

RAA 2023

Relatório de Atividades e de Autoavaliação

CORRIGIDO



FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório de Atividades e de Autoavaliação 2023

CONSELHO DIRETIVO*

Presidente | António Gil Leitão

Vice-Presidente | Filipa Serpa

Vogal | Fernando Almeida

Vogal | Sónia Barbosa

EDITOR

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

Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 5

1099-019 Lisboa

Website: www.portaldahabitacao.pt

Endereço eletrónico: ihru@ihru.pt

COORDENAÇÃO

Direção de Estudos, Planeamento e Assessoria

Departamento de Estudos e Planeamento

Outubro 2024, Versão corrigida

*** A data da correção do Instrumento de Gestão, encontra-se nomeado outro Conselho Diretivo (desde 9 de setembro de 2024)**

Índice

Nota prévia	5
Sumário Executivo	6
1. Nota Introdutória	10
1.1. Apresentação Institucional	10
1.2. Órgãos Sociais	12
1.3. Modelo Organizacional	16
1.4. Recursos humanos	18
2. Autoavaliação de desempenho	19
2.1. Enquadramento estratégico	19
2.2. Apreciação quantitativa e qualitativa: eficácia, eficiência e qualidade	20
2.3. Grau de concretização dos objetivos	20
2.4. Desvios e fundamentos	24
2.5. Recursos utilizados	24
2.6. Apreciação por parte dos utilizadores dos serviços prestados	26
2.7. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores	30
2.8. Avaliação do Sistema de Controlo Interno	48
2.9. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo de desempenho	50
2.10. Comparação com o desempenho de serviços idênticos	50
2.11. Prémios e menções de entidades externas	51
2.12. Avaliação das unidades homogéneas	51
3. Síntese da execução dos indicadores do Plano de atividades	51
4. Principais áreas de atividade	52
4.1. Suporte às políticas públicas de habitação	52
4.2. Gestão de Programas e Iniciativas de Apoio à Habitação	54
4.3. Administração de Património	56
4.4. Promoção de Habitação a Preços Acessíveis	58
4.5. Incentivos ao Arrendamento	59
5. Áreas Funcionais Complementares e de Suporte	62
5.1. Auditoria Interna	62
5.2. Planeamento, Estudos, Assessoria e Comunicação	64
5.3. Gestão Financeira	65
5.4. Consultoria Jurídica e Contencioso	67
5.5. Gestão de Recursos Humanos, Administração e Contratação Pública	68
5.6. Sistemas de Informação	71

5.7. Súmula do Balanço Social	72
6. Segurança, higiene e saúde no trabalho	74
7. Execução da formação	74
8. Publicidade Institucional	75
9. Proposta de Menção de Desempenho	79

Nota prévia

Em decorrência de ter sido detetado erro grosseiro na primeira versão do presente documento, submetida junto da Secretaria Geral da Presidência do Conselho de Ministros no passado dia 5 de junho de 2024, vem o IHRU, I.P. apresentar uma versão corrigida, a qual pretende colmatar as desconformidades identificadas, designadamente as relacionadas com a informação relativa ao Quadro de Avaliação e Responsabilização 2024.

Dá-se ainda nota, que a esta data, se encontra em funções um Conselho Diretivo diferente do que aprovou a primeira versão do documento em 4 de junho de 2024.

Sumário Executivo

O Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, I. P., tem a natureza de instituto público de regime especial e gestão participada integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e de património próprio, encontrando-se sujeito ao Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1), previsto na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua atual redação.

De acordo com o disposto no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de dezembro, em conjugação com o disposto no artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, é imperativo que os serviços apresentem a sua autoavaliação, através da qual registam os resultados alcançados e os eventuais desvios em face do planeado no QUAR, integrando o Relatório de Atividades.

O presente Relatório de Atividades inclui, assim, o Relatório de Autoavaliação, nos termos legais acima mencionados, respeitante ao ano de 2023.

O grau de realização alcançado no QUAR e no Plano de Atividades de 2023, foi de **112%** e de **73%** respetivamente, permitindo avaliar a capacidade de resposta tanto ao nível das suas áreas de negócio, bem como das áreas complementares e de suporte. Relativamente aos recursos humanos, observa-se uma taxa de realização de **74%** e quanto aos recursos financeiros de **35%**. Evidencia-se assim, o efetivo cumprimento da missão do Instituto, que se traduz na promoção da política nacional de habitação.

A elaboração deste instrumento de gestão contou com a participação de todas as unidades orgânicas, as quais reportaram os resultados alcançados e os desvios ocorridos relativamente à atividade planeada.

A atividade desenvolvida ao longo de 2023 foi ao encontro do cumprimento das linhas estratégicas definidas no Plano de Atividades, tendo respondido, às responsabilidades decorrentes:

- Da continuidade da implementação da Nova Geração de Políticas de Habitação (NGPH), através da operacionalização de diversos instrumentos de atuação direcionados para dar resposta às diferentes necessidades habitacionais (como seja o 1.º Direito – Programa de Apoio ao Acesso à Habitação, o PAA - Programa de Apoio ao Arrendamento e; o Porta de Entrada – Programa de Apoio ao Alojamento Urgente);
- Da execução dos investimentos i01 – 1.º Direito – Programa de Apoio ao Acesso à Habitação, i02 - Bolsa Nacional de Alojamento Urgente e Temporários e i05 - Parque Público de

Habitação a Custos Acessíveis da Componente 2 - Habitação do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR);

- Da administração de património próprio ou sob a sua gestão, atuando no âmbito do acompanhamento dos contratos de arrendamento, da atribuição de habitações em regime arrendamento apoiado, acessível e outros, bem como na implementação de medidas conducentes à qualificação do parque público de habitação.

Não obstante a atividade do IHRU, I. P., no ano de 2023 ter sido transversalmente orientada para o alcance de objetivos já estabelecidos no âmbito do “acesso a uma habitação condigna e acessível”, o ciclo de gestão que agora se encerra, acarretou um esforço acrescido na implementação e ou reforço de medidas capazes de minimizar os impactos de um contexto socioeconómico adverso, decorrente:

- Da crise inflacionista que se refletiu numa subida generalizada dos custos de construção, escassez de matérias-primas, produtos intermédios e/ou equipamento e mão-de-obra, bem como na dificuldade de acesso a financiamento e consequente deterioração do ambiente macroeconómico;
- Das dificuldades das famílias em compatibilizar os seus rendimentos com os custos da habitação, com impacto nas rendas e créditos, associadas ao aumento do custo de vida refletido no preço dos bens alimentares essenciais, dos combustíveis, etc.

Assim, importa evidenciar que no ciclo de gestão de 2023 operaram as seguintes iniciativas:

- Alteração ao **Programa Porta 65 Jovem**, o qual passou a estar aberto de forma contínua, ao longo de todo o ano, mantendo-se o perfil dos candidatos, i.e., podendo apresentar candidaturas jovens entre os 18 e os 35 anos de idade que vivam sozinhos, em agregados ou em coabitação. Caso se trate de um casal de jovens (casados ou em união de facto) um dos elementos do casal pode ter até 37 anos.
- A criação de uma nova forma de apoio, o **Porta 65 +**, sem limite de idade, para famílias com quebras de rendimentos destinado ao apoio ao arrendamento, independentemente da idade dos candidatos, por agregados com quebra de rendimentos superior a 20 % face aos rendimentos dos três meses precedentes ou do mesmo período homólogo do ano anterior e por agregados monoparentais, mediante a concessão de uma subvenção mensal.

- A criação de um novo apoio destinado aos inquilinos com contrato de arrendamento habitacional e taxa de esforço elevada, designado **Programa de Apoio Extraordinário à Renda**. Este apoio destina-se a famílias com contratos de arrendamento ou subarrendamento para primeira habitação celebrados até 15 de março de 2023, que apresentem um rendimento anual igual ou inferior ao limite máximo do sexto escalão do IRS e cuja taxa de esforço para pagamento do encargo com a renda seja igual ou superior a 35%.
- Na implementação do **Programa Arrendar para Subarrendar**, de modo a reforçar o volume de oferta de habitação a preços acessíveis para agregados com rendimentos intermédios. No âmbito desta medida o IHRU, I. P., arrenda diretamente imóveis aos proprietários e subarrenda às famílias, a preços acessíveis.

No plano legislativo releva ainda enfatizar que o Programa Nacional de Habitação 2022-2026, confiou ao IHRU, para além das medidas acima melhor referenciadas:

- A implementação da **Bolsa de imóveis do Estado para Habitação**, a execução do **plano de reabilitação do parque habitacional público** e a realização do **processo aquisitivo de imóveis** no sentido de reforçar e qualificar o parque habitacional público, enquanto resposta permanente;
- A implementação da **Nova Geração de Corporativismo** com vista a redinamizar o setor colaborativo, mediante a adoção de um novo modelo assente numa lógica não especulativa e fora do mercado, com vista à disponibilização de habitação a preços acessíveis.

O ano de 2023 ficou igualmente marcado pela Reprogramação do Plano de Recuperação e Resiliência aprovado em virtude da necessidade de ajustamento às metas intercalares bem como na efetivação de um reforço orçamental, a qual impactou nos três investimentos a cargo do Instituto (Programa de Apoio ao Acesso à Habitação – i01, Bolsa Nacional de Alojamento Urgente e Temporário – i02 e Parque Público de Habitação a Custos Acessíveis – i05).

Ab initio, foram referenciais para o desenvolvimento da atividade do IHRU, I. P., os seguintes objetivos estratégicos e operacionais:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- OE1** Contribuir para eliminar situações de indignidade habitacional e para o cumprimento da correspondente meta do PRR
- OE2** Garantir o acesso à habitação aos que não têm meios para aceder à habitação a preços de mercado
- OE3** Contribuir para qualificar e aumentar o parque habitacional público
- OE4** Acompanhar o mercado da habitação, do arrendamento e da reabilitação urbana e o cumprimento das normas legais do arrendamento habitacional
- OE5** Contribuir para o aumento da eficiência da gestão do parque público de arrendamento apoiado
- OE6** Afirmar o IHRU enquanto entidade de referência na implementação da política pública de habitação

OBJETIVOS OPERACIONAIS¹

- OP1** Apoiar soluções habitacionais ao abrigo do 1.º Direito - Programa de Apoio ao Acesso à Habitação
- OP2** Apoiar soluções habitacionais urgentes, imprevisíveis, de transição e de mobilidade
- OP3** Promover a oferta pública de habitações para arrendamento a preços acessíveis
- OP4** Incentivar o arrendamento habitacional
- OP5** Promover a reabilitação, conservação e manutenção do edificado
- OP6** Aumentar a eficiência do modelo de gestão do património do IHRU, reforçando uma gestão de proximidade
- OP7** Produzir informação especializada e relevante sobre o sector da habitação, do arrendamento e da reabilitação urbana
- OP8** Promover ações de fiscalização e reportar às entidades competentes as desconformidades detetadas
- OP9** Desenvolver as capacidades institucionais, designadamente nas vertentes do capital humano, transformação digital e gestão de fundos comunitários
- OP10** Dar cumprimento ao artigo 18º do Orçamento do Estado para o ano 2023 “objetivos comuns de gestão dos serviços públicos”

¹ Tendo sido selecionados para efeitos de inclusão no QUAR, os Objetivos Operacionais n.º 1, 2, 3, 5 e 10.

1. Nota Introdutória

1.1. Apresentação Institucional

O IHRU, I. P. tem a natureza de instituto público de regime especial e gestão participada, integrado na administração indireta do Estado foi tutelado pelo Ministério da Habitação², dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio.

A sua lei orgânica foi aprovada pelo Decreto-Lei n.º 175/2012, de 2 de agosto, alterada pelo Decreto-Lei n.º 102/2015, de 5 de junho e Decreto-Lei n.º 81/2020, de 2 de outubro, bem como pela Lei n.º 12/2021, de 10 de março. Desde 2021 que o IHRU, I. P. viu as suas competências alargadas, fruto da sua qualidade de Beneficiário Intermediário de três dos Investimentos da Componente 02 – Habitação, do Plano de Recuperação e Resiliência, e de Beneficiário Final no Investimento RE-C02-i05, e, bem assim, devido a um conjunto de novas medidas e programas em matéria da habitação recentemente aprovadas pela Lei n.º 56/2023, de 6 de outubro, tendo a organização interna do IHRU, I. P., constante do anexo à Portaria n.º 114-A/2021, de 27 de maio, vindo a revelar-se desadequada. Por esse motivo, foi aprovada a Portaria n.º 436/2023, de 14 de dezembro, que procedeu a uma nova alteração dos Estatutos do Instituto.

Definido na sua lei orgânica como a entidade pública promotora da política nacional de habitação, em cumprimento do disposto na Lei de Bases da Habitação (Lei n.º 83/2019, de 3 de setembro), o IHRU, I.P. tem como missão:

Garantir a concretização, coordenação e monitorização da política nacional da habitação e dos programas definidos pelo Governo para as áreas da habitação e do arrendamento habitacional e da reabilitação urbana, em articulação com as políticas regionais e locais de habitação.

E tem como atribuições, entre outras:

- Preparar planos ou outros documentos de natureza estratégica relativos à política nacional de habitação, em especial, o Programa Nacional de Habitação (PNH);
- Apoiar o Governo na definição e avaliação da execução da política nacional de habitação;

² Desde 5 de janeiro de 2023, encontrando-se atualmente sob a tutela da Secretária de Estado da Habitação (05 abril de 2024).

- Elaborar ou apoiar a elaboração de projetos legislativos e regulamentares;
- Dinamizar e participar em ações, a nível nacional e internacional, de análise e de avaliação de intervenções;
- Conceder apoio técnico e financeiro à promoção de ações de divulgação, de formação, de investigação e de apoio técnico;
- Gerir o Portal da Habitação, facultando o acesso público a 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;
- Gerir programas específicos que lhe sejam cometidos, nomeadamente nos domínios do apoio à habitação;
- Coordenar e preparar as medidas de política financeira do setor e contribuir para o financiamento de programas habitacionais através da concessão de participações, empréstimos e bonificação de juros;
- Atribuir subsídios e outras formas de apoio e incentivos;
- Conceder participações e empréstimos, com ou sem bonificação de juros, destinados ao financiamento de programas e de ações de natureza pública, privada ou cooperativa;
- Gerir a concessão pelo Estado de participações e de bonificações de juros de empréstimos;
- Contrair empréstimos, internos ou externos, em moeda nacional ou estrangeira, emitir obrigações e realizar outras operações, no domínio dos mercados monetário e financeiro;
- Celebrar acordos de colaboração e contratos-programa nos domínios da habitação e da reabilitação urbanas;
- Participar em sociedades, fundos de investimento imobiliário, consórcios, parcerias públicas e público-privadas e outras formas de associação;
- Acompanhar a execução dos projetos habitacionais e de reabilitação urbana por ele financiados ou subsidiados e proceder à certificação legal de projetos e habitações de interesse social, designadamente promovidas em regime de custos controlados;
- Intervir no mercado de solos, como instrumento da política do Governo com vista à regulação da oferta de terrenos urbanizados para a construção de habitação de interesse social;
- Gerir, conservar e alienar o parque habitacional, equipamentos e solos que constituem o seu património;

- Ceder a propriedade ou direitos reais menores sobre os prédios e frações autónomas que integram o seu património imobiliário e atribuí-los em arrendamento;
- Adquirir, lotear e urbanizar terrenos para promoção de empreendimentos habitacionais de interesse social ou proceder à respetiva transmissão, nomeadamente em propriedade plena ou em direito de superfície;
- Adquirir quaisquer imóveis no âmbito e para efeito de regularização de dívidas de que seja credor e proceder à respetiva alienação ou a outra forma onerosa de cedência;
- Adquirir direitos, arrendar e promover a construção e a reabilitação de imóveis destinados a habitação de interesse social ou para instalação de equipamentos complementares de utilização coletiva;
- Gerir imóveis de outras entidades, em representação das mesmas, mediante contrapartida;
- Conceder apoio técnico a autarquias locais e a outras instituições nos domínios da gestão e conservação do parque habitacional e da reabilitação e requalificação urbana;
- Gerir o Observatório da Habitação, do Arrendamento e da Reabilitação Urbana (OHARU);
- Promover o inventário do património do Estado com aptidão para uso habitacional;
- Acompanhar e fiscalizar o cumprimento da legislação aplicável ao arrendamento habitacional;
- Reportar à entidade pública materialmente competente para agir as situações irregulares ou ilegais que sejam detetadas.

1.2. Órgãos Sociais

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

Conselho Diretivo

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

O Conselho Diretivo foi composto, até 11 de junho de 2023, por um presidente e dois vogais, nomeadamente:

Cargo	Membro	Nomeação	Mandato (início)
Presidente	Isabel Maria Martins Dias	RCM n.º 40/2019, de 2 de fevereiro	2019
Vogal	Henrique Dias Pinto Ferreira	RCM n.º 119/2019, de 26 de julho	2019
Vogal	Fernando dos Santos Almeida	Despacho conjunto dos Ministros das Finanças e das Infraestruturas e da Habitação n.º 11356/2022, de 22 de setembro	2022

Em 12 de junho de 2023, este órgão alterou a sua composição, passando a integrar os seguintes membros:

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

* Cessou funções a 3 de dezembro de 2023.

** Iniciou funções em 4 de dezembro de 2023.

Fiscal Único

Durante o ano de 2023, o cargo de Fiscal Único do IHRU, I. P., foi exercido por Vitor Almeida & Associados, SROC, Lda., designado pelo Despacho Conjunto dos Gabinetes do Secretário de Estado Adjunto dos Assuntos Fiscais e da Secretária de Estado da Habitação, em 27 de janeiro de 2022, nos termos previstos na alínea b) do artigo 4.º e artigo 6.º da lei orgânica do IHRU, I. P..

Assembleia Comum de Participantes

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

Em cumprimento das disposições estabelecidas pelos números 4 e 9 da Resolução do Conselho de Ministros n.º 155/2005, de 6 de outubro, apresenta-se de seguida o mapa com as remunerações

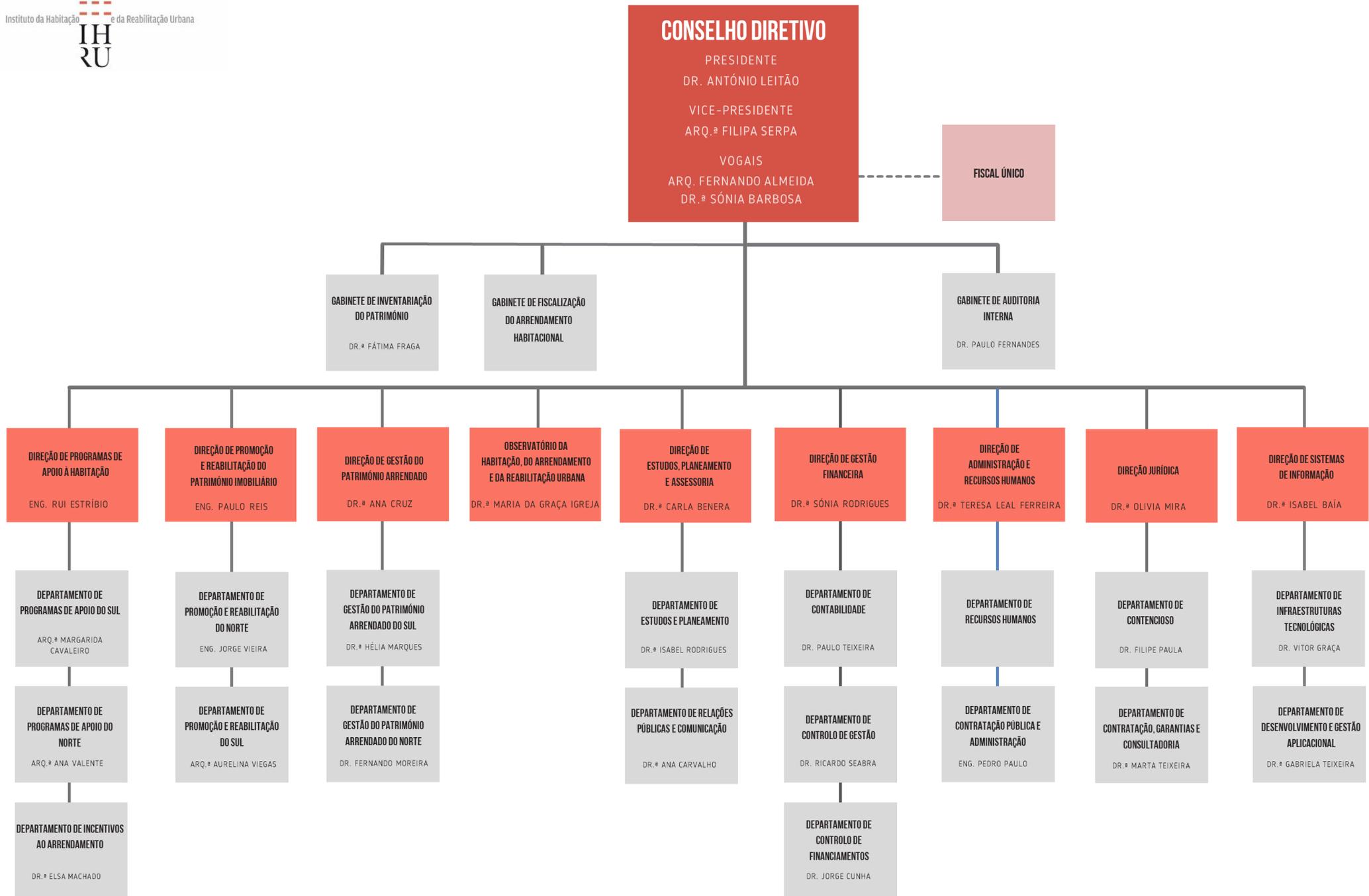
principais e acessórias auferidas pelos órgãos sociais do IHRU, I. P., bem como os correspondentes regimes de previdência social:

Conselho Diretivo (01-01-2023 a 31-12-2023)							
	Presidente (ID)	Presidente (AL)	Vice Presidente	Vogal (HF)	Vogal (FA)	Vogal (CM)	Vogal (SB)
	01-01-2023 a 11-06-2023	12-06-2023 a 31-12-2023	12-06-2023 a 31-12-2023	01-01-2023 a 27-03-2023	01-01-2023 a 31-12-2023	12-06-2023 a 04-12-2023	04-12-2023 a 31-12-2023
Remuneração líquida Anual							
Remuneração Base (inclui SF/SN)	30.674,15 €	36.776,87 €	33.099,20 €	16.501,86 €	53.960,90 €	25.824,15 €	3.468,91 €
Acumulação de funções de gestão (s/n)	N	N	S	S	N	N	S
Despesas de Representação	10.342,48 €	12.783,56 €	11.505,18 €	4.419,66 €	18.500,88 €	8.787,92 €	1.387,57 €
Redução por aplicação do n.º 4 da RCM n.º 71/2012	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Redução remuneratória	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Remuneração anual efetiva	41.016,63 €	49.560,43 €	44.604,38 €	20.921,52 €	72.461,78 €	34.612,07 €	4.856,48 €
Outras Regalias e Compensações							
Gastos de comunicações	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Remuneração 2	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
(Diferencial do Subsídio de Refeição)							
Subsídio de refeição	649,60 €	732,00 €	762,00 €	320,40 €	1.316,40 €	618,00 €	108,00 €
Ajudas de custo	- €	- €	- €	250,20 €	- €	- €	- €
Quilómetros	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Encargos com Benefícios Sociais							
Segurança Social (Enc. Ent. Patronal)	16.941,94 €	11.770,94 €	10.593,50 €	5.135,30 €	17.209,66 €	- €	- €
CGA (Enc. Ent. Patronal)	- €	- €	- €	- €	- €	8.220,36 €	1.153,42 €
ADSE (Enc. Ent. Patronal)	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Subsídio de Estudo	- €	- €	- €	215,25 €	- €	- €	- €
Subsídio de doença	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Planos Complementares de Reforma	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Seguros de Saúde	- €	- €	- €	190,68 €	- €	- €	- €
Seguros de Vida	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Conselho Diretivo – Informações adicionais							
	Presidente (ID)	Presidente (ID)	Vogal (HF)	Vogal (HF)	Vogal (FA)	Vogal (CM)	Vogal (SB)
Opção pelo Vencimento de Origem (s/n)	N	N	N	N	N	N	N
Indicação do Regime de Segurança Social	SS	SS	SS	SS	SS	CGA	CGA
Cumprimento do n.º 7 da RCM n.º 155/2005 (s/n)	N	N	N	N	N	N	N
Ano de Aquisição de Viatura pela Empresa	N	N	N	N	N	N	N
Exercício da opção de Aquisição de Viatura de Serviço (s/n)	N	N	N	N	N	N	N
Usufruto da Casa de Função (s/n)	N	N	N	N	N	N	N
Exercício de Funções Remuneradas fora do Grupo (s/n)	N	N	N	N	N	N	N
Fiscal Único							
Data: 01-01-2023 a 31-12-2023	12.385,47 €						

¹ Valor inclui IVA à taxa legal em vigor.

1.3. Modelo Organizacional

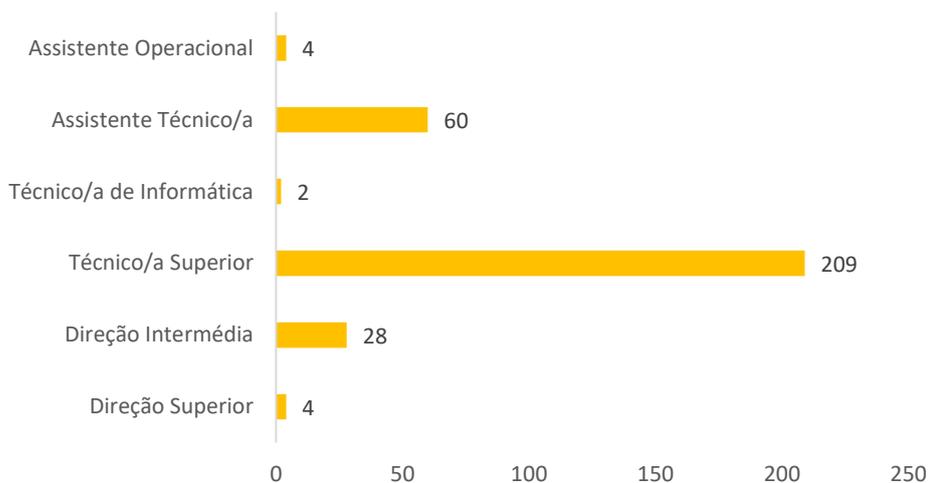
A estrutura orgânica do IHRU, I. P., foi determinada pela publicação da Portaria n.º 114-A/2021, de 27 de maio, na sua atual redação. A data de 31 de dezembro de 2023, a estrutura orgânica é a que seguida se apresenta.



1.4. Recursos humanos

A 31.12.2023, o IHRU, I. P., contava com **307 trabalhadores efetivos**, de acordo com a seguinte distribuição.

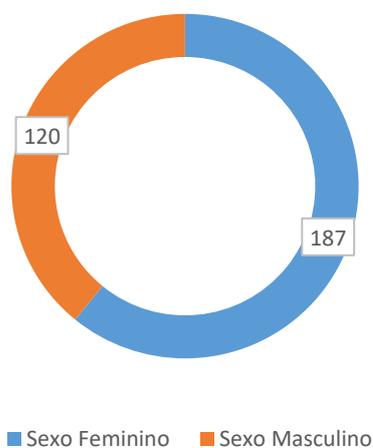
Gráfico 1 | N.º trabalhadores por carreira ou cargo



Lugares ocupados por género

Quanto à distribuição dos efetivos por género, apura-se que no total dos trabalhadores, 61% são do género feminino e 39% do género masculino.

Gráfico 2 | N.º de recursos humanos por sexo



2. Autoavaliação de desempenho

Nos próximos pontos deste capítulo encontra-se plasmada a autoavaliação do IHRU, I. P., em conformidade, com o artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua atual redação, que estabelece o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP), com base no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).

2.1. Enquadramento estratégico

O planeamento da atividade do IHRU, I.P., para o ciclo de gestão 2023 prosseguiu os objetivos abaixo identificados, os quais foram alinhados com os referenciais estratégicos no Programa do XXIII Governo em matérias de habitação e de reabilitação urbana, com as Grandes Opções do Plano 2022-2026, com o sentido estratégico, objetivos e instrumentos de atuação da Nova Geração de Políticas de Habitação (NGPH), aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 50-A/2018, de 2 de maio, com a Lei de Bases da Habitação (Lei n.º 83/2019, de 3 de setembro), e ainda com o Plano de Recuperação e Resiliência.

Relação entre objetivos estratégicos e operacionais*						
	OE 1	OE 2	OE 3	OE 4	OE 5	OE 6
OP1	+++	++	+			+++
OP2	++	+				++
OP3		+++	++			++
OP4		+			++	+
OP5			+++			++
OP6			+++			+++
OP7				+++		
OP8				++		+
OP9	++	+	+	+	+	++
OP10	+	+	+	+	+	+

*(+++) configura uma relação forte, (++) uma relação média e (+) uma relação indireta

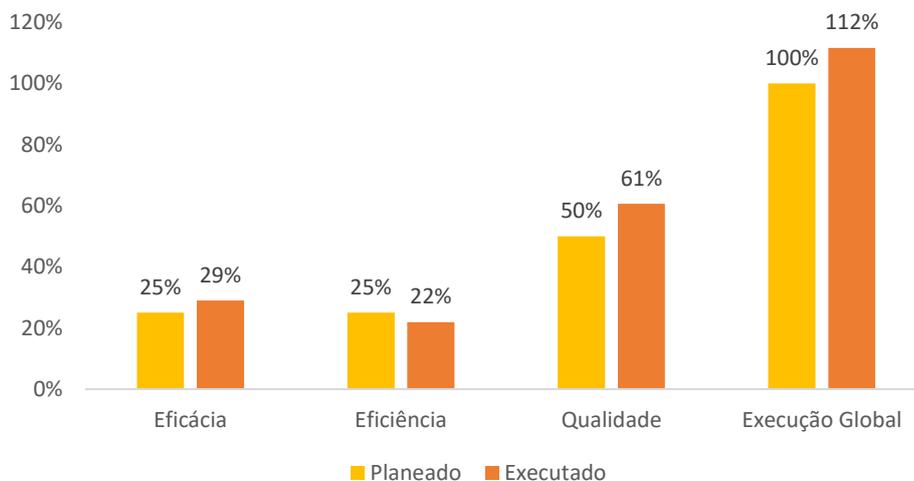
2.2. Apreciação quantitativa e qualitativa: eficácia, eficiência e qualidade

No âmbito do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) do IHRU, I. P. para o ciclo de gestão de 2023, e em cumprimento do n.º 1 do artigo 15º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro na sua redação atual, foi operacionalizada a monitorização de desempenho do IHRU, I. P. (ao 3.º trimestre), e no final do ano, tendo sido apuradas as taxas de realização global, por parâmetro, por objetivo e por cada um dos indicadores que o compõem.

Execução Global

O resultado final dos parâmetros de avaliação, **Eficácia, Eficiência e Qualidade**, apurados em 31 de dezembro de 2023 determinou que a taxa de realização global fosse de **112%**, conforme gráfico abaixo:

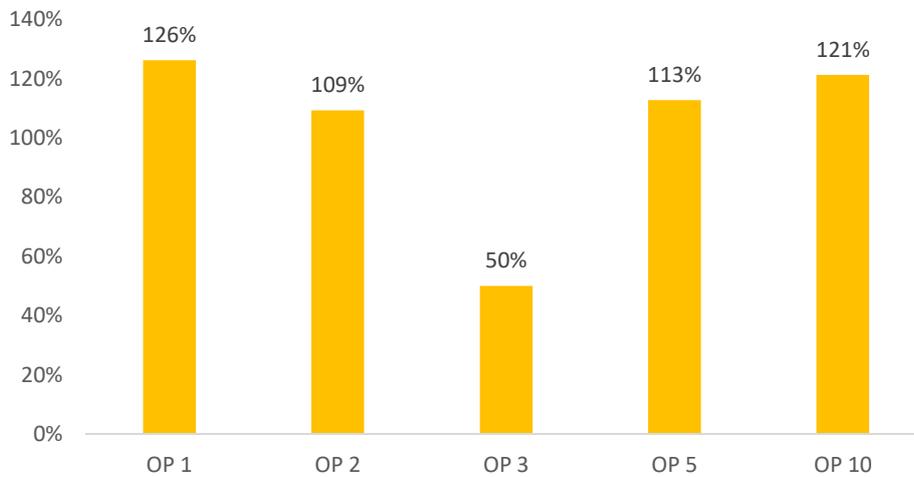
Gráfico n.º 3 | Taxa de Execução Global e por Parâmetro de Avaliação



2.3. Grau de concretização dos objetivos

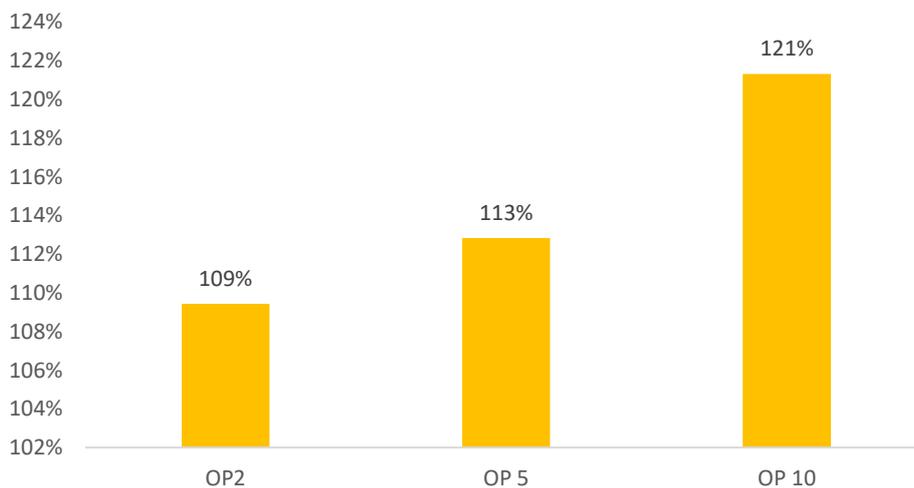
Quanto à realização operacional, constata-se que o IHRU, I. P., concretizou 4 dos 5 objetivos operacionais a que se propôs.

Gráfico 4 - Taxa de Execução Objetivos Operacionais



Os objetivos considerados como os mais **Relevantes**, para efeitos do n.º 1 do artigo 18.º da Lei 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua redação atual, foram os objetivos **OP2, OP5 e OP10**, os quais alcançaram taxas de realização de 109%, 113% e 121% respetivamente.

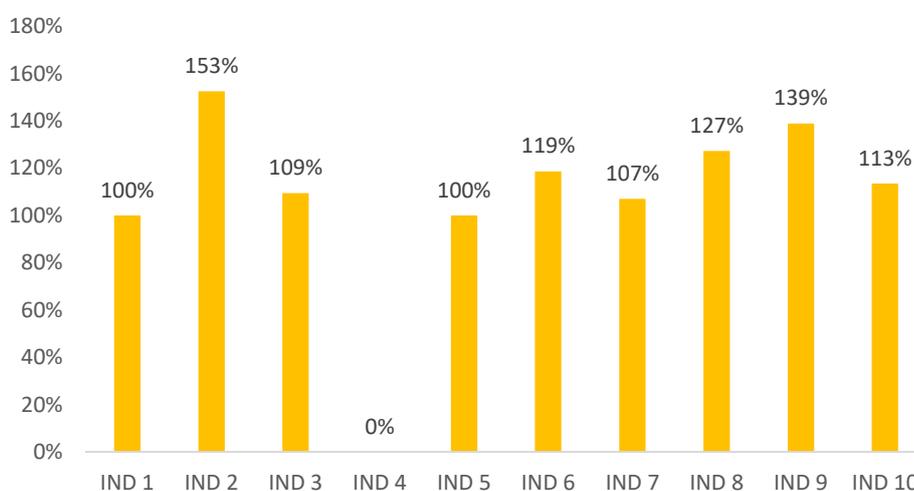
Gráfico 5 | Taxa de Execução dos Objetivos Relevantes



O grau de realização obtido nos objetivos operacionais reflete os resultados alcançados nos 10³ indicadores de desempenho, inscritos no QUAR do IHRU, I. P. para o ano de 2023. A tabela seguinte demonstra os resultados e as taxas de realização dos diferentes indicadores, apurados a 31 de dezembro, organizados pelas dimensões de avaliação de eficácia, eficiência e qualidade, e enquadrados nos objetivos operacionais para os quais concorrem:

Abaixo representam-se as taxas de execução apuradas para o conjunto dos 10 indicadores que integram o QUAR 2023.

Gráfico 6 Taxa de Realização dos Indicadores



EFICÁCIA											Ponderação:	25%
OE1; OE2; OE3; OE6	OP 1: Apoiar soluções habitacionais ao abrigo do 1.º Direito - Programa de Apoio ao Acesso à Habitação										Peso:	40%
Indicadores	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado 2023	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.1	na	na	na	273	32	136	50%	365	100%	Atingido	0%	
Ind.2	na	na	na	66	10	35	50%	127	92%	Superior	53%	
Grau de Realização do OPI											100%	
OE1; OE2; OE6	OP 2: Apoiar soluções habitacionais urgentes, imprevisíveis, de transição e de mobilidade										Peso:	60%
Indicadores	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado 2023	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.3	na	na	na	450	50	625	100%	516	100%	Superior	9%	

³ Após exercício de monitorização ao 3.º trimestre, com alterações introduzidas a 4 indicadores e exclusão de 1 indicador.

QUALIDADE										Ponderação:	50%
OE 6: OP 10: Dar cumprimento ao artigo 18.º do Orçamento do Estado para 2023 "Objetivos comuns de gestão dos serviços públicos"										Peso:	100%
Indicadores	Resultado 2019	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado 2023	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind 8 Trabalhadores com frequência de ações de formação ou autoformação (%)	na	na	95	40	10	95	20%	100	127%	Superior	27%
Ind 9 Taxa de aprovação de requerimento alegante, relativo à organização do tempo de trabalho e que visam a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal (%)	na	na	na	72	18	90	20%	100	128%	Superior	39%
Ind 10 Lançamento de um inquérito para aferir o grau de satisfação com o atendimento presencial da IHRUR (de duas condições)	335	307	na	250	23	170	60%	207	110%	Superior	13%
Grau de Realização do CP10											121%

2.4. Desvios e fundamentos

INDICADORES	DESVIO	FUNDAMENTAÇÃO
Ind1 Prazo para o cumprimento da Meta 329 da C02-i01 PRR (fogos entregues às famílias no âmbito do Programa 1.º Direito) - N.º de dias REFORMULADO	0%	Resultado de acordo com o planeado.
Ind2 Acordos de Colaboração ou Financiamento aprovados ao abrigo do 1.º Direito (n.º de Acordos de Colaboração ou de Financiamento)	53%	Dada a forte adesão dos municípios e outras entidades ao Programa 1.º Direito foi possível alcançar um desvio positivo de 53% correspondendo à assinatura de 127 acordos.
Ind3 Famílias com pedidos de apoio ao alojamento urgente e temporário aprovados ao abrigo Programa Porta de Entrada (n.º de Famílias)	9%	Tendo-se mantido o movimento migratório proveniente da Ucrânia deu-se continuidade à aprovação de apoios habitacionais a beneficiários do Programa Porta de Entrada.
Ind4 Prazo para o cumprimento da meta 371 do i05 do PRR (fogos com obra iniciada, no Parque Habitacional Público a Custos Acessíveis) n.º de dias	100%	Não obstante a meta 371 do PRR, ter, na sequência do processo de revisão, sido recalendarizada para o 3T de 2024, o IHRU havia perspetivado o alcance de 600 habitações com obra iniciada, o que não veio a suceder-se. Ao final do ano e neste investimento contabilizavam-se apenas 576 habitações.
Ind5 N.º de contratos enquadrados no Programa de Apoio ao Arrendamento REFORMULADO	0%	Resultado de acordo com o planeado.
Ind6 Fogos com intervenções de grande reabilitação do Parque Habitacional do IHRU ou sob a sua gestão (n.º de fogos)	19%	O IHRU, I. P. no ano de 2023 desenvolveu todos os esforços no sentido de qualificar um número de fogos superior ao previsto.
Ind7 Reabilitação de habitações devolutas no parque habitacional do IHRU ou sob a sua gestão (n.º de habitações)	7%	No âmbito da reabilitação de frações devolutas no parque habitacional, com vista a colocá-las no mercado de arrendamento acessível, foi possível superar ligeiramente a meta definida para o ano.
Ind8 Trabalhadores com frequência de ações de formação ou auto formação %	27%	A taxa participação dos colaboradores do IHRU, I. P. no ano de 2023, foi bastante expressiva.
Ind9 Taxa de aprovação de requerimentos elegíveis, relativos À organização do tempo de trabalho e que visam a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal (%)	39%	Face à política de recursos humanos implementada no IHRU, I.P - que permite a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal – foi possível alcançar uma taxa de execução de 139%.
Ind10 Lançamento de um inquérito para aferir o grau de satisfação com o atendimento presencial do IHRU (n.º de dias corridos) REFORMULADO	13%	Foi possível antecipar a data de lançamento do questionário de apuramento do grau de satisfação com o serviço de atendimento do IHRU.

2.5. Recursos utilizados

A concretização da missão do IHRU, I. P., depende da existência de uma estrutura de recursos humanos adequada e multidisciplinar. Em 31 de dezembro de 2023, o IHRU, I. P., contava com um

efetivo de **415 trabalhadores**, registando-se um **desvio negativo de menos 108 elementos** conforme se demonstra no gráfico seguinte:



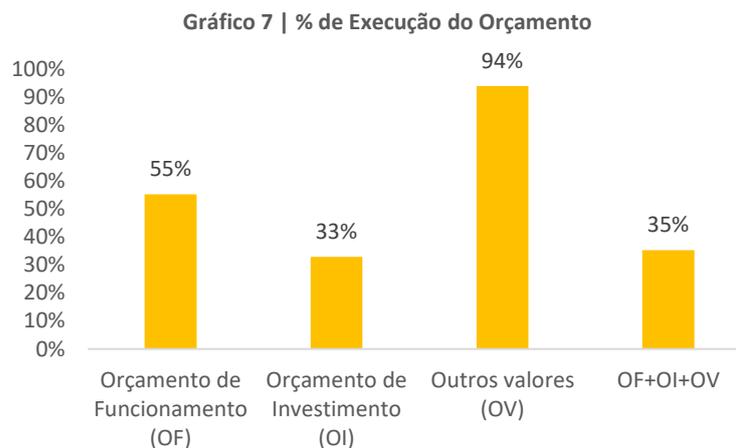
No que respeita à pontuação dos recursos humanos, o desvio verificado é de menos 1.234 pontos e resulta do número de postos de trabalho que ficaram por ocupar (dirigentes intermédios, especialistas de informática e assistentes técnicos).

DESIGNAÇÃO	Pontuação <i>(Cálculo Corrigido da Avaliação de Pessoal)</i>	Pontuação efetivos Planeados para N			Pontuação efetivos Executados em N			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP	
		N.º de efetivos planeados (Mapa do Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31. dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada				
Dirigentes - Direção Superior	20	3	1000	60	4	1000	80	1	133%	100%	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	38	9500	608	28	7000	448	-10	74%	74%	
Técnico Superior	12	280	70000	3360	209	52250	2508	-71	75%	75%	
Especialistas de Informática	12	7	1750	84	1	250	12	-6	14%	14%	
Técnicos de Informática	8	1	250	8	1	250	8	0	100%	100%	
Assistente Técnico	8	80	20000	640	60	15000	480	-20	75%	75%	
Assistente Operacional	5	6	1500	30	4	1000	20	-2	67%	67%	
Total		415	104.000	4790	307	76.750	3556	-108	74%	74%	
Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:		Efetivos 31.12.n-5	Efetivos 31.12.n-4	Efetivos 31.12.n-3	Efetivos 31.12.n-2	Previstos n-1	Efetivos 31.12.n-1	Previsto n	Efetivos 30.06.n	Efetivos 30.09.n	Efetivos 30.12.n
		199	193	188	181	290	195	416			-108

O orçamento para o IHRU, I. P., totalizou para o ano de 2023 mais de **738M€**, dos quais **55%** correspondem ao orçamento de funcionamento (OF). Tendo em conta os pagamentos efetuados até 31 de dezembro de 2023, o IHRU, I. P., obteve uma taxa de execução orçamento de menos 65% face ao planeado, conforme demonstrado abaixo.

	Planeado (corrigido)	Executado 31/12/2023	Taxa de Execução
Orçamento de Funcionamento (OF)	59.866.370,00 €	33.051.511,80 €	55%
Despesas c/Pessoal	10.917.055,00 €	7.937.804,98 €	73%
Aquisições de Bens e Serviços	4.127.822,00 €	1.804.502,78 €	44%
Outras despesas correntes	8.343.829,00 €	7.843.158,85 €	94%
Despesas de Capital	36.477.664,00 €	15.466.045,19 €	42%

	Planeado (corrigido)	Executado 31/12/2023	Taxa de Execução
Orçamento de Investimento (OI)	671.614.801,00 €	220.906.076,60 €	33%
Despesas c/Pessoal	2.165.045,00 €	1.879.388,39 €	87%
Aquisições de Bens e Serviços	22.601.929,00 €	6.822.444,03 €	30%
Outras despesas correntes	30.130.678,00 €	15.695.993,36 €	52%
Despesas de Capital	616.717.149,00 €	196.508.250,82 €	32%
Outros valores (OV)	6.529.992,00 €	6.125.114,89 €	94%
Total (OF+OI+OV)	738.011.163,00 €	260.082.703,29 €	35%



2.6. Apreciação por parte dos utilizadores dos serviços prestados

Metodologia e enquadramento

O IHRU, I.P., enquanto organismo público responsável pela execução dos principais programas de habitação e reabilitação urbana que dão corpo à NGPH, bem como a entidade responsável pela execução dos investimentos RE-C02-i01 (Programa de apoio ao acesso à Habitação), RE-C02-i02 (Bolsa nacional de alojamento urgente e temporário) e RE-C02-i05 (Parque público de habitação a custos acessíveis), ambiciona afirmar-se como uma entidade prestadora de serviços de qualidade e de reconhecida competência no âmbito da sua atuação. Para alcançar este objetivo, entende-se da maior relevância conhecer o grau de satisfação dos *stakeholders* (municípios, empresas municipais, outros organismos da administração pública e outras entidades) que interagem com os diferentes serviços do IHRU, I.P., e que participaram na resposta ao inquérito relativamente ao ciclo de gestão de 2023.

O questionário, que esteve disponível entre 20 e 25 de maio, foi construído tendo por base o modelo europeu de avaliação do desempenho organizacional *Common Assessment Framework* (CAF), bem como o Guia da Direção Geral de Administração e Emprego Público (DGAEP) relativo à Estrutura

Comum de Avaliação (CAF) - Melhorar as organizações públicas através da autoavaliação, já utilizado anteriormente pelo IHRU.

A estrutura do questionário compreendeu cinco áreas essenciais, a saber: Imagem Global, Envolvimento e Participação, Acessibilidade e comunicação, Iniciativas, Projetos e Serviços e o Plano de Recuperação e Resiliência (PRR). Para cada área foram apresentados vários aspetos a serem avaliados segundo uma escala de 1 a 5, onde 1 corresponde a “muito insatisfeito” e 5 a “muito satisfeito”, existindo, ainda, uma opção “sem opinião”. Pese embora o predomínio de questões fechadas, foi disponibilizado um “campo aberto” assegurando a possibilidade de acolher comentários e sugestões de melhoria. A aplicação do questionário foi feita em formato eletrónico (LimeSurvey), sendo garantido o anonimato e confidencialidade da resposta, explicitamente indicado que a análise de resultados constituiria parte integrante do Relatório de Autoavaliação 2023 do IHRU, I.P..

Análise de resultados

Tendo sido solicitada a colaboração de 339 entidades, através de envio de email com o link para resposta ao questionário, obtiveram-se 75 respostas, sendo que 3 das entidades não estabeleceram contacto com o IHRU no ano em análise.

Assim das 75 entidades respondentes, que contactaram o IHRU no ano de 2023, 92% dizem respeito a municípios, 6% a outras entidades, 1% a outros organismos da administração pública e 1% a empresas municipais.

Imagem global do Instituto

No cômputo geral, as 72 entidades que responderam ao inquérito, estão “satisfeitos” e “muito satisfeitos” quer com a imagem global do instituto – 75%, quer com o seu desempenho – 67%.

Note-se que, como referido anteriormente, apenas 3 participantes no inquérito, não tiveram qualquer contacto com o IHRU em 2023 (4%), sendo que das 72 entidades respondentes com contacto, 16% tiveram contacto ocasional (1 a 3 vezes no ano), 36% contacto frequente (4 a 10 vezes no ano) e 44% muito frequente (superior a 10 vezes no ano).

Envolvimento e participação

O ponto seguinte do questionário, abordou a questão “Envolvimento”, procurando saber como os *stakeholders* avaliam o interesse e adequabilidade das iniciativas e eventos promovidos pelo IHRU. Em face das respostas obtidas, a grande maioria, 74% dos respondentes, afirmou estar “satisfeito” e “muito satisfeito” e 17% indicaram estar “pouco satisfeito”.

Acessibilidade e comunicação

A acessibilidade e comunicação, foi avaliada pelos respondentes através da resposta a seis questões, a saber: Diversidade de suporte de comunicação, qualidade da informação disponível, diversidade de canais de comunicação, adequabilidade de informação do Portal, cortesia e disponibilidade no atendimento e possibilidade de dar sugestões. Para as 6 dimensões de análise os resultados mais expressivos estão nos índices “satisfeito e “muito satisfeito”, com 68% de respostas em média. Salienta-se que nas mesmas seis questões existiu uma percentagem médias de 5% dos respondentes que indicou “muito insatisfeito”.

Iniciativas, projetos e serviços

O grupo seguinte, “iniciativas, projetos e serviços”, é aquele que mais diretamente se relaciona com o negócio ou core business do IHRU, e por isso apresenta um número de perguntas mais extenso. Pretendemos apurar, especificamente para vários programas/apoios do instituto a perceção quanto à satisfação dos respondentes (em vertentes como: adequabilidade da iniciativa, facilidade no acesso à informação, qualidade da resposta prestada, tempo de resposta às solicitações e existência de interlocutor identificado) em face dos motivos que determinaram os contactos com o organismo. Assim, 45% das situações que motivaram a interação com o IHRU foram determinadas pelo Programa 1.º Direito – Programa de Apoio ao acesso à habitação, 11% sobre prestação de informação sobre o programa de apoio ao arrendamento, 10% com a BNAUT – Bolsa de Alojamento Urgente e temporário, 9% com o Programa Porta de Entrada, 9% com o Programa Reabilitar para Arrendar, 6% relacionaram-se com apoio técnico para áreas de Reabilitação Urbana (ARU) ou Operações de Reabilitação Urbana (ORU); 6% com o Apoio à utilização da Plataforma do programa de apoio ao Arrendamento e os restantes 4% relativos a outros Assuntos. O Programa 1.º Dto, assumiu assim à semelhança de 2022, o motivo que maior número de vezes determinou o contacto com o instituto. A esta situação não é certamente alheio o plano de Recuperação e Resiliência (PRR) que veio dar a possibilidade de financiamento 100% a fundo perdido., o que naturalmente determinou um acréscimo de interesse neste programa.

Para melhor ilustrar o grau de satisfação dos programas/apoios prestados nas categorias suprarreferidas apresentamos de seguida o quadro do “grau de satisfação por categorias de avaliação”, considerando as somas de respostas obtidas nos níveis “4= satisfeito” e “5= muito satisfeito”, estabelecendo a comparação entre os anos 2020, 2021, 2022 e 2023.

Ressalva-se apenas que no que concerne à BNAUT – Bolsa Nacional de Alojamento Urgente e Temporário, apenas se apresentam valores para 2021, 2022 e 2023, uma vez que o diploma que estabelece a sua criação foi publicado no decurso do ano 2021. (DL n.º 26/2021, de 31 de março).

Motivos de interação	Grau de satisfação por categorias de avaliação																			
	Adequabilidade da iniciativa				Facilidade de acesso à informação				Qualidade da resposta prestada				Tempo de resposta às solicitações				Existência de interlocutor identificado			
	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023
Program 1.º Direito	90%	93%	87%	83%	88%	80%	75%	58%	88%	83%	78%	55%	80%	80%	68%	33%	80%	89%	84%	64%
Programa Porta de Entrada	83%	80%	89%	85%	83%	80%	68%	77%	83%	80%	74%	77%	67%	80%	74%	69%	67%	90%	84%	69%
BNAUT - Bolsa Nacional de Alojamento Urgente e Temporário	n.a	86%	91%	73%	n.a	67%	91%	60%	n.a	80%	87%	67%	n.a	74%	96%	60%	n.a	60%	87%	60%
Programa Reabilitar para Arrendar - Habitação acessível	73%	91%	71%	64%	73%	64%	65%	64%	73%	73%	65%	50%	63%	73%	65%	43%	55%	82%	76%	50%
Apoio técnico para ARU ou ORU	95%	78%	89%	100%	95%	70%	89%	100%	95%	69%	89%	78%	95%	74%	84%	89%	95%	74%	84%	89%
Prestação de informação sobre o Programa de Apoio ao Arrendamento	80%	92%	86%	69%	80%	70%	73%	75%	80%	77%	82%	63%	80%	69%	73%	56%	60%	61%	77%	63%
Apoio na utilização da Plataforma do Programa de Apoio ao Arrendamento	83%	75%	75%	44%	83%	25%	50%	44%	83%	50%	75%	33%	83%	50%	50%	33%	67%	75%	75%	44%
Outro	86%	83%	80%	83%	71%	100%	70%	67%	71%	83%	80%	67%	86%	67%	80%	33%	86%	83%	80%	50%

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

O IHRU enquanto entidade responsável pela execução dos investimentos RE-C02-i01 (Programa de apoio ao acesso à Habitação), RE-C02-i02 (Bolsa nacional de alojamento urgente e temporário) e RE-C02-i05 (Parque público de habitação a custos acessíveis), da Componente 2 – Habitação, auscultou as entidades relativamente à comunicação do PRR.

Pretendeu-se apurar o grau de satisfação das entidades relativamente a quatro tópicos: Informação sobre a implementação dos investimentos i01, i02 e i05 da Componente 2 Habitação do PRR disponibilizada no Portal da Habitação; Sessões de sensibilização para o cumprimento das obrigações de comunicação para Beneficiários Finais PRR – via Zoom; Suportes gráficos disponibilizados para efeitos de cumprimento das obrigações de comunicação; Adequabilidade e tempo de resposta a pedidos de apoio na área do cumprimento das obrigações de comunicação.

Em todos os 4 tópicos o grau de satisfação foi sempre maioritário, apresentando valores entre os 51% e os 75%. De notar que a opção “Pouco Satisfeito” contou em média com cerca de 20% das respostas, reforçado assim os valores de satisfação apresentados atrás.

Sugestões de melhoria

Finalmente, os resultados obtidos na pergunta aberta relativa a sugestões de melhoria, são em tudo semelhantes às identificadas no ano 2022, prendem-se com questões como melhorar o tempo de

resposta às solicitações, facilitar o acesso a esclarecimentos por contacto telefónico, disponibilizar mais informação e proceder à sua atualização de forma mais regular e o reforço das equipas interlocutoras dos programas. As sugestões apresentadas são também direcionadas em particular ao PRR, considerando o prazo limite de implementação dos investimentos.

2.7. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores

No âmbito da realização da Autoavaliação do IHRU, I.P., relativa ao ciclo de gestão 2023, à semelhança do que foi feito anteriormente, procurou-se conhecer o nível de satisfação dos trabalhadores com o Instituto.

Nesse sentido, com objetivo de recolher informação sobre o modo como é percecionado o clima organizacional no IHRU, I. P., tendo por base o grau de satisfação e o nível de motivação dos respetivos trabalhadores, para desenvolver as atividades inerentes às funções que desempenham, foi realizado um inquérito por questionário, elaborado com base na CAF (*Common Assessment Framework*), no qual se abordou um conjunto diferenciado de temáticas.

As respostas foram recolhidas por recurso à ferramenta digital *LimeSurvey*, de modo confidencial, sendo tratadas na sua globalidade, e cujos resultados se procuram refletir neste documento.

A sua estrutura foi composta por dez grupos de questões, sendo os primeiros nove constituídos por perguntas de resposta fechada, utilizando-se uma escala de *Lickert* de 5 pontos, associados a uma avaliação qualitativa, conforme se indica abaixo.

Grupo	Título do grupo	Escala utilizada
I	Satisfação global dos colaboradores com a organização	1 = Muito Insatisfeito; 2= Insatisfeito; 3= Pouco Satisfeito; 4= Satisfeito; 5= Muito Satisfeito
II	Satisfação global com a gestão de topo e de nível intermédio	1 = Muito Insatisfeito; 2= Insatisfeito; 3= Pouco Satisfeito; 4= Satisfeito; 5= Muito Satisfeito
III	Satisfação com as condições de trabalho	1 = Muito Insatisfeito; 2= Insatisfeito; 3= Pouco Satisfeito; 4= Satisfeito; 5= Muito Satisfeito
IV	Satisfação com o desenvolvimento da carreira	1 = Muito Insatisfeito; 2= Insatisfeito; 3= Pouco Satisfeito; 4= Satisfeito; 5= Muito Satisfeito
V	Motivação	1 = Muito Desmotivado; 2= Desmotivado; 3= Pouco Motivado; 4= Motivado; 5= Muito Motivado
VI	Satisfação com o estilo de liderança dos gestores	1 = Muito Insatisfeito; 2= Insatisfeito; 3= Pouco Satisfeito; 4= Satisfeito; 5= Muito Satisfeito
VII	Satisfação com as condições de segurança, equipamentos e serviços	1 = Muito Insatisfeito; 2= Insatisfeito; 3= Pouco Satisfeito; 4= Satisfeito; 5= Muito Satisfeito
VIII	Satisfação com as condições verificadas na sala/gabinete onde trabalha	1 = Muito Insatisfeito; 2= Insatisfeito; 3= Pouco Satisfeito; 4= Satisfeito; 5= Muito Satisfeito
IX	Conciliação da vida profissional, familiar e pessoal.	<p>Conjunto de perguntas 1:</p> <p>1 = Sem importância; 2 = Pouca importância; 3 = Alguma importância; 4 = Muito importante; 5 = Elevada importância</p> <p>Conjunto de perguntas 2:</p> <p>1 = Discordo totalmente; 2= Discordo; 3 = Indiferente; 4= Concordo; 5= Concordo totalmente</p> <p>Conjunto de perguntas 3:</p> <p>Escolha única de entre 4 opções.</p>

O décimo grupo revestiu natureza de resposta aberta, para o qual se solicitaram sugestões e propostas de melhoria, permitindo aos trabalhadores expor e elaborar os seus contributos.

De referir que, no grupo VI, nas questões que versaram a satisfação com o estilo de liderança dos gestores, se fez a distinção entre o grau de satisfação com a gestão de topo (Conselho Diretivo) e com a gestão intermédia (Diretores e Coordenadores), procurando recolher informação sobre a perceção dos trabalhadores, relativamente aos diferentes níveis de gestão, fonte relevante para apresentação de propostas de melhoria futuras, designadamente no âmbito das competências do Departamento de Recursos Humanos.

No que se refere ao grupo IX, para o qual se utilizaram 3 escalas de resposta, foram consideradas as seguintes questões:

“Classifique os seguintes fatores, por grau de importância, que considera serem facilitadores da conciliação da vida profissional, familiar e pessoal”;

“Sobre o desempenho de funções e a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal”;

“Considerando as funções que desempenha e sua compatibilidade entre as atribuições do IHRU, I. P. e a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal, qual dos cenários considera o mais adequado?”

Para efeitos de análise dos resultados, para além da consideração dos 5 pontos da escala qualitativa, polarizou-se a apreciação dos trabalhadores em “Satisfeito” vs. “Insatisfeito”, agrupando-se, no primeiro caso, os três pontos da escala em que é feita referência a um nível de satisfação positivo, variando no seu grau (3 = Pouco Satisfeito; 4 = Satisfeito; 5 = Muito Satisfeito), e, no segundo caso, por oposição aos restantes, os dois níveis a que se referem o grau de insatisfação (1 = Muito Insatisfeito; 2 = Insatisfeito).

Grau de participação

O IHRU, I. P., a 31 de dezembro de 2023 dispunha de 307 trabalhadores. Ao questionário de satisfação responderam 129 trabalhadores, o que corresponde a 42% do número de trabalhadores em exercício de funções, àquela data.

Dos referidos trabalhadores que responderam ao questionário, 52 do sexo masculino e 77 do sexo feminino, correspondendo, respetivamente, a 40% e 60% do total de respondentes, o que revela uma proporção equilibrada, face ao universo potencial de respondentes - 120 homens (39% do total de trabalhadores) e a 187 mulheres (61% do total de trabalhadores).

Assim, é possível afirmar que do universo de trabalhadores do IHRU, I.P., responderam ao inquérito 43% dos trabalhadores do sexo masculino e 41% sexo feminino.

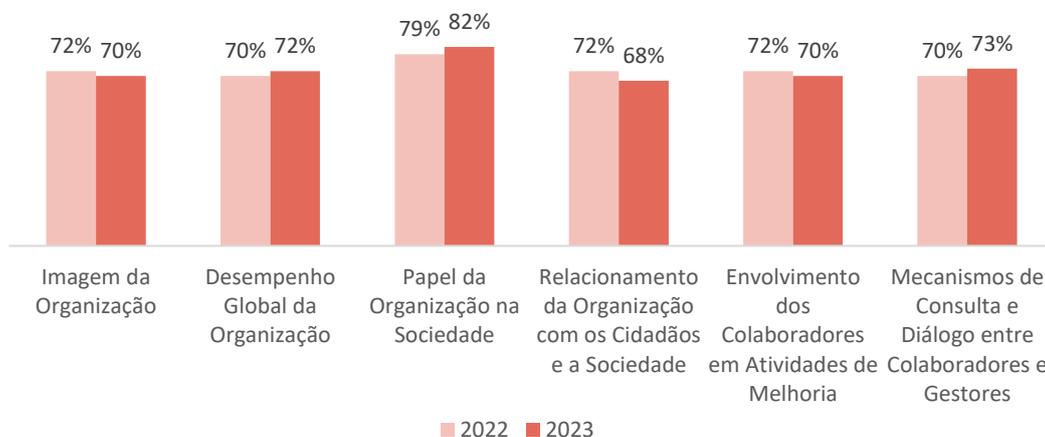
De seguida, para melhor compreensão do panorama ao nível da satisfação dos trabalhadores no Instituto, apresenta-se análise detalhada para cada um dos nove grupos de perguntas que integraram o questionário, e que se encontram identificados na Tabela 1.

Grupo I - Satisfação com a organização

Em termos globais, verifica-se que, todas as respostas que concernem à organização como um todo, pelo menos 70% dos respondentes sente algum nível de satisfação.

Satisfação global dos colaboradores com a organização	2022	2023
Imagem da organização	72%	70%
Desempenho global da organização	70%	72%
Papel da organização na sociedade	79%	82%
Relacionamento da organização com os cidadãos e a sociedade	72%	68%
Envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria	72%	70%
Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores	70%	73%

Gráfico 8 | Satisfação global dos colaboradores com a organização – comparativo 2022 - 2023



De entre os seis aspetos colocados à consideração dos/as trabalhadores/as, relativos à atuação do Instituto na sociedade, e que refletem a sua missão e o conjunto das atribuições e competências que prossegue, observa-se que o papel do IHRU, I.P. é tido com bastante satisfação, sinal do seu reconhecimento, no âmbito das políticas públicas de habitação.

Muito embora o desempenho global da organização seja, a par dos mecanismos de consulta e diálogo, entre os colaboradores e os gestores, o indicador com maior nível de insatisfação (28%),

verifica-se que, cerca de 41% dos respondentes, nesses mesmos fatores, se encontram satisfeitos ou muito satisfeitos, o que aponta para uma tendência de avaliação positiva, quanto à satisfação dos trabalhadores com o Instituto.

Gráfico 9 | Satisfação global dos colaboradores com a organização

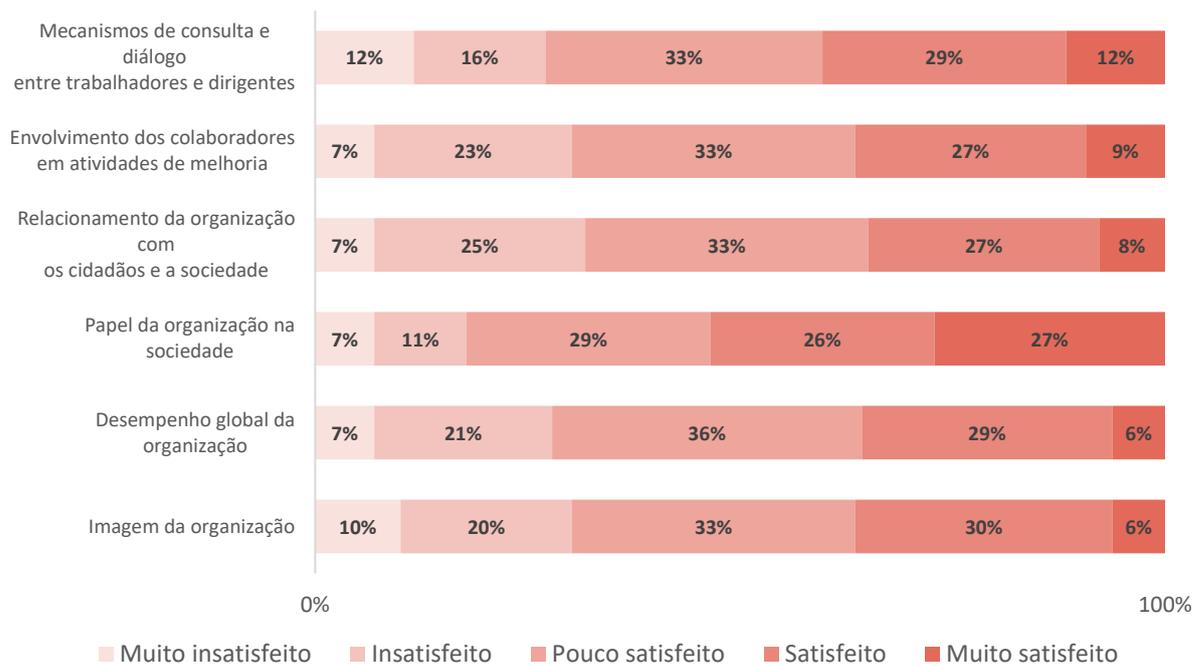


Gráfico 2 - Satisfação global dos colaboradores com a organização

Grupo II - Satisfação global com a gestão de topo e de nível intermédio

No que respeita à satisfação dos trabalhadores com a gestão de topo, dos sete fatores avaliados, constata-se uma maior satisfação com os que se referem às aptidões dos dirigentes, recaindo maior insatisfação com os aspetos relativos à recompensa e avaliação do desempenho, bem como com a postura do IHRU, I.P., face à mudança e modernização.

Com efeito, o item que obteve maior grau de satisfação foi “*Aptidão de liderança da gestão de nível intermédio para conduzir a organização*” com 81%, verificando-se que, ao nível da comunicação, os respondentes consideram que a gestão de nível intermédio tem maior aptidão para comunicar em comparação com a gestão de topo.

A “*Forma como a organização recompensa os esforços individuais*” apresenta-se com a maior percentagem de insatisfação (52%).

Gráfico 10 | Satisfação global com a gestão de topo e de nível intermédio

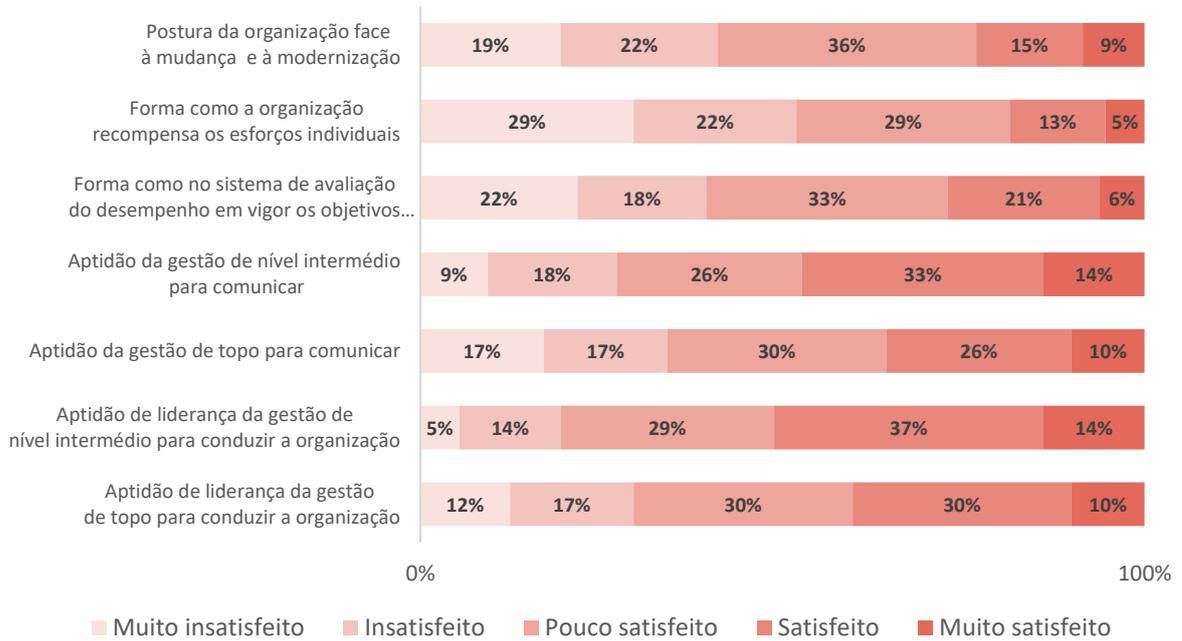
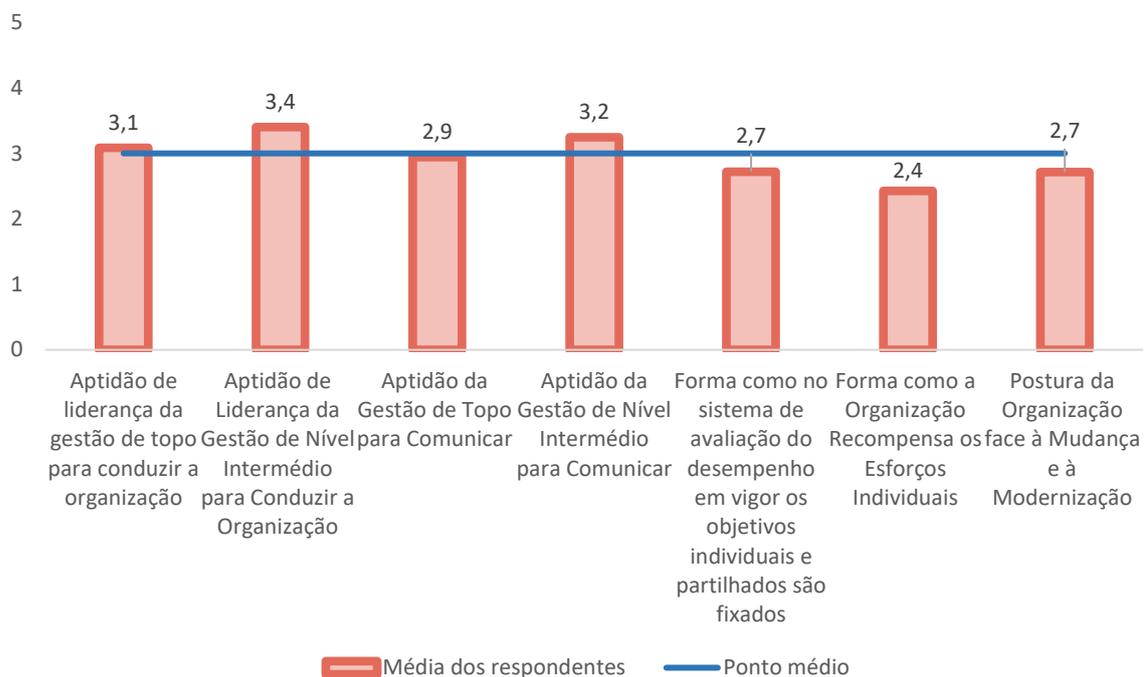


Gráfico 3 - Satisfação global dos colaboradores com a gestão de topo e de nível intermédio

De relevar que, em termos médios, como se pode verificar no gráfico 4, os colaboradores manifestaram alguma insatisfação nos fatores *“Forma como no sistema de avaliação do desempenho em vigor os objetivos individuais e partilhados são fixados”*; *“Forma como a Organização Recompensa os Esforços Individuais”*; e *“Postura da Organização face à Mudança e à Modernização”*.

Gráfico 11 | Comparação entre a média das respostas com o ponto médio da escala



Grupo III - Satisfação com as condições de trabalho

No que se refere ao nível de satisfação com as condições de trabalho, pela observação do gráfico 5, constata-se que a maioria dos respondentes está satisfeito com as condições de trabalho, com destaque para os 83% que estão satisfeitos, ou muito satisfeitos, com a “Possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos relacionados com a saúde” e com o “Horário de trabalho”.

De considerar, ainda, que 69% dos respondentes estão satisfeitos, ou muito satisfeitos, em relação ao “Ambiente de trabalho”.

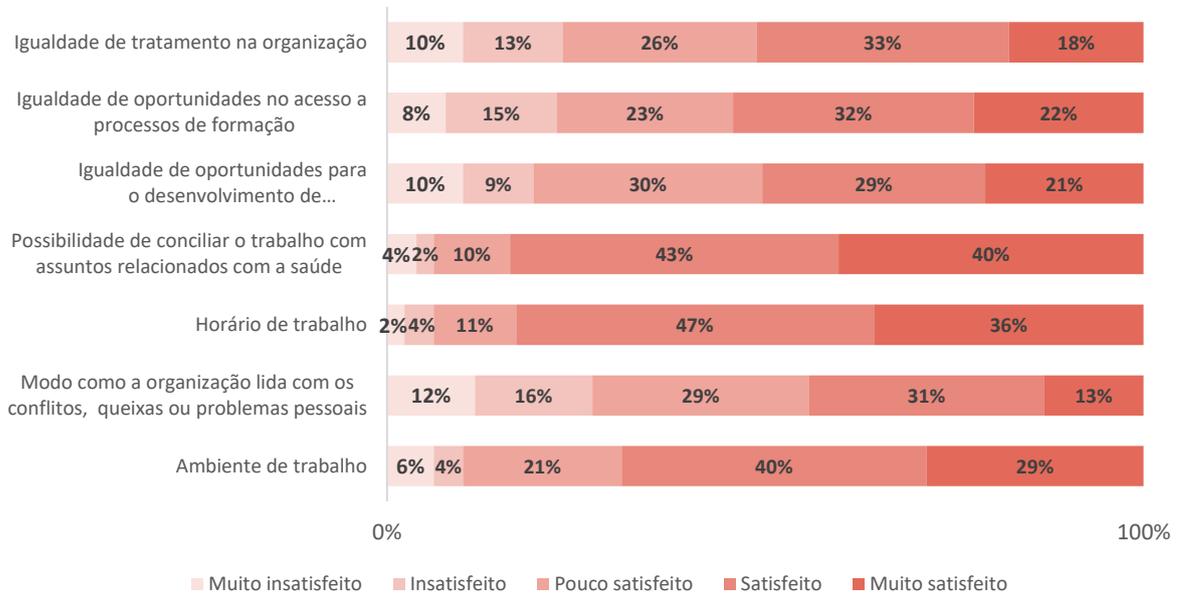
O maior grau de insatisfação verifica-se no “Modo como a organização lida com os conflitos, queixas ou problemas pessoais”, onde 28% dos respondentes indicou encontrar-se insatisfeito ou muito insatisfeito, sendo de 29% os que se sentem pouco satisfeito com este aspeto.

Na “Igualdade de tratamento na organização” e “Igualdade de oportunidades no acesso a processos de formação”, pese embora o grau de satisfação apresentado no gráfico, não será de descurar a pouca satisfação indicada, com 26% e 23 %, respetivamente.

Ainda na “Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais”, 30% dos respondentes estão pouco satisfeitos.

Contudo, de notar que, dos 5 níveis apresentados na escala, o que se revelou de maior expressão foi o 4 - “Satisfeito”.

Gráfico 12 | Satisfação com as condições de trabalho



Grupo IV - Satisfação com o desenvolvimento da carreira

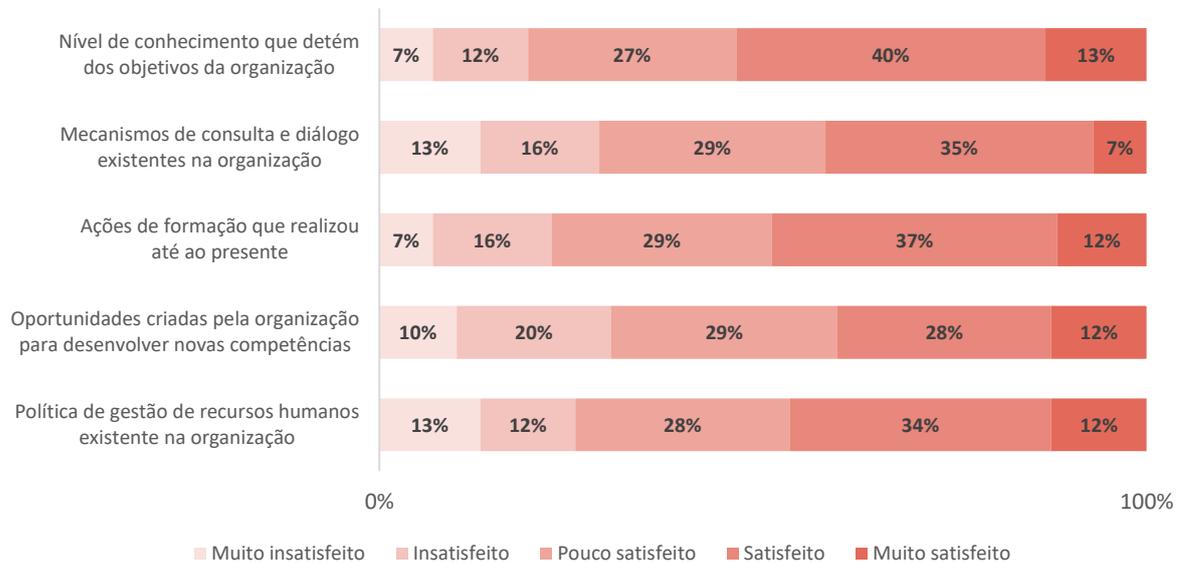
No Grupo IV procurou avaliar-se a satisfação dos trabalhadores com o desenvolvimento da carreira, através de 5 dimensões de análise: “Política de gestão de recursos humanos existente na organização”; “Oportunidades criadas pela organização para desenvolver novas competências”; “Ações de formação que realizou até ao presente”; “Mecanismos de consulta e diálogo existentes na organização”; “Nível de conhecimento que detém dos objetivos da organização”.

A dimensão de análise onde os trabalhadores manifestaram maior satisfação foi no “Nível de conhecimento que detém dos objetivos da organização”, com 83%, sendo que, 53% situam-se nos pontos 4 e 5 da escala (satisfeitos e muito satisfeitos).

Em segundo lugar, destacou-se o grau de satisfação, com o item “Ações de formação que realizou até ao presente” com 78%.

Por outro lado, as “Oportunidades criadas pela organização para desenvolver novas competências” e os “Mecanismos de consulta e diálogo existentes na organização”, constituíram as dimensões onde se verifica uma maior insatisfação por parte dos respondentes, respetivamente com 30% e 29%.

Gráfico 13 | Satisfação com o desenvolvimento de carreira



Grupo V - Motivação

A motivação é um fator que impulsiona uma pessoa a alcançar os seus objetivos e a persistir, em face de obstáculos e dificuldades, podendo ser intrínseca, ou seja, é gerada por fatores como a satisfação pessoal, o desejo de aperfeiçoamento ou o atingimento de metas pessoais, ou extrínseca, isto é, tem origem/influência de fatores externos, tais como, recompensas, reconhecimento ou pressões organizacionais/sociais.

Sem prejuízo, neste questionário, não se procurou compreender a fonte motivacional dos trabalhadores, mas apenas aferir o grau de motivação dos respondentes para um conjunto de ações que potenciam o seu desempenho ou o da organização, de acordo com a seguinte escala: 1 = Muito desmotivado; 2 = Desmotivado; 3 = Pouco motivado; 4 = Motivado; 5 = Muito motivado.

Conforme se pode observar nos resultados apresentados nos gráficos 7 e 8, verifica-se que os respondentes apresentam, na sua grande maioria, um elevado nível de motivação (ponto 5 da escala), para qualquer uma das ações apresentadas, com principal destaque para “Participar em ações de formação” e “Participar em projetos de mudança na organização”, onde os respondentes indicaram estar muito motivados, com 50% e 48 %, respetivamente.

Apesar de ser pouco expressivo (11%), o item “Sugerir melhorias” foi aquele onde se revelou um maior grau de desmotivação.

Gráfico 14 | Motivação

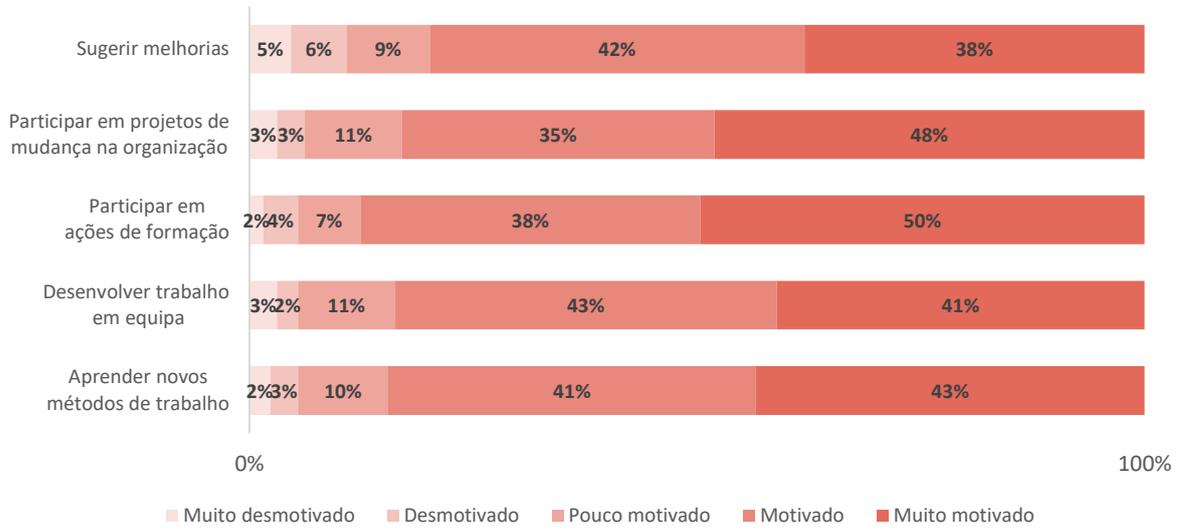
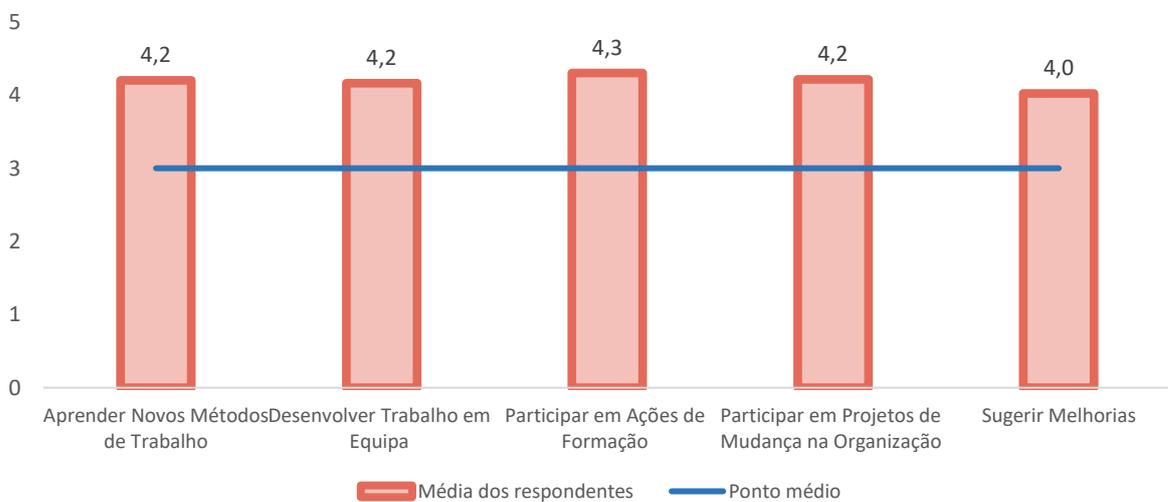


Gráfico 15 | Médias das respostas



Grupo VI - Satisfação com o estilo de liderança dos gestores

Para melhor compreender a perceção que os trabalhadores têm sobre o estilo de liderança dos dirigentes do IHRU, I.P., dividiu-se este grupo de questões em dois blocos, um relacionado com o grau de satisfação com a gestão de topo (Conselho Diretivo), e outro com o grau de satisfação com a gestão intermédia (Diretores e Coordenadores).

Grau de satisfação com a liderança da gestão de topo (Conselho Diretivo)

No gráfico 9, os itens “*Delega competências e responsabilidades*” e “*Demonstra empenho no processo de mudança*”, foram os que obtiveram maior grau de satisfação, com 77% e 76%, respetivamente, sendo que, cerca de 50% dos respondentes, indica encontrar-se satisfeito ou muito satisfeito com a capacidade do Conselho Diretivo de delegar competências e responsabilidades e de encorajar a confiança e o respeito mútuos.

Em termos de frequência global, a resposta mais observada é a que corresponde ao nível 3 – Pouco satisfeito.

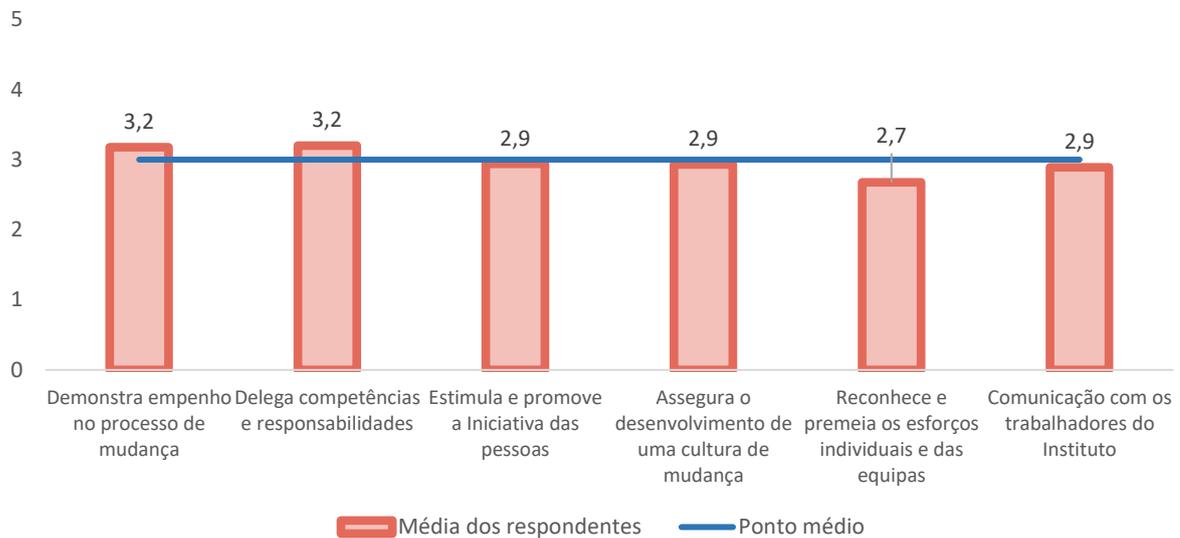
Por outro lado, à semelhança do que se observou na satisfação global com a gestão, é nos pontos que se relacionam com o reconhecimento do mérito e adaptação à mudança que se verifica uma maior insatisfação, tendo sido o item “*Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas*”, aquele que foi objeto de um grau de insatisfação mais elevado, com 42%.

Sem prejuízo, se observado o valor médio das respostas dos trabalhadores – gráfico 10 -, verifica-se que, nos aspetos supra indicados, cuja satisfação é a mais elevada, a média de respostas é, ainda assim, inferior a 3, ou seja, em média, os respondentes encontram-se insatisfeitos ou pouco satisfeitos.

Gráfico 16 | Satisfação com o estilo de liderança da gestão de topo



Gráfico 17 | Comparação entre a média das respostas e o ponto médio da escala



Grau de satisfação com a liderança da gestão intermédia (Diretores e Coordenadores)

Este bloco de perguntas, para além de contemplar as dimensões utilizadas para aferir a satisfação com a gestão de topo, incluiu outras, a saber: *“Aceita críticas construtivas”*, *“Encoraja a confiança mútua e respeito”* e *“Promove ações de formação”*.

Os dados apontam para uma satisfação global média com a gestão intermédia, com 78% dos respondentes a indicarem que estão satisfeitos com os Diretores e Coordenadores, sendo que onde se observa uma maior satisfação é no item *“Demonstra empenho no processo de mudança”* com 85%.

Importa, contudo, relevar que, dos 78%, 25% correspondem em média aos que responderam estar pouco satisfeitos.

À semelhança do que se verificou com a gestão de topo, o maior nível de insatisfação foi manifestado no item *“Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas”*, ainda que de modo menos expressivo (29% dos respondentes).

De assinalar que, comparativamente à gestão de topo (gráficos 9 e 11), há uma maior frequência de respostas no grau de satisfação *“5 = Muito satisfeito”*, o que se pode dever à maior proximidade e contacto direto com a gestão intermédia.

Em termos médios, verifica-se, igualmente, uma tendência de resposta positiva, conforme se pode verificar no gráfico 12, onde a média se situa acima do ponto médio.

Gráfico 18 | Satisfação com o estilo de liderança da gestão intermédia

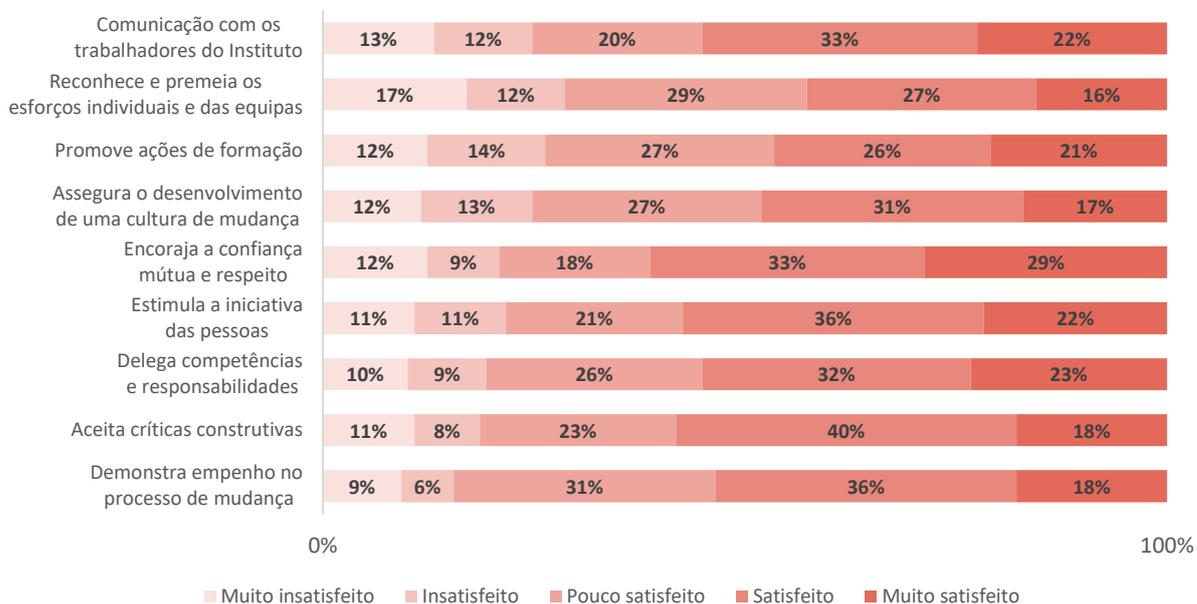
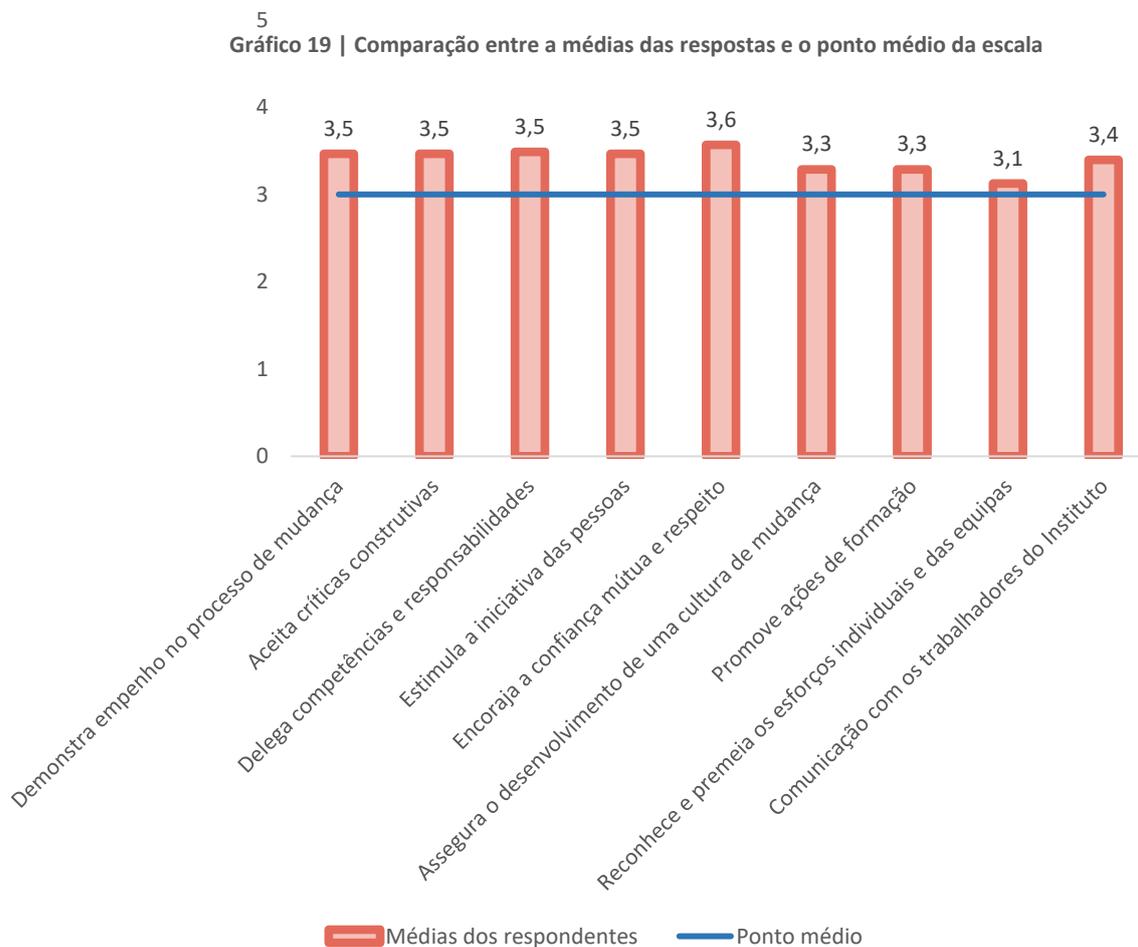


Gráfico 19 | Comparação entre a médias das respostas e o ponto médio da escala



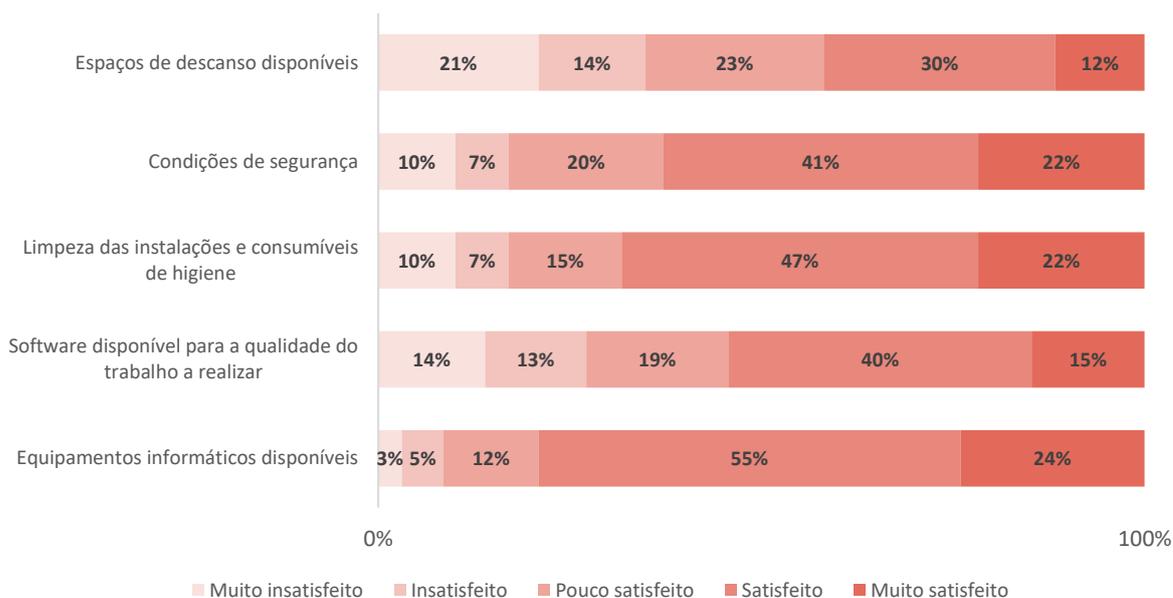
Grupo VII - Satisfação com as condições de segurança, equipamentos e serviços

As condições de segurança, equipamentos e serviços, constituem aspetos não menos relevantes a ter em conta, no que diz respeito aos níveis de satisfação dos trabalhadores e bem-estar profissional.

A dimensão em que foi manifestado um maior grau de satisfação é a relacionada com os “Equipamentos informáticos disponíveis”, em que 91% dos respondentes indicaram algum nível positivo nesse sentido, seguida da “Limpeza das instalações e consumíveis de higiene” e das “Condições de segurança” (ambos com cerca de 83%).

Onde se verificou um maior grau de insatisfação (35%), foi com os “Espaços de descanso disponíveis”, tendo ainda 23% indicado estarem pouco satisfeitos.

Gráfico 20 | Satisfação com as condições de segurança, equipamentos e serviços



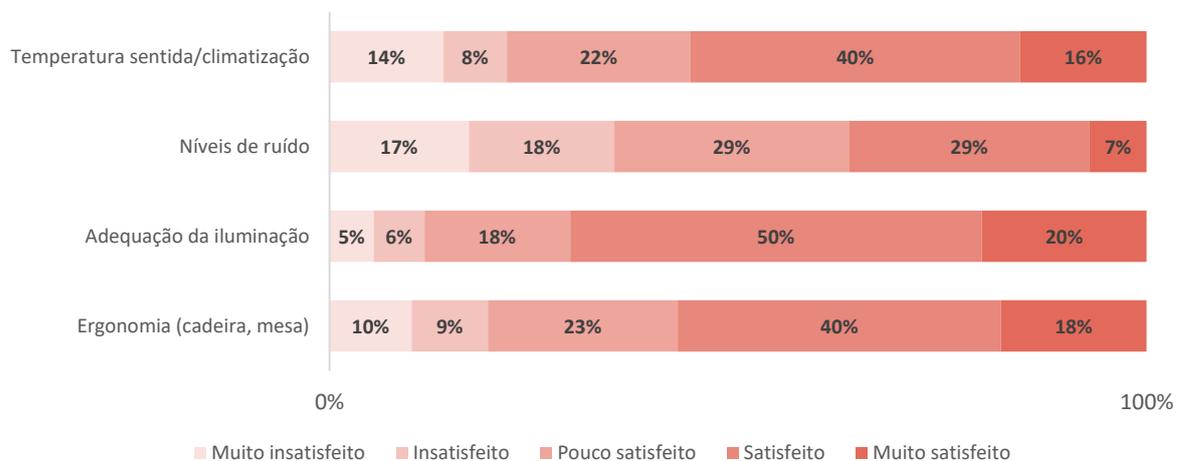
Grupo VIII - Satisfação com as condições verificadas na sala/gabinete onde trabalha

As condições físicas e sensoriais diretamente relacionadas com o espaço de trabalho de cada um são de extrema importância e relevância para o bem-estar dos trabalhadores, refletindo-se na sua produtividade, empenho e qualidade do trabalho entregue.

Conforme se pode observar no gráfico 14, é no aspeto “Níveis de ruído” que se regista menor satisfação, com 35% dos trabalhadores a assinalarem a sua insatisfação com essa circunstância e 29% pouco satisfeitos.

É no item “Adequação da iluminação”, que se obteve o maior grau de satisfação, em que 50% consideram-se satisfeitos e 20% muito satisfeitos.

Gráfico 21 | Satisfação com as condições verificadas na sala/gabinete onde trabalha



Grupo IX - Conciliação da vida profissional, familiar e pessoal

De modo a compreender os fatores que potenciam e que têm impacto na conciliação da vida profissional, familiar e pessoal, designadamente o exercício funções em regime de teletrabalho, formularam-se 3 grupos de questões.

1 - Classificação dos fatores, por grau de importância, considerados serem facilitadores da conciliação da vida profissional, familiar e pessoal

Neste conjunto de perguntas, foi utilizada uma escala para os respondentes classificarem, pelo seu grau de importância, cada um dos itens – “Poder prestar apoio/cuidados a familiares”, “Despender de menos tempo nas deslocações casa trabalho”, “Ter tempo para praticar atividades desportivas/lazer”, “Ter tempo para participar/assistir a atividades/eventos culturais”.

Os fatores que parecem ser os mais relevantes no sentido de serem considerados facilitadores da conciliação da vida profissional, familiar e pessoal são os relacionados com o tempo utilizado nas deslocações e a possibilidade de prestar apoio a familiares: “Poder prestar apoio/cuidados a familiares” com 95% a evidenciar que é importante (pontos 3 a 5 da escala) – dos quais 56% considera ser de elevada importância e relativamente ao item “Despender de menos tempo nas deslocações casa trabalho” 93% a considerar um aspeto importante – dos quais 49% a reconhecer a sua elevada importância, sendo os dois aspetos de extrema importância para os trabalhadores.

Não tão expressivos, mas ainda assim, com cerca de 90% dos trabalhadores a considerar importante, para a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal, dispor de tempo para assistir a eventos culturais e para praticar atividades desportivas ou de lazer.



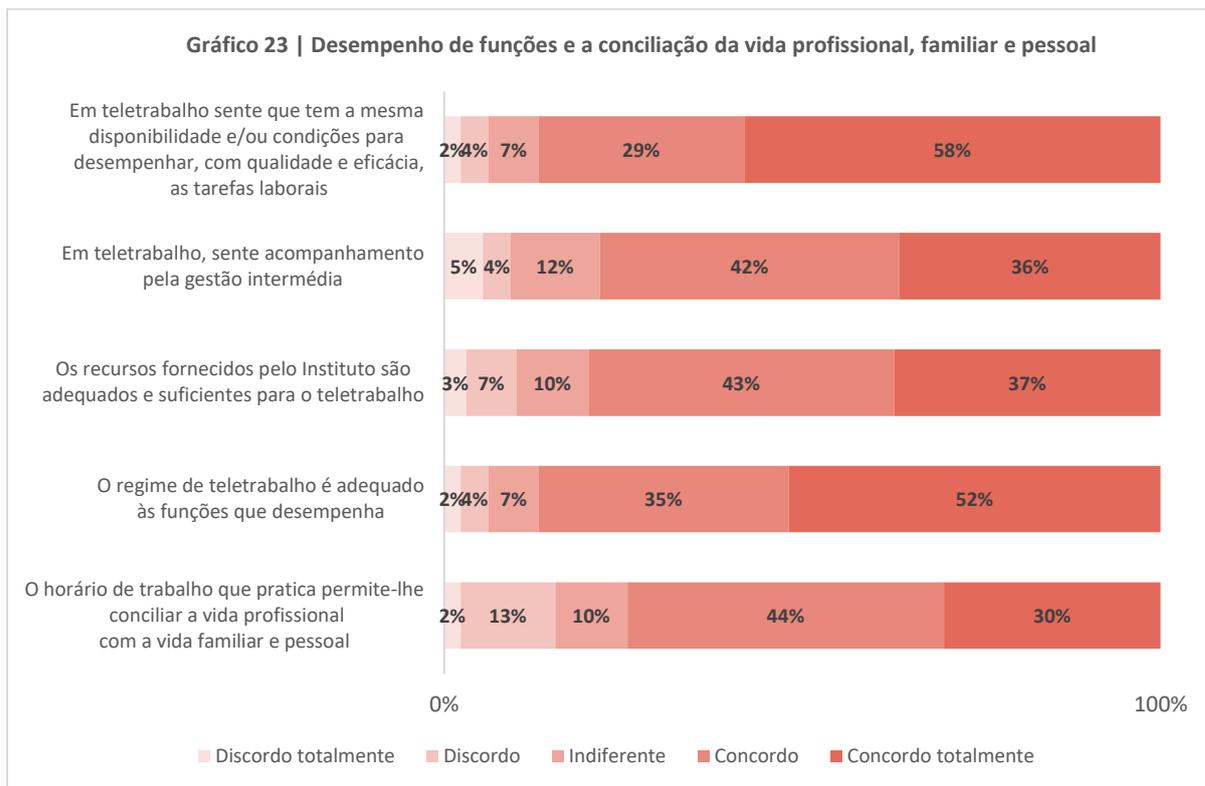
2 - Considerações sobre desempenho de funções e a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal

Questionados sobre a perceção relativa à conciliação da vida profissional com a vida familiar e pessoal, 60% dos respondentes afirmou sentir facilidade em fazê-lo, sendo que 19% indicou ter dificuldade nessa concretização.

Relativamente ao exercício de funções em regime de teletrabalho, 87% dos trabalhadores concorda que *“Em teletrabalho sente que tem a mesma disponibilidade e/ou condições para desempenhar, com qualidade e eficácia, as tarefas laborais”* e com a mesma percentagem, que *“O regime de teletrabalho é adequado às funções que desempenha”*.

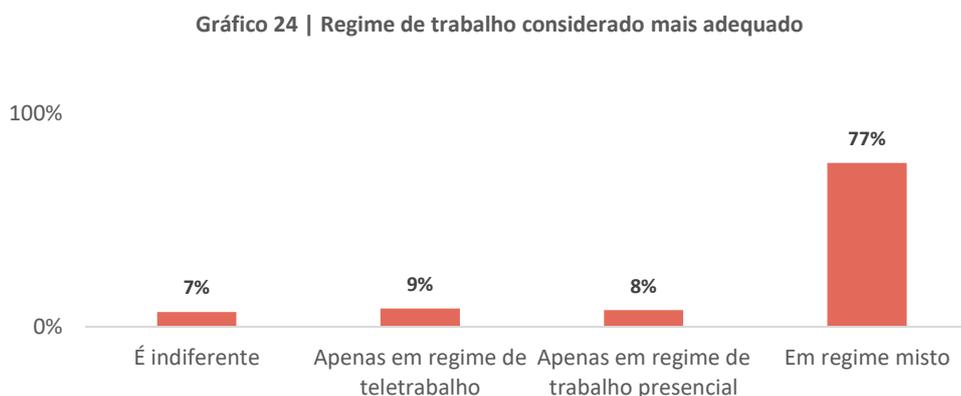
Ainda, um aspeto relevante, que mereceu a concordância de 78% dos respondentes, refere-se ao facto de *“Em teletrabalho, sente acompanhamento pela gestão intermédia”*.

Em média, para 9% dos respondentes é indiferente qualquer uma das considerações apresentadas neste bloco de perguntas.



3 - Regime de desempenho de funções considerado o mais adequado

Perante a pergunta “Considerando as funções que desempenha, e sua compatibilidade entre as atribuições do IHRU, I. P. e a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal, qual dos cenários considera o mais adequado?”, 77% dos respondentes indicaram preferir desenvolver a sua atividade profissional em regime misto, 8% apenas em regime de trabalho presencial, sendo uma questão indiferente para 7%, e apenas 9% dos respondentes, prefere ficar a exercer funções unicamente em regime de teletrabalho.



Sugestões de melhoria

Apresenta-se, de seguida, uma síntese das sugestões de melhoria, apresentadas pelos respondentes.

- *Aquisição de cadeiras ergonómicas e melhor distribuição da quantidade de trabalhadores pelos espaços de trabalho; separação de lixo; espaços para refeições e casa de banho apenas para funcionários nas instalações do Porto; climatização adequada dos espaços de trabalho; gestão da frota automóvel mais eficiente e responsável; existência de salas de reuniões; tornar os espaços para refeições mais agradáveis, nomeadamente com mais luz natural; instalações seguras face à integridade da saúde dos trabalhadores; janelas eficientes no isolamento térmico e acústico.*
- *Mais protocolos com a “Associação cultural e desportiva dos empregados do Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana - ACD-IHRU”.*
- *No que se refere às tecnologias de informação e comunicação/Informática, foi sugerida o desenvolvimento de plataforma que facilite a relação dos requerentes e beneficiários com o Instituto; utilização do Microsoft Teams para trabalho em equipa e para comunicação com a coordenação; atualização das ferramentas de produtividade do Microsoft Office; software em língua portuguesa; ferramenta AutoCAD acessível em iguais circunstâncias para todos os trabalhadores que dela necessitam; aplicações informáticas orientadas para melhoria do trabalho desenvolvido.*
- *Relativamente aos subsistemas de gestão de recursos humanos e operacionalização do trabalho: realização de ações de formação específicas por forma a capacitarem os trabalhadores a aumentarem os níveis de eficiência e conhecimentos técnicos que lhes permita simplificar processos, bem como formação inicial adequada ao posto de trabalho a ocupar; manuais de qualidade para cada unidade orgânica; organização do trabalho por forma a libertar mão de obra qualificada de tarefas burocráticas/administrativas; prémios de produtividade mais realistas; formação em liderança e na área comportamental para dirigentes, nomeadamente para orientar adequadamente os trabalhadores, motivá-los e reconhecer o seu trabalho; melhorar a distribuição do trabalho dentro de cada unidade orgânica; reuniões de equipa e uniformização de procedimentos; maior celeridade nos processos que atendam às necessidades dos trabalhadores; definição de regras e procedimentos; criação de manuais de procedimentos para uma política de uniformização da organização dos serviços; igualdade no tratamento de todos os trabalhadores por parte das chefias; reconhecimento dos trabalhadores que se diferenciam pelo trabalho realizado e pela sua atitude profissional; realização de auditorias internas; prémios de produtividade notórios.*
- *Implementação de estratégias que fomentem e promovam relações de cooperação entre unidades orgânicas; reabilitação/reformulação do espaço de refeições/cantina como possível estratégia de aproximação natural entre colegas e conseqüente clima de troca de ideias e espírito de união.*
- *Aplicação de boas práticas da administração pública no que respeita ao planeamento e simplificação administrativa bem como os aspetos que se prendem com a valorização dos trabalhadores.*
- *Criação da figura do Provedor do trabalhador, com objetivo de receber e tratar as questões/preocupações remetidas pelos trabalhadores que visem a melhoria da qualidade do trabalho e da vida dos mesmos, bem como da organização.*

- *Em termos de comunicação e gestão interna: melhorar a comunicação com os técnicos, no sentido da sua frequência e clareza.*

2.8. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

SISTEMA DE CONTROLO INTERNO				
Questões	Resposta			Fundamentação/ Justificação
	S	N	N A	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo?	×			Manual do sistema de gestão e controlo das medidas do PRR. Aprovado por deliberação do Conselho Diretivo do IHRU, I.P. na reunião realizada em 26 de agosto de 2022.
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?		×		No ano de 2023 não foram realizadas auditorias internas.
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	×			O Coordenador do GAI: carreira especial de inspeção 1 Técnico Superior: carreira especial de inspeção.
1.4 Estão claramente definidas valores éticos e de integridade que regem o serviço?	×			Código de Ética e de Conduta. Aprovado por deliberação do Conselho Diretivo do IHRU, I.P., na reunião realizada em 22 de abril de 2022.
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade da tarefa?	×			
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das Unidades Orgânicas?	×			
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	×			1. PT Q1 2023 – System audit on the PFIU realizada pela COM; 2. Verificações no Local da ESCI/EMRP à meta 2.20 - RE-C02-i05: Parque público de habitação a custos acessíveis - (Santarem_VFXira_Lisboa_Almada_Setúbal_Évora, Viseu); 3. Plano de Ações de Acompanhamento das Coordenações Temáticas (PAACT), realizadas pela EMRP aos investimentos C02-i01 e C02-i02; 4. Plano de Ações de Acompanhamento das Coordenações Temáticas (PAACT), realizadas pela EMRP ao investimento C02-0-i05.
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	×			
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	×			100% - SIADAP 3 - 160 trabalhadores que reúnem os requisitos funcionais da avaliação
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	×			312 (n.º dinâmico durante o ano de 2023) participantes do total de 307 trabalhadores a 31-12-2023 - 100%
3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				

3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	x		No âmbito dos processos do PRR, existe o Manual do sistema de gestão e controlo das medidas do PRR. Aprovado por deliberação do Conselho Diretivo do IHRU, I.P. na reunião realizada em 26 de agosto de 2022.
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	x		Definida pela lei e pelas respetivas delegações de competências
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?		X	As necessidades aquisitivas são identificadas por várias unidades orgânicas do IHRU e os procedimentos de contratação pública são promovidos por unidade orgânica específica responsável pela sua tramitação. Ainda que não seja elaborado um plano de compras global, existe um planeamento interno com previsão de despesa e calendário das operações e respetivas aquisições no que diz respeito ao investimento PRR-RE-CO2-i05 - Parque Público de Habitação a Custos Acessíveis, o qual se assume como parte significativa das aquisições promovidas pelo IHRU.
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?		x	Não existe um plano/sistema de rotação, ainda que se verifique uma política de segregação de funções para garantia de conformidade de procedimentos e eliminação de riscos, presente nas unidades operacionais e transversais.
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidos e formalizados?	x		Existe um sistema de controlo interno que implementa melhorias e novas práticas internas. É uma prática sistemática e recorrente, ainda que a respetiva formalização conste apenas de alguns manuais de procedimentos.
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	x		Manual do sistema de gestão e controlo das medidas do PRR. Aprovado por deliberação do Conselho Diretivo do IHRU, I.P. na reunião realizada em 26 de agosto de 2022.
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	x		Manual do sistema de gestão e controlo das medidas do PRR. Aprovado por deliberação do Conselho Diretivo do IHRU, I.P. na reunião realizada em 26 de agosto de 2022.
3.8 Existe um plano de risco de corrupção e infrações conexas?	x		Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPR). Aprovado por deliberação do Conselho Diretivo do IHRU, I.P., na reunião realizada em 21 de julho de 2023.
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	x		Relatório de Avaliação Intercalar do Grau de Execução do PPR. Aprovado por deliberação do Conselho Diretivo do IHRU, I.P., na reunião realizada em 29 de dezembro de 2023.
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação			
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas da contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X		
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?		X	Não na totalidade
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade 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 de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?		X		Não são feitos backups dos computadores pessoais, apenas dos servidores, BD's Mail e Filesystem
4.7 A segurança na troca de informação e software está garantida?	X			
Legenda: S – Sim; N – Não; ND – Não existe informação disponível que permita responder à questão de forma inequívoca.				

2.9. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo de desempenho

Numa ótica de melhoria contínua, o IHRU, I. P., empenha-se em procurar novas estratégias para garantir a maior eficiência e qualidade dos serviços prestados, respondendo de forma eficaz às suas atribuições e às solicitações externas.

Em 2023, foram desenvolvidas as seguintes medidas conducentes a um reforço positivo de desempenho, designadamente:

- O desenvolvimento de procedimentos concursais com vista ao recrutamento de colaboradores para um cumprimento mais efetivo da missão e respetivas atribuições;
- A promoção da simplificação e desmaterialização de processos e procedimentos, garantindo o desenvolvimento de novas plataformas (como por exemplo o Portal do Cidadão);
- A otimização das plataformas IHRU Arrenda e EDOC - Sistema de Gestão Documental;
- A interoperabilidade com outros organismos, entre quais, o Instituto de Registos e Notariado, a Autoridade Tributária e Aduaneira e o Instituto da Segurança Social.

2.10. Comparação com o desempenho de serviços idênticos

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

2.11. Prémios e menções de entidades externas

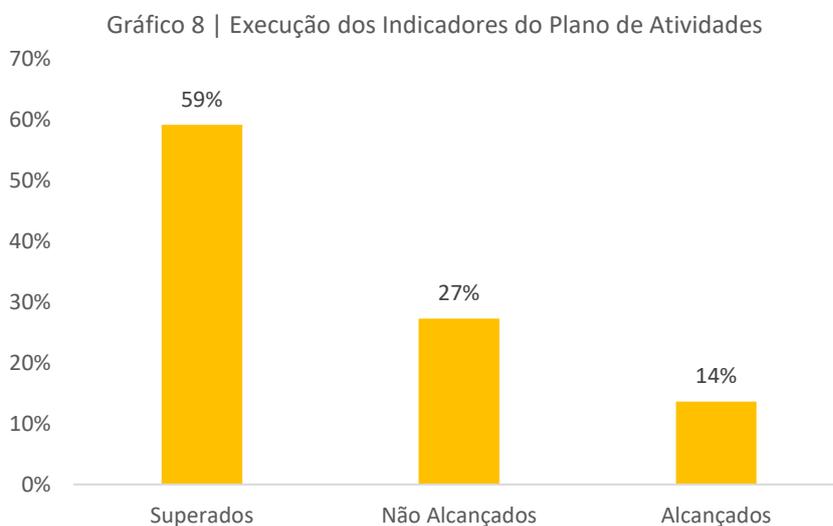
Ao IHRU, I. P., no ano de 2023 não lhe foi atribuído qualquer prémio ou menção por parte de entidades externas.

2.12. Avaliação das unidades homogéneas

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

3. Síntese da execução dos indicadores do Plano de atividades

O plano de atividades do IHU, I. P. para o ano de 2023, incluía a concretização de medidas e projetos aferidos por 44 indicadores dos quais 26 tiveram as suas metas superadas 6 atingidas e 12 não realizados. O que corresponde a uma taxa de execução de **73%**, considerando-se por isso, que o organismo teve um desempenho no ano de 2023 satisfatório.



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

4. Principais áreas de atividade

De acordo com estipulado no plano de atividades do IHRU, I. P., para o ciclo de gestão de 2023, seguidamente dar-se-á conhecimento das principais medidas e projetos desenvolvidos bem como dos resultados alcançados por cada uma das áreas funcionais.

4.1. Suporte às políticas públicas de habitação

Medidas e projetos desenvolvidos

No domínio do suporte técnico às políticas públicas de habitação, a atividade do Instituto, no ano de 2023 foi particularmente intensa tendo encontrado expressão:

- Na continuidade da realização do inventário que identifica os imóveis do domínio privado do Estado, da Administração Indireta do Estado e do Setor Empresarial do Estado para fins habitacionais bem como os devolutos ou disponíveis incluindo terrenos, cujas condições ou características permitam a afetação àquele uso, diretamente ou mediante processos de reconversão ou de construção;
- No acompanhamento da gestão da Bolsa de Imóveis do Estado, de acordo com o art.º 7.º do Decreto-Lei n.º 82/2020 de 2 de outubro;
- Na sistematização e disponibilização de informação relativa aos programas públicos de apoio ao acesso a uma Habitação no *site* e-Portugal;
- Na participação em Comissões, Planos e Estratégias Nacionais e/ou Setoriais que concorrem para o alcance dos objetivos da política pública de habitação dos quais se destacam: a Comissão Nacional para a Habitação (CNH); a Comissão para a Execução do Plano Nacional do Alojamento; a Comissão Nacional dos Direitos Humanos, a Estratégia Nacional Para a Inclusão de Pessoas com Deficiência 2021-2025; a Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo 2025-2030; o Plano Nacional da Juventude (2022-2025), o Plano Nacional de Combate ao Racismo e à Discriminação 2021-2025; o Plano Nacional para a Implementação do Pacto Global das Migrações (PNIPGM - implementação contínua); o Grupo Operativo Único – Formação Alargada - Criação de Sistema Único de Acolhimento de Refugiados e Requerentes de Proteção Internacional 2021- 2025; a Estratégia Nacional para a Igualdade e a Não Discriminação 2018-2030 «Portugal + Igual» e ainda no Programa do Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração - FAMI 2030.

- Na participação na elaboração ou emissão de pareceres relativamente a projetos legislativos e regulamentares, propostos por outros órgãos e serviços da administração pública;
- Na colaboração com os municípios e demais entidades públicas com vista à implementação dos instrumentos de políticas públicas da habitação e da reabilitação urbana.

No âmbito do suporte às políticas públicas de habitação, área funcional que compreende a atividade Observatório da Habitação, do Arrendamento e da Reabilitação foram desenvolvidas as seguintes ações:

- estudo e análise prospetiva nos diversos domínios da habitação, do arrendamento e da reabilitação urbana e no acompanhando a evolução do mercado do arrendamento urbano nacional. Neste domínio foi concluído o 1º relatório sobre o arrendamento habitacional que incluiu o estudo sobre os contratos não submetidos ao NRAU conforme o estabelecido pela LOE 2022, aprovada em junho de 2022, no seu artigo 228º. Foi também nesta esfera de ação, produzido um estudo sobre o acesso a uma habitação digna, designado "Estudo sobre o Acesso a uma Habitação Condigna: Análise das Estratégias Locais de Habitação no âmbito do Programa 1º Direito, outubro de 2023"; e ainda, produzido conteúdo do capítulo principal do Estudo interministerial sobre os Golden Visa.
- Conclusão de três processos avaliativos dos programas de apoio à habitação sob gestão do IHRU, a saber: Programa de 1º Direito, Programa Porta de Entrada e Iniciativa da Habitação ao Habitat. Destes processos resultaram relatórios finais de avaliação contendo conclusões e recomendações de melhoria da política pública.
- Produção e divulgação de informação estatística relevante, estabelecendo, sempre que necessário, formas de articulação com outras entidades e serviços da administração do Estado, no sentido de obter os dados que assegurem o reporte e a divulgação de informação pertinente. Foram produzidos os seguintes seis documentos de aprofundamento estatístico dos censos 2021 e de outras séries do INE e do Banco de Portugal, da série denominada "Habitação em Números": População, Agregados e Alojamentos Familiares – Caracterização Geral, março 2023; Encargos com a Habitação - Caracterização Geral, março 2023; Arrendamento Habitacional – Características Fundamentais, março 2023; Dinâmicas Imobiliárias e Habitacionais, maio 2023; Autorização de Residência para Atividade de Investimento em Imobiliário, fevereiro de 2023; Dinâmicas imobiliárias e Habitacionais. Dados sobre a pressão na procura – Heurística, agosto de 2023.

- Produção e divulgação de tratamentos estatísticos sobre o Programa 1.º Direito incluídos nos estudos produzidos e desencadeados processos com vista a protocolar acesso a dados da AT, do INE e do IRN.

Releva neste domínio evidenciar a atividade da área funcional da Fiscalização do Arrendamento, no âmbito da qual foram analisadas e tratadas todas as denúncias recebidas, relativas ao arrendamento habitacional bem como foi solicitada informação junto de entidades e serviços da Administração do Estado, e comunicou às entidades competentes para agir, tais como municípios, serviços de saúde pública, Autoridade Tributária e PGR, ou outros, situações potencialmente irregulares ou ilegais, por forma a dar resposta às denúncias ou queixas recebidas.

Indicadores, metas e resultados

Indicadores	Meta	Resultado	Taxa realização
Data de apresentação de relatório anual sobre a evolução do mercado do arrendamento Habitacional	31 maio	31 maio	100%
N.º de Relatórios de avaliação de políticas, programas ou iniciativas	3	6	200%
% de denúncias no âmbito do arrendamento habitacional tratadas	80-90%	100%	117%
Identificação de imóveis devolutos, constantes da lista do inventário dos imóveis do Estado, a integrar na Bolsa de Imóveis do Estado, para arrendamento acessível	100	98	98%

4.2. Gestão de Programas e Iniciativas de Apoio à Habitação

Ao IHRU, I. P compete gerir programas nos domínios do apoio à habitação, ao arrendamento e à reabilitação urbana. Neste domínio e no ano de 2023, continuou a assumir central importância na atividade no Instituto a implementação e gestão de 3 dos investimentos da componente 2 – Habitação do Plano de Recuperação e Resiliências, a par de outras iniciativas de apoio ao acesso a uma habitação condigna e acessível.

Medidas e projetos desenvolvidos

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

Financiamento PRR | 1.º Direito, BNAUT e Parque Público de Habitação a Custos Acessíveis:

- Continuou a prestar apoio técnico aos Municípios para a elaboração das Estratégicas Locais de Habitação, no sentido de maximizar o enquadramento destas Estratégias nos princípios dos Programas;
- Disponibilizou apoio técnico para efeito de instrução das candidaturas na plataforma do programa (P1D) e concedeu apoio financeiro aos municípios para a gestão dessas candidaturas;
- Analisou técnica e financeiramente as candidaturas e elaborou propostas de financiamento com vista à celebração de Acordos de Colaboração e/ou Acordos de Financiamento;
- Concedeu os financiamentos e acompanhou a execução física e financeira dos projetos;
- Elaborou reportes regulares sobre a implementação e execução dos Programas.

No âmbito do **Porta de Entrada – Programa de Apoio ao Alojamento Urgente:**

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

Indicadores, metas e resultados

Indicador ⁴	Meta	Resultado	Taxa Realização
N.º de dias para o cumprimento da Meta 329 da C02-i01 PRR (Fogos entregues às famílias no âmbito do Programa 1.º Direito)	365	365	100%
N.º de Acordos de Colaboração ou Financiamento aprovados ao abrigo do 1.º Direito	76	127	167%
N.º de fogos com financiamento aprovado no âmbito do investimento PRR C02-i05 PPHCA	600	329	55%
N.º de famílias com pedidos de apoio ao alojamento urgente e temporário aprovados ao abrigo do Porta de Entrada - Programa de Apoio ao Alojamento Urgente e Temporário (n.º famílias)	500	516	103%

⁴ Foi eliminado o indicador “N.º de dias para o cumprimento da Meta 343 da C02-i02 PRR (alojamentos de emergência e transição em execução física e/ou financeira, BNAUT)”.

4.3. Administração de Património

No domínio da administração do património, o IHRU, I. P., em 2023 pautou a sua atuação pela promoção e desenvolvimento da máxima eficácia na gestão dos arrendamentos, continuando a assegurar as necessárias operações de qualificação, conservação e manutenção do parque habitacional, contribuindo assim para a melhoria das condições de vida dos que aí residem.

Medidas, projetos e atividades desenvolvidos

De entre as medidas e projetos desenvolvidos destacam-se, no âmbito da gestão do arrendamento do património habitacional:

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

- Promoção da participação organizada dos arrendatários na gestão das partes comuns dos edifícios, através da designação de gestores informais, comissões de lotes ou outras formas de participação.

Relativamente à qualificação do património e com vista a conferir melhores condições de conforto e segurança aos alojamentos, foram desenvolvidas as seguintes ações:

- Conclusão das intervenções de grande reabilitação, incluindo as financiadas pelo Programa de Estabilização Económica e Social e pelo Portugal 2020, tanto ao abrigo de Planos de Ação Integrados para as Comunidades Desfavorecidas (PAICD), Planos de Ação para a Regeneração Urbana (PARU) e da Eficiência Energética – Reabilitação de Bairros Sociais (EE), enquanto instrumentos âncora de estratégias de intervenção e de proximidade às populações;
- Levantamento das necessidades de reabilitação de fogos devolutos, tendo em vista desenvolver todos os procedimentos necessários à reposição dos níveis de conforto, habitabilidade e/ou serviço.
- Avaliação do estado de conservação do património edificado do IHRU, I. P., ou sob a sua gestão, e promoção das empreitadas de reabilitação necessárias para assegurar as condições de habitabilidade e de acessibilidade, bem como a melhoria do conforto térmico.
- Promoção das ações necessárias à conservação e manutenção, repondo as condições de habitabilidade dos imóveis que compõem o Parque Habitacional do IHRU, I.P., bem como dos imóveis sob sua gestão.

No ano de 2023, o IHRU, I. P., continuou ainda a assegurar a gestão dos terrenos de que é proprietário no pressuposto da necessidade de criação e/ou alargamento de um parque público habitacional a custos acessíveis, orientado para dar resposta aos agregados familiares com rendimentos intermédios.

No âmbito da gestão deste património e no ano de 2023:

- Deu-se continuidade ao processo de atualização cadastral e registral de todo o património, garantindo a sua adequada manutenção, atualizando as condições da sua utilização por terceiros e procurando ainda novas oportunidades para a sua rentabilização;
- Ocorreram processos de transferência para os municípios das áreas de cedência e de áreas remanescentes de loteamentos promovidos pelo IHRU, I. P., que, na generalidade das

situações, são atualmente de domínio público ou utilizadas por equipamentos de uso público.

Indicadores, metas e resultados

Indicador	Meta	Resultado	Taxa Realização
Atribuição de fogos através da Plataforma IHRU Arrenda, ao abrigo dos regimes excecionais e por transferência de habitação	100	152	152%
Processos de recuperação de dívida (acordos, revindicação de posse e execuções fiscais) de habitação social e rendas acessíveis	200	620	300%
N.º de fogos com intervenções de grande reabilitação do Parque Habitacional do IHRU ou sob a sua gestão	300	333	111%
Reabilitação de habitações devolutas no parque habitacional do IHRU ou sob a sua gestão	80	126	157%

4.4. Promoção de Habitação a Preços Acessíveis

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

Medidas, projetos e atividades desenvolvidos

No ano de 2023, executaram-se as seguintes medidas, projetos ou atividades:

- Desenvolvimento das atividades de loteamento, urbanização e gestão de terrenos, propondo soluções com vista à promoção da construção de novos edifícios para alargar a oferta pública de habitações para arrendamento a preços acessíveis, com enquadramento nas diretivas impostas para a eficiência energética;
- Promoção das ações necessárias para a construção, reabilitação, requalificação ou reconversão com vista à disponibilização de habitações para o arrendamento a preços acessíveis, do património cuja gestão lhe for atribuída através do Decreto-Lei n.º 94/2019, de 16 de julho e do Decreto Lei n.º 82/2020, de 2 de outubro;

- Realização de consultas públicas ao mercado para aquisição de imóveis ao abrigo do Decreto-Lei n.º 82/2020, de 2 de outubro, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 109-C/2021, de 9 de dezembro, para afetação à Bolsa de Imóveis Públicos para Arrendamento a preços acessíveis.

Indicadores, metas e resultados

Indicador	Meta	Resultado	Taxa Realização
Abertura de procedimentos para contratação de equipas projetistas para a elaboração de projetos de construção ou de reabilitação de edifícios	17	18	105%
N.º de dias para cumprimento da Meta 371 da C02-i05 – PPHCA do PRR	365	0	0%

4.5. Incentivos ao Arrendamento

O ciclo de gestão em análise foi particularmente intenso na área de atuação dos programas de arrendamento na medida em que foram criados 3 novos programas, e, bem assim, alargada a amplitude de aplicação de outros tantos. Os reptos colocados ao Instituto, em termos de operacionalização dos referidos programas (incluindo a interoperabilidade com *stakeholders*) foram permanentes, contínuos e intensos, mas todos pronta e rapidamente superados.

Gestão do Programa de Apoio ao Arrendamento

O Programa de Apoio ao Arrendamento 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 Apoio ao Arrendamento (PAA) é um programa de política de habitação que visa promover uma oferta alargada de habitação para arrendamento a preços compatíveis com os rendimentos das famílias e prossegue os seguintes fins:

- Aumentar a acessibilidade à habitação por parte dos agregados familiares;
- Aumentar a oferta de habitação para arrendamento a preços reduzidos;
- Reforçar a segurança e a estabilidade no arrendamento habitacional;
- Promover maior equilíbrio entre o setor do arrendamento e o da habitação própria;

- Proporcionar respostas para as necessidades de mobilidade habitacional, por razões familiares, profissionais ou de estudo, e de mobilidade para territórios do interior;
- Melhorar o aproveitamento do parque edificado existente.

Gestão do Programa de Apoio Extraordinário à Renda

Criado pelo Decreto-Lei n.º 20-B/2023, de 22 de março, destina-se a famílias com contratos de arrendamento ou subarrendamento para primeira habitação celebrados até 15.03.2023, que tenham um rendimento anual igual ou inferior ao limite máximo do sexto escalão do IRS e cuja taxa de esforço para pagamento do encargo com a renda seja igual ou superior a 35%.

O apoio extraordinário à renda consiste num apoio financeiro mensal, não reembolsável, até ao limite máximo de 200€, que corresponde à diferença entre a taxa de esforço efetivamente suportada pelo agregado com a renda e uma taxa de esforço máxima de 35 %.

Gestão do Programa Porta 65 Jovem

O programa Porta 65 Jovem, 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.

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.

Por força do Decreto-Lei n.º 38/2023, de 10 de novembro e da Portaria n.º 346-A/2023, de 10 de novembro, este programa foi sujeito a alterações durante o ciclo de gestão em análise, nomeadamente no que concerne à sua disponibilização - que passou a operar em contínuo, à atualização dos tetos máximos de renda e, ainda, no que diz respeito à sua simplificação e desburocratização.

Gestão do Programa Porta 65+

Na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 38/2023, de 29 de maio, que procedeu à alteração do Decreto-Lei n.º 308/2007, de 3 de setembro, foi criado e regulamentado o programa de apoio financeiro Porta 65, que prevê uma nova modalidade de apoio ao arrendamento – Porta 65 +.

Este apoio é atribuído mediante a concessão de uma subvenção mensal, independentemente da idade dos candidatos, destinado a agregados com quebra de rendimentos superior a 20 % face aos rendimentos dos três meses precedentes ou do mesmo período homólogo do ano anterior; agregados monoparentais.

Gestão do Programa Arrendar para Subarrendar

O Programa Arrendar para Subarrendar é uma das medidas inscritas no pacote Mais Habitação para aumentar o número de casas no mercado de arrendamento.

Promovido pelo IHRU, I.P. este programa destina-se a arrendar imóveis e posteriormente subarrendá-los às famílias a preços acessíveis. Os limites do valor da renda são fixados de acordo com os preços do Programa de Apoio ao Arrendamento e não podem ultrapassar uma taxa de esforço de 35% do rendimento mensal do agregado.

Os contratos têm a duração de cinco anos, renováveis por períodos iguais, salvo oposição de uma das partes. Em qualquer caso, o contrato não pode ser inferior a três anos.

Medidas, projetos e atividades desenvolvidos

Durante o ano de 2023, nesta área funcional desenvolveram-se as seguintes medidas:

- Criação e operacionalização do Programa de Apoio Extraordinário à Renda, Programa Porta 65+ e Programa Arrendar para Subarrendar;
- Implementação das interoperabilidades (com *stakeholders* externos) necessárias ao pleno funcionamento dos novos programas;
- Análise e acompanhamento das candidaturas – incluindo comunicação de elementos em falta, prestação de esclarecimentos, publicitação, bem como a fiscalização, controlo e comunicação de verbas a liquidar - e apoio aos candidatos/beneficiários no âmbito do

Programa de Apoio ao Arrendamento, Programa de Apoio Extraordinário à Renda, Programa Porta 65 Jovem, Programa Porta 65+ e Programa Arrendar para Subarrendar;

- Afinação na adequabilidade das plataformas informáticas dos programas;
- Análise de compatibilidade de Programas Municipais com o PAA.

Indicadores, metas e resultados

Indicador	Meta	Resultado	Taxa Realização
N.º de Jovens a beneficiar do Porta 65 Jovem	24.500	28.133	115%
N.º de candidaturas subvencionada Programa Porta 65 Jovem	24.000	24.928	104%
N.º de contratos enquadrados no Programa de Apoio ao Arrendamento - REFORMULADO	470	458	97,4%
N.º de entidades objeto de ações de divulgação do Programa	50	0	0%

5. Áreas Funcionais Complementares e de Suporte

5.1. Auditoria Interna

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

A sua ação conduziu a diversas melhorias, nomeadamente na definição e implementação da estrutura documental do sistema de controlo interno do IHRU, I. P. e no mapeamento de processos e detalhar de atividades e pontos de controlo. A descrição levada a cabo de procedimentos e processos permitiu promover uma maior clareza sobre o estado atual dos processos críticos e relevantes no Instituto e contribuir para uma maior consistência na forma como as atividades são executadas.

Medidas e projetos desenvolvidos

Processos mapeados no Manual do Sistema de Gestão e Controlo das Medidas do PRR:

- Contratualização dos Investimentos;
- Alteração do contratualizado;
- Anulação e revogação do contratualizado;
- Verificações no Local dos Investimentos;
- Recuperação de montantes indevidamente pagos;
- Encerramento dos investimentos com regimes especiais de afetação e alienação;
- Verificação das obrigações de comunicação pelos beneficiários finais.

No ano de 2023, foram realizadas 86 ações de controlo, designadamente:

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

Indicadores, metas e resultados

Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização
% execução do Programa Anual de Auditorias ⁵	85%	0	0%
% de processos mapeados do Manual de Procedimentos dos processos do SCI do IHRU	5%	47%	940%

⁵ No ano de 2023 o Programa de Auditorias não veio a ser aprovado.

5.2. Planeamento, Estudos, Assessoria e Comunicação

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

No âmbito dos compromissos assumidos relativos à gestão, execução e monitorização de três dos investimentos da Componente da Habitação (C02) do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), é ainda da responsabilidade desta área assegurar a atividade de reporte, colaborando com as demais Unidades Orgânicas no sentido de reunir a informação necessária à elaboração de Relatórios de Progresso e de Pós-Contratação e proceder à sua submissão regular no SI-PRR.

Medidas, projetos e atividades a desenvolver

No ano de 2023 foram desenvolvidas as seguintes ações:

- Acompanhamento da execução dos três investimentos (i01, i02, i05) da componente 2 - Habitação do PRR procedeu-se:
 - à montagem de um *Dashboard* por recurso à ferramenta *Power Bi* o qual permite, de uma forma contínua, acompanhar a execução dos investimentos previstos no PRR;
 - à prestação de suporte técnico aos beneficiários finais do PRR no âmbito do cumprimento das obrigações de comunicação;
 - ao cumprimento das obrigações de comunicação no âmbito da implementação, enquanto executor direto, do i05 – Parque Público de Habitação a Custo acessíveis.
- Participação do IHRU, I. P. em exposições, feiras, seminários e outras iniciativas e que compreendem o desenvolvimento de todas as tarefas associadas para a sua concretização.
- O lançamento de uma campanha de divulgação do PAA, com especial enfoque na rádio e suportes digitais;

- Implementado “o IHRU em Números” no Portal da Habitação, o qual traduz a abrangência dos apoios à habitação nas vertentes da Promoção de Habitação Pública, das Respostas de Emergência e dos Apoios ao Arrendamento.
- A gestão da relação do Instituto com os órgãos de comunicação social, mediante a recolha de informação e necessário no apoio ao Conselho Diretivo nas respostas às solicitações que lhes são dirigidas.
- Foi assegurado o funcionamento do serviço de atendimento do IHRU, I. P. ao cidadão (presencial e eletrónico), o qual procurou informar convenientemente todos aqueles que o procuram, direta ou indiretamente, nas temáticas da habitação, do arrendamento e da reabilitação urbana.
- Por fim, importa ainda destacar que no último semestre foi possível garantir o lançamento de um inquérito para aferir o grau de satisfação dos cidadãos com o atendimento presencial do IHRU, I. P..

Indicadores, metas e resultados

Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de realização
N.º de Relatórios de caráter obrigatório (marcos e metas e pós-contratação submetidos no SI-EMRP)	18	49	272%
Publicação de <i>Dashboard</i> de acompanhamento dos investimentos do PRR	1	1	100%
N.º de Sessões Informativas sobre as obrigações de comunicação, junto dos Beneficiários Finais do PRR	6	7	117%
Lançamento de um inquérito para aferir o grau de satisfação com o atendimento presencial do IHRU (n.º de dias corridos)	273 (30 Set.)	207	124%

5.3. Gestão Financeira

Cabe à área de Gestão Financeira assegurar o planeamento e o controlo de gestão da atividade financeira desenvolvida pelo IHRU, I. P., por forma a assegurar os meios financeiros necessários à sua atividade, gerindo processos de contratação de novos empréstimos ou de desembolso de financiamentos em curso. Nesta área funcional procede-se à monitorização de operações passivas, à análise do risco de novos empréstimos a conceder, através da emissão de pareceres relativos a propostas de investimento a financiar ao abrigo das linhas de crédito disponibilizadas. Procede-se

ainda ao reporte interno e externo, no qual se destaca a elaboração do orçamento, sua execução e acompanhamento periódico, bem como o reporte à EMRP da execução financeira do PRR.

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

Medidas, projetos e atividades desenvolvidos

O ano de 2023 foi caracterizado pelas seguintes atividades:

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

Indicadores, metas e resultados

Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização
Recuperação de crédito do Programa SOLARH em 2023 (euros)	50.000	51.997	116%
Identificação de requisitos para ajustamento do SGC à gestão de empréstimos concedidos ao abrigo da medida i05 da C02 do PRR (data)	31-Mai	26-Mai	104%
Implementação de modelo de ficheiro para registo e reporte de documentos de despesa PRR (data)	31-Mar	31-Mar	100%
Elaboração de relatórios mensais de monitorização da execução orçamental de receitas e despesas do IHRU (n.º de relatórios entregues até ao dia 20 de cada mês)	12	11	92%

Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização
Pagamento de Propostas de Utilização de Fundos (PUF) (nº de dias úteis para pagamento após receção pela DGF)	9	8,3	92%

5.4. Consultoria Jurídica e Contencioso

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

Medidas e projetos desenvolvidos

No ciclo de gestão 2023, além da atividade corrente, cumpriu-se uma intervenção importante que contribuiu para a concretização das metas fixadas no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), e que incidiu em:

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

Paralelamente, esta área de suporte, continuou a:

- Prestar apoio jurídico às Unidades Orgânicas (UO) e ao Conselho Diretivo (CD) nos procedimentos de promoção de habitações em arrendamento a preços acessíveis, designadamente na elaboração de protocolos, avisos, regulamentos e peças procedimentais análogas;

- No âmbito do Programa Porta de Entrada: elaborar os Acordos de Financiamento, instruir os procedimentos de contratação, redigir os respetivos contratos de financiamento, validar as garantias, no caso dos contratos de empréstimo;
- Prestar o apoio jurídico necessário a todas as unidades orgânicas do Instituto e ao Conselho Diretivo nas questões jurídicas que sejam suscitadas no âmbito do Programa Apoio ao Arrendamento e do Programa Porta 65 Jovem;
- Prestar apoio técnico em matéria de produção legislativa, nomeadamente, pronunciar-se sobre propostas de diplomas.
- Prática dos atos judiciais e extras judiciais;
- Integração, sistematização e atualização dos dados gerados no âmbito da ação do departamento de Contencioso;
- Padronização de procedimentos;
- Criação e desenvolvimento de minutas;
- Identificação e recuperação de processos sem tramitação recente.

Indicadores, metas e resultados

Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de realização
% de acordos e contratos de financiamento elaborados ao abrigo dos Programas 1.º Direito e BNAUT em 8 dias úteis	70%	70%	100%
% de Protocolos de Cooperação Institucional (PCI's) e contratos de financiamento elaborados ao abrigo do programa Porta de Entrada, em 10 dias úteis	70%	70%	100%
Uniformização de 85% dos procedimentos, processos e mecanismos de reporte de informação (n.º de dias corridos)	365 (31 Dez.)	300	118%
Criação de minutas de peças processuais, informações, ofícios e outros elementos documentais relevantes (n.º de minutas)	20	25	125%
Identificação de processos sem tramitação recente e subseqüente impulso processual (n.º de processos)	25	70	280%

5.5. Gestão de Recursos Humanos, Administração e Contratação Pública

Esta área de suporte compreendia duas subáreas de atuação: a gestão de recursos humanos e a administração e contratação pública.

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

Relativamente à área de contratação pública, compete-lhe a instrução dos procedimentos de contratação, no quadro legal vigente, para satisfação das necessidades transversais do Instituto.

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

Medidas e projetos desenvolvidos

Relativamente à gestão de recursos humanos foi possível obter resultados positivos em duas áreas críticas: a do Recrutamento e a da Formação Profissional.

No que concerne ao Recrutamento, foram abertos 5 Procedimentos Concursais Comuns (PCC's) para um total de 8 Postos de Trabalho (PT's). De relevar que se encontrava igualmente em tramitação, o recrutamento de trabalhadores no âmbito de PCC's abertos em 2022, ainda que a contratação se tenha verificado apenas em 2023.

No âmbito do PRR, foram abertos 4 PCC's, nas áreas de Direito (Lisboa) e Gestão (Lisboa), dos quais 3 encontram-se encerrados e 1 a decorrer. De salientar que tratando-se de contratos de trabalho em funções públicas, a termo resolutivo incerto, observa-se uma elevada rotatividade de entradas e saídas de trabalhadores, pelo que obriga a uma gestão dos recursos e consequentes procedimentos muito exigente.

No que concerne à formação, foi elaborado o Plano de Formação de 2023 o qual contemplava a análise das respostas de 153 trabalhadores ao diagnóstico de necessidades formativas, tendo-se observado uma taxa de resposta de 56%, considerando o total de trabalhadores à data de envio do formulário. Relativamente ao número de participantes, verifica-se um total de 312 participantes

(dos quais 77 em regime de autoformação) e de 1459 participações (das quais 139 em regime de autoformação), concluindo-se, face a este último número, que cada trabalhador poderá ter realizado mais do que uma ação de formação no decorrer do ano. No que concerne ao número de participantes, e face ao total de trabalhadores (307) na data de 31 de dezembro de 2023, verifica-se que a taxa de participação é igual a 100%.

No âmbito da gestão do processo de avaliação de desempenho do ciclo avaliativo 2021-2022 no IHRU, I.P., foi avaliado um total de 160 trabalhadores, dos quais, 156 reuniam os requisitos funcionais para a avaliação, nos termos do artigo 42.º do SIADAP; e 4 requereram avaliação por ponderação curricular. Em conformidade com as quotas de diferenciação de desempenho fixadas no artigo 72.º do SIADAP, foram validadas as avaliações de Desempenho Relevante de 40 trabalhadores e, dentre estas, foi reconhecido o Desempenho Excelente de 8 trabalhadores. Não foi atribuída qualquer menção de Desempenho Inadequado.

Quanto à Comunicação Interna, o indicador referente à criação do portal do colaborador (intranet), foi alterado, propondo-se a elaboração do projeto de criação do referido portal, tendo o mesmo sido apresentado na data de 23 de dezembro de 2023 e merecido a competente autorização.

No domínio da contratação pública, 2023 comprova-se o reforço da capacidade de resposta na concretização das necessidades de contratação pública do Instituto, prosseguindo o continuado o aumento do peso relativo dos procedimentos abertos/concorrenciais. O acréscimo de necessidades de contratação pública decorrentes da concretização do investimento PRR-RE-C02-i05 foram evidentes. A permanente tensão que tal exigência determinou, impôs a priorização na sua concretização efetiva em detrimento do desenvolvimento de ações de melhoria. Acresceram também necessidades de modificação de contratos, as quais impuseram a prévia análise e confirmação da conformidade. No que respeita a medidas de melhoria e regulação, foi proposto um manual para gestor do contrato, garantida a atualização das minutas de contratação pública em acompanhamento às alterações legislativas, assim como a elaboração de proposta metodológica para a assistência e manutenção dos elevadores em geral no Instituto em devida articulação com a Unidade Orgânica diretamente responsável pela maioria desses equipamentos.

Na área de administração geral prosseguiu-se com a prática de renovação da frota automóvel em utilização, garantindo o uso de viaturas recentes, com padrões de desempenho eficiente em minimização aos impactos ambientais.

Indicadores, metas e resultados

Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de realização
Trabalhadores com frequência de ações de formação ou autoformação (%)	50	100	200%
Disponibilização do Portal do Colaborador na Intranet (data)	330 (26 Nov.)	363	89%
Taxa de aprovação de requerimentos elegíveis, relativos à organização do tempo de trabalho e que visam a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal (%) - REFORMULADO	90	100	111%
Propostas de contratação elaboradas de procedimentos concorrenciais (n.º de lotes/contratos)	150	237	158%
Contratos adjudicados/concluídos (n.º de contratos adjudicados ou com decisão de não adjudicação)	500	577	115%
Elaboração de guias, minutas ou orientações que visem boas práticas (n.º de documentos)	4	3	75%

5.6. Sistemas de Informação

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

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

Medidas, projetos e atividades desenvolvidos

Para a área de Sistemas de Informação, o ano de 2023 impôs importantes desafios no âmbito da transformação digital decorrentes sobretudo da implementação do Plano de Recuperação e Resiliência. Os principais desafios encontram expressão na concretização de objetivos tecnológicos tais como a integração de vários sistemas de informação (interoperabilidade) e o desenvolvimento e ajustamento aplicacional.

No ciclo de gestão em apreciação, foram priorizados os projetos de suporte à gestão do PRR, e cumpridos e superados os indicadores que concorriam diretamente para a execução e cumprimento dos objetivos contratualizados. Esta área desenvolveu e implementou um conjunto de iniciativas de capacitação, apoio e acompanhamento às restantes unidades orgânicas, bem como o desenvolvimento adaptativo de aplicações *core*, destacando-se:

- Formação eDoc à quarta e SIGA;

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

Indicadores, metas e resultados

Indicadores	Meta	Resultado	Taxa de Realização
Serviços Commodity laas específicos de nuvem, com garantia de soberania de dados (n.º de dias para atingir 50%, após reunião inicial)	180	0	0%
Disponibilização de indicadores de acompanhamento do PRR na plataforma de BI (n.º de indicadores disponibilizados no painel)	10	33	330%
Fase II do projeto de Gestão Documental (data)	273 (30 Set.)	191	131%
Implementação de solução de Balcão de Atendimento – Online (data)	365 (4T)	0	0%

5.7. Símula do Balanço Social

Com base no instrumento de gestão Balanço Social, apresenta-se uma breve caracterização dos 307 efetivos em exercício de funções no IHRU, I. P. a 31 de dezembro de 2023, permitindo ter uma visão integrada dos recursos humanos que compõem o Instituto.

No que concerne ao ciclo de gestão de 2023, destacam-se as principais conclusões:

- A 31-12-2023 existiam 307 trabalhadores/as, dos quais 187 do sexo feminino e 120 do sexo masculino, revelando uma taxa de feminização na ordem dos 61%, ligeiramente superior à do ano transato (57%). Importa referir que não estão contabilizados os/as trabalhadores/as que se encontram ausentes por doença há mais de 6 meses;
- Em 2023 registaram-se 110 admissões (procedimento concursal, mobilidade, comissão de serviço, entre outras), das quais 59 recrutamento externo por procedimento concursal e 23

- no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência. Registam-se igualmente 70 saídas de trabalhadores/as (denúncia por iniciativa do trabalhador, mobilidade, cedência, comissão de serviço, morte, reforma/aposentação, conclusão do período experimental sem sucesso e outras situações), das quais 19 por denúncia do contrato por iniciativa do/a trabalhador/a;
- No ano 2023, não foi possível o preenchimento de 109 postos de trabalho, 101 dos quais por não abertura de procedimento concursal, sendo que os outros 8 estão pendentes da conclusão dos respetivos procedimentos concursais. Comparativamente ao ano anterior, verificou-se uma diminuição de 35 postos de trabalho não ocupados, decorrente do aumento do número de abertura de procedimentos concursais, num total de 30;
 - No que à concerne à média etária, a mesma encontra-se nos 48,79 anos, com desvio padrão de 10,22;
 - A proporção de trabalhadores com idade superior a 55 anos, é de 29,97%, inferior ao ano anterior, o que aponta para um rejuvenescimento da força de trabalho do IHRU, I.P.;
 - Ao nível contratual predomina o vínculo de “contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado” que abrange 66,78% dos trabalhadores/as. Verificou-se um acréscimo comparativamente ao ano de 2022 (60,67%), derivado ao número de recrutamentos realizados por procedimento concursal para a ocupação de postos de trabalho com CTFPTI;
 - O IHRU, I. P. dispõe de um elevado nível de tecnicidade nos seus recursos humanos, correspondente a 78,83% dos trabalhadores/as em cargos e carreiras que exigem habilitação de ensino superior, indicador favorecido pelo recrutamento de técnicos superiores contratados no âmbito do PRR;
 - Foram apuradas 3515:58 horas de trabalho suplementar (menos 862,65h do que no ano transato).
 - Do ponto de vista da assiduidade, contabilizaram-se 3.640 dias de ausências, em parte resultantes de doenças prolongadas, sendo que a taxa de absentismo (4,76%) foi inferior à registada em 2022 (10,98%);
 - Foram registadas mudanças de situação profissional em 58 trabalhadores/as, 12 por consolidação da mobilidade, 25 por alteração obrigatória de posicionamento remuneratório e 14 por opção gestonária.

Por fim, não se verificou, em 2023 a instauração de qualquer processo disciplinar.

6. Segurança, higiene e saúde no trabalho

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

Durante o ano de 2023 ocorreram 7 acidentes de trabalho, dos quais resultaram 151 dias de ausência ao trabalho. Comparativamente a 2022, ocorreu assim um aumento de 16%, representado através de uma taxa de incidência de acidentes em serviço de 2,28%.

No período em análise, não houve registo de casos declarados de doenças profissionais, no entanto, foram declarados 6 casos de incapacidade temporária absoluta.

De salientar, ainda, que as faltas por doença foram o principal motivo de absentismo, contabilizando-se um total de 1519,5 dias.

7. Execução da formação

A formação profissional no IHRU, I. P., em 2023, teve por base as necessidades identificadas por cada trabalhador/a, no Diagnóstico de Necessidades Formativas, sendo estas submetidas à autorização dos respetivos superiores hierárquicos. Um trabalhador recrutado no âmbito do processo de recrutamento centralizado, em 2023, concluiu o programa de capacitação avançada para trabalhadores em funções públicas (CAT). Foi realizado um total de 1.006 ações de formação externas e 314 internas, resultando numa taxa de participação de 100%, dado que 312 trabalhadores/as participaram em pelo menos uma ação de formação.

Para efeitos de cálculo da taxa da participação é considerada apenas uma participação por cada trabalhador, ainda que o mesmo tenha participado em mais do que uma ação, independentemente da sua natureza (interna, externa ou autoformação) ou tipologia (Cursos de formação de curta, média e longa duração; Seminários, encontros, jornadas, palestras, conferências e outras ações de carácter similar que não pressuponham a sua conclusão com aproveitamento; Estágios, oficinas de

formação, comunidades de prática, mentoria, tutoria pedagógica e outras modalidades centradas nas práticas profissionais e no apoio à continuidade e transferência da aprendizagem).

Importa igualmente referir que para efeitos de cálculos, são considerados não só os trabalhadores em exercício de funções na data de 31 de dezembro de 2023, mas também todos aqueles que exerceram funções durante o ano de 2023, mas que cessaram as suas funções durante o referido ano, pelo que o n.º de participantes (312) é superior ao n.º de efetivos a 31 de dezembro de 2023 (307).

Assim, e no que concerne ao ciclo de gestão de 2023, destacam-se as principais conclusões:

- Em 2023 atingiu-se um valor de 8.429h56m, distribuídas por 1.459 ações de formação, que abrangeram 312 trabalhadores/as – uma média de 5 ações por trabalhador/a;
- Dos 312 trabalhadores/as que participaram nas ações de formação, verifica-se que 191 são do sexo feminino (61%) e 121 são sexo masculino (39%);
- Verifica-se um aumento no número de ações de formação realizadas comparativamente ao ano transato, mais 917, em parte explicado pela admissão de novos trabalhadores (110 entradas) e por uma divulgação mais eficaz da formação, nomeadamente no que concerne à fase de acolhimento e integração, onde foram definidas ações de formação obrigatórios, nas áreas de RGPD e Cibersegurança;
- Relativamente ao orçamento, o plano de formação definia um total de 127.830€, dos quais foram executados apenas 16.267,00€. Verifica-se de facto uma diminuição do valor das despesas versus o orçamento disponível, ficando aquém do expectável. Sem prejuízo, importa referir que o mesmo decorre do facto de que as ações realizadas, na sua maioria, são de natureza gratuita pelo que não acarretam custos diretos, para o Instituto.

8. Publicidade Institucional

A realização de campanhas de publicidade institucional do Estado obedece a regras e deveres específicos, relativamente à transparência, tal como se encontra plasmado na Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto (n.º 2 do art.º 7). No quadro abaixo estão identificadas as iniciativas de publicidade institucional decorridas no ciclo de gestão 2023.

Órgão de Comunicação Social	Descrição	Valor (€)
RTP1	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	12.173,10
SIC	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	7.819,53
TVI	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	13.450,38
Rádio Comercial	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	4.638,70
RFM	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	5.347,06
Cidade FM	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	1.630,21
Antena 3	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	663,03
casa.sapo.pt	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	3.862,20
Imovirtual	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	258,30
Diário de Notícias	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	861,00
Jornal de Notícias	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	861,00
Público	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	1.722,00
Economico	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	1.476,00
YouTube	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	2.152,52
Tiktok	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	615,00
Meta (Facebook & Instagram)	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	1.230,00
Rádio Botaréu	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	192,84
Rádio Pax	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	94,98
Rádio Antena Minho	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	201,47
Rádio Brigantia	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	192,84
Rádio Condestável	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	244,65
Rádio Beira Litoral	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	115,13

Órgão de Comunicação Social	Descrição	Valor (€)
Rádio Despertar	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	143,91
Rádio Fóia	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	181,33
RC Seia	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	115,13
94 FM - Leiria	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	155,42
Rádio Elvas	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	164,06
RC Ribatejo	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	146,79
Rádio Clube de Grândola	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	143,91
Rádio Valdevez	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	97,86
Rádio Voz do Marão	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	83,47
RCI Emissora Regional de Viseu	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	115,13
Radio Jornal da Madeira	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	201,47
TSF Açores	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	575,64
A Guarda	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	553,50
Alto Alentejo	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	889,55
Alto Minho	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	759,08
Aurora Lima	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	767,52
Barlavento	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	1.684,62
Correio do Minho	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	329,47
Correio dos Açores	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	2.116,95
Defesa	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	1.051,65
Diário As Beiras	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	1.438,23
Diário da Região	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	207,56

Órgão de Comunicação Social	Descrição	Valor (€)
Diário de Aveiro	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	395,36
Diário de Viseu	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	1.451,76
Diário do Alentejo	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	1.093,82
Diário do Minho	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	719,55
Diário do Sul	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	184,50
Jornal da Madeira	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	2.390,55
Jornal de Chaves	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	730,31
Jornal de Leiria	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	1.734,96
Jornal Nordeste	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	449,87
Mensageiro de Bragança	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	197,67
Notícias de Vila Real	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	164,73
O Interior	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	112,02
Reconquista	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	1.291,50
Setubalense	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	1.158,48
Soberania do Povo	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	658,46
Templário	Campanha de Divulgação dos Programas de Apoio ao Arrendamento	774,90
Jornal de Notícias	Divulgação de Concursos de habitações em Arrendamento Acessível	6.143,85
Público	Divulgação de Concursos de habitações em Arrendamento Acessível	1.859,76
	TOTAL	93.236,24

9. Proposta de Menção de Desempenho

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

O ciclo de gestão de 2023, foi muitíssimo exigente resultante de novos desafios colocados ao IHRU, I. P., desde logo, pelo alargamento legal das suas competências e atribuições, mas, também, pela responsabilidade de continuar a implementar os vários instrumentos de atuação da NGPH, operacionalizar o Decreto-Lei n.º 82/2020 de 2 de outubro, dar cumprimento ao estabelecido na Lei de Bases da Habitação, a par do desenvolvimento, operacionalização e execução dos três investimentos da componente 02 – Habitação, do Plano de Recuperação e Resiliência, e, bem ainda, da criação e implementação de 3 novos programas no domínio dos apoios e ou incentivos ao arrendamento: Programa Porta 65+; Programa de Apoio Extraordinário à Renda e Programa Arrendar para Subarrendar.

O resultado do desempenho do IHRU, I. P., em 2023 foi de **112%** tendo sido superada a execução global em dois parâmetros (Eficácia e Qualidade) de avaliação considerados no QUAR.

A nível operacional foram alcançados ou superados 4 dos 5 Objetivos Operacionais incluídos no QUAR, inclusive os três mais relevantes (**Obj 2, Obj 5 e Obj 10**).

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

Lisboa, 16 outubro de 2024.

O Presidente do Conselho Diretivo

António Benjamim Pereira