A menção proposta (<i>Bom</i>) pelo dirigente máximo do Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana (IHRU), enquadra-se nas condições previstas na alínea a) do n.º 1 do art.º 18º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro.		
Análise crítica:	1. Análise da Auto-Avaliação (do ponto de vista formal)		
<i>Relatório de Actividades (c/ Auto-Avaliação) - aspectos relevantes</i>	A Auto-avaliação do Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana (IHRU) é um documento independente da estrutura do Relatório de Actividades de 2010 (integrado como documento anexo nesse relatório). O documento dá cumprimento às exigências legais previstas no nº 1 do artigo 15º, da Lei n.º 66-B/2007, cumprindo com o previsto nas alíneas a), b), c), d), e f) do n.º 2. <i>Em relação à alínea e) o IHRU não apresenta elementos que nos permitam analisar as exigências associadas.</i>		

8



Análise da informação
complementar fornecida
(itens do art.15º, n.º 2)

Apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados (art. 15º, n.º 2, a):

O IHRU recolheu informação sobre o nível de satisfação dos "clientes" através da aplicação de dois questionários, um aplicado presencialmente no serviço de atendimento e outro disponibilizado *on line* aos utilizadores do Portal da Habitação, ambos durante o mês de Outubro.

"(...) em global a avaliação da qualidade/adequabilidade do atendimento do IHRU é muito satisfatória, sendo significativa a percentagem de utentes que qualificam o serviço de Excelente e/ou Bom, (...)" (pág. 20 da Auto-Avaliação do Desempenho-2010).

"Relativamente ao Portal da Habitação a informação recolhida junto dos utilizadores (...) foi possível apurar os seguintes elementos": (págs. 20 e 21 da Auto-Avaliação do Desempenho-2010)

- *"(...) Cerca de 50% dos indivíduos consideram que o portal da habitação respondeu positivamente à informação pretendida";*
- *"Relativamente à navegação, grosso modo, os utilizadores manifestaram facilidade em aceder às várias funcionalidades e conteúdos do site.";*
- *"De uma forma geral os utilizadores do Portal da Habitação têm uma opinião positiva sobre o site, sendo que 31% classificam o site de bom e 11% de muito bom".*

Apesar de não ser disponibilizado o modelo de inquérito(s) utilizado(s), em relação ao "grau de satisfação face ao atendimento realizado" é apresentado um quadro (pág. 20) onde se identificam as áreas avaliadas, a saber, "Eficácia na resolução do (...) assunto", "Simpatia e cortesia de quem atendeu", "Competência e profissionalismo demonstrados", "Horário de atendimento ao público", "Qualidade dos espaços de atendimento", "Tempo de resposta ao (...) assunto" e "Formulários disponibilizados".

Em relação ao Portal da Habitação depreende-se (pelo teor das conclusões expostas pelo IHRU) que foram avaliados os seguintes itens: "Informação disponibilizada", "Acessibilidade do site", "Frequência de utilização", "Navegação", "Opinião sobre o site" e "Temas que suscitam maior interesse". (pág. 21)

Avaliação do sistema de controlo interno (art. 15º n.º 2 b):

O IHRU enviou, atempadamente, a resposta ao inquérito sobre o Controlo Interno.

O IHRU foi objecto de três auditorias externas: "Sistema de Prestação e Controlo Orçamental" (pela Inspeção-Geral de Finanças), "Prémio de Desempenho" (pela Inspeção-Geral de Finanças) e "Sistema de Controlo Interno nos termos do Controlo da Despesa Pública" (pela IGAOT).

Foram elaborados 3 manuais de procedimentos – "Manual de Procedimentos, Planeamento e Monitorização relativo ao plano de actividades", "Manual para a Elaboração, Monitorização e Avaliação do QUAR" e "Guia de Acompanhamento do Plano de Prevenção e Riscos de Corrupção e Infracções Conexas". (pág. 22)

Causas de incumprimento de acções/projectos não executados ou com resultados insuficientes (art. 15º n.º 2 c):

Não existem incumprimentos.



