

Relatório de Atividades

2018



Cofinanciado por:

Bancos aderentes:



Ficha técnica

Título

Relatório de atividades 2018

Editor

Estrutura de Gestão do Instrumento Financeiro para a Reabilitação e Revitalização Urbanas

Endereço

Av. Columbano Bordalo Pinheiro, nº.5, 7º. Andar

1099-019 Lisboa

TEL +351 21 723 1500

<http://www.portaldahabitacao.pt/pt/portal/reabilitacao/ifrru/>

Data de edição

Março de 2019



Índice

Ficha técnica	2
Siglas e Acrónimos	6
Mensagem do Presidente	7
da Comissão Diretiva da Estrutura de Gestão do IFRRU 2020	7
Nota Metodológica	8
1. O contexto do IFRRU 2020	9
1.1. Avaliação ex ante	9
1.2. Evolução dos setores da construção, da reabilitação e do turismo	10
2. O IFRRU 2020	13
2.1. Indicadores financeiros do IFRRU 2020	15
2.2. Indicadores organizacionais do IFRRU 2020	17
2.3. Indicadores sociais e ambientais do IFRRU 2020	18
3. A Estrutura de Gestão do IFRRU 2020	23
3.1. Indicadores sociais	24
3.2. Indicadores da atividade	25
Objetivos de eficácia, entendida como medida em que um serviço atinge os seus objetivos e obtém ou ultrapassa os resultados esperados	30
Objetivos de eficiência, enquanto relação entre os bens produzidos e serviços prestados e os recursos utilizados	36
Objetivos de qualidade, traduzida como o conjunto de propriedades e características de bens ou serviços, que lhes conferem aptidão para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas dos utilizadores	37
3.3. Indicadores ambientais	39
3.4. Indicadores financeiros	39
4. Autoavaliação do ano de 2018	42



5. Perspetivas 2019	44
---------------------------	----

Índice de figuras

Figura 1 – Avaliação ex-ante.....	9
Figura 2 – Ciclo IFRRU 2020.....	14
Figura 3 – Financiamento IFRRU 2020.....	15
Figura 4 – Distribuição nacional das operações contratadas.....	17
Figura 5 – Modelo organizacional do IFRRU 2020.....	18
Figura 6 – Quadro de referência da EG do IFRRU 2020.....	23
Figura 7 – Missão / Visão / Metas / Objetivos	25
Figura 8 - Espaço de exposição do IFRRU 2020, no III Encontro de Investidores da Diáspora, 13 a 15 de dezembro, em Penafiel	28
Figura 9 - Imagens do Evento Anual.....	29
Figura 10 - Imagens do LinkedIn e da <i>newsletter</i>	33
Figura 11 - Imagens de <i>sites</i> de vários consulados.....	35
Figura 12 - <i>Site</i> do programa INTERREG EUROPE.....	35

Índice de gráficos

Gráfico 1 – Índice de produção na construção.....	10
Gráfico 2 – Total de edifícios concluídos.....	10
Gráfico 3 – Valor médio dos prédios urbanos transacionados	11
Gráfico 4 – Saldo da Balança de viagens e turismo em % do PIB.....	11
Gráfico 5 – Oferta de camas em Portugal	12
Gráfico 6 - - Candidaturas submetidas	16
Gráfico 7 - Operações contratadas por tipo de beneficiário.....	20
Gráfico 8 - Operações contratadas por tipo de uso predominante do edifício	21
Gráfico 9 – Taxas de realização do Parâmetro Eficácia.....	31
Gráfico 10 – N.º de respostas por prazo de dias úteis	31
Gráfico 11 – N.º de novos subscritores por mês	33
Gráfico 12 – N.º de total de páginas visitadas por mês	34



Gráfico 13 – Taxas de realização do Parâmetro Eficiência	37
Gráfico 14 – Taxas de realização do Parâmetro Qualidade	38
Gráfico 15 – Taxas de realização globais	39

Índice de tabelas

Tabela 1 – Euribor a 3 meses.....	12
Tabela 2 – Euribor a 6 meses.....	12
Tabela 3 – Tipologias de operações	13
Tabela 4 – Intenções de investimento	16
Tabela 5– Distribuição e valor das operações contratadas.....	19
Tabela 6- Indicadores IFRRU 2020.....	22
Tabela 7 – Principais factos ocorridos em 2018	28
Tabela 8 – Objetivos Operacionais – Parâmetro Eficiência.....	36
Tabela 9 – Objetivos Operacionais – Parâmetro Qualidade	37
Tabela 10 – Taxas de imputação por PO/Eixo/PI	40
Tabela 11- Execução orçamental da EG do IFRRU 2020.....	41



Siglas e Acrónimos

Sigla	Descritivo
AG	Autoridade de Gestão de um Programa Operacional
BEI	Banco Europeu de Investimento
CEB	Banco de Desenvolvimento do Conselho da Europa
EG IFRRU 2020	Estrutura de Gestão do IFRRU 2020
FC	Fundo de Coesão
FEDER	Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional
FEEI	Fundos Europeus Estruturais e de Investimento
IFRRU 2020	Instrumento Financeiro para a Reabilitação e Revitalização Urbanas
IGCP, I.P.	Instituto de Gestão de Crédito Público, I.P.
IHRU, I.P.	Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, I. P.
PAICD	Plano de Ação Integrado para as Comunidades Desfavorecidas
PARU	Plano de Ação de Reabilitação Urbana
PEDU	Plano Estratégico de Desenvolvimento Urbano
PI	Prioridade de Investimento
PO	Programa Operacional
POSEUR	Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RCM	Resolução de Conselho de Ministros
Reg.	Regulamento

Ver também Glossário com conceitos associados aos FEEI e à gestão dos instrumentos financeiros disponível na página do IFRRU 2020 em

<http://www.portaldahabitacao.pt/pt/portal/reabilitacao/ifrru/06Glossario.html>.



Mensagem do Presidente

da Comissão Diretiva da Estrutura de Gestão do IFRRU 2020

A construção e infraestruturização dos sistemas urbanos e do edificado acarreta um enorme consumo de recursos, que não diz somente respeito a materiais, energia, transportes, mas, também ao próprio solo, que é um bem precioso, escasso e finito. Esta realidade, conjugada com a perda persistente de população residente e mesmo a desertificação dos territórios do interior, acentuou a existência de um número muito elevado de edifícios degradados e mesmo até devolutos, estimado pelo INE em cerca de 1 milhão de edifícios, fenómeno que se manifesta cada vez mais e de forma disseminada em todo o país, com pontuais exceções muito localizadas em Lisboa e Porto.

Tendo presente que em Portugal 73% da população reside em áreas predominantemente urbanas, criar as condições para que a reabilitação seja a principal forma de intervenção ao nível do edificado e do desenvolvimento urbano, sendo igualmente um passo no caminho para uma economia circular, é a nossa responsabilidade perante o planeta e as gerações vindouras.

Este quadro, deixa evidente a necessidade de uma forte aposta na reabilitação urbana, que tem expressão prática na criação de instrumentos de financiamento que se complementem, numa estratégia de intervenção integrada que prossiga os objetivos de política pública, colmatem as falhas de mercado e, desta forma, induzam o investimento público e privado.

O ano de 2018 foi o primeiro