Medidas a tomar para um reforço positivo do desempenho, evidenciando as condicionantes que afectem os resultados a atingir (art. 15º n.º 2 d)):

O IHRU enumera algumas medidas de reforço positivo do desempenho, a saber:

- Dar continuidade e promover o aperfeiçoamento dos projectos de desenvolvimento e implementação de programas e plataformas de apoio à prática gestonária BI – *Business Intelligence*, na definição do Novo SIGA – Sistema Integrado de Gestão Aplicacional;
- Lançamento do Procedimento Conçursal para desenvolvimento de um sistema informático de suporte à gestão do parque habitacional;
- Lançamento de um questionário em 2011 de apreciação da satisfação dos colaboradores do IHRU (à semelhança dos já lançados).
(pág. 24 da Auto-Avaliação do Desempenho-2010)

As medidas referidas não integram, no entanto, um Plano de Melhorias formal.

Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação (art. 15º n.º 2 e)):

"A nível nacional, não existem organismos públicos que desenvolvam actividades similares às atribuídas por lei ao IHRU pelo que não é possível proceder a qualquer estudo comparativo (...) não apresenta comparações com o desempenho de serviços idênticos".
O IHRU refere ainda que *" Não obstante não ser possível elaborar uma análise comparativa com outros organismos, (...) a Iniciativa Bairros Críticos integrou a 8.ª Edição do Prémio de Boas Práticas no Sector Público, tendo sido incluída nos 40 Projectos nomeados de entre 125 candidaturas apresentadas, que ocorreu em Novembro de 2010".*
(págs. 24 e 25 da Auto-Avaliação do Desempenho-2010).

Audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na auto-avaliação do serviço (art. 15º n.º 2 f)):

Em relação a este item, a informação reportada (pág. 25 da Auto-Avaliação do Desempenho-2010) refere apenas que *"Todos os profissionais do Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana participaram em todas as fases deste processo, incluindo a auto-avaliação, facultando informação para a elaboração do presente relatório".*

2. Historial de revisão e monitorização do QUAR (ciclo de gestão 2010)

**Cumprimento dos
objectivos do serviço
ao longo dos vários
períodos de
monitorização**

O IHRU procedeu ao envio da monitorização (1º semestre) do QUAR/2010, tendo o DPP procedido à análise crítica da mesma, emitindo parecer, conforme nossa informação DSPGE/2010/90 de 17.09.2010, e do qual foi dado conhecimento ao Organismo em 23.09.2010.

7



Revisão de objectivos, indicadores ou metas	O IHRU apresentou, em 26.10.2010, um pedido de revisão do QUAR/2010, sobre o qual foi emitido parecer, por parte do DPP, em 29.10.2010 (inf-DSPGE/2010/102), tendo o mesmo merecido aprovação superior, por parte da Tutela, em 11.01.2011.
3. Análise de conteúdo para a Avaliação	
Resultados alcançados e desvios significativos verificados no QUAR (art.º 15.º n.º 1)	<p>A taxa de realização do QUAR/2010 foi de 160%.</p> <p>A taxa de realização do QUAR/2010, em cada um dos parâmetros foi de 170,3% (<i>Eficiência</i>), 178,9% (<i>Eficácia</i>) e 106,2% (<i>Qualidade</i>).</p> <p>Do total dos 11 Objectivos operacionais propostos no QUAR, o Organismo superou 11.</p>
Resultados alcançados e meios executados ("Produtividade" e "Custo-eficácia")	<p>A taxa de execução (planeados/executados), ao nível dos Recursos Humanos, foi de 99 % (<i>"Verifica-se uma taxa de utilização dos recursos humanos de 99%"</i>). (pág. 15 da Auto-Avaliação do Desempenho-2010)</p> <p>A taxa de realização (planeados/ executados), ao nível dos Recursos Financeiros (considerando apenas o Orçamento de Funcionamento), foi de 35% (Cálculos do IHRU). (<i>"As despesas de funcionamento atingiram o valor de 76,9 milhões de euros representando cerca de 35% dos totais previstos no orçamento corrigido"</i>). (pág. 16)</p>
Contributo dos resultados alcançados para os objectivos estratégicos	O IHRU apresenta um quadro de correspondência entre os objectivos estratégicos e objectivos operacionais e inferindo que os resultados alcançados contribuíram inequivocamente para os objectivos estratégicos. (pág.8 Auto-Avaliação do Desempenho-2010)
4. Conclusões	
Parecer	<p>Considerando que:</p> <ul style="list-style-type: none">• A taxa de realização do QUAR/2010 é de 160%;• Foram superados todos os Objectivos; <p>∴ Somos de parecer que a menção proposta pelo dirigente máximo do Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana (IHRU) de "<i>Desempenho Bom</i>", enquadra-se nas condições previstas na <i>alinea a) do nº1 do art.º18º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro.</i></p>

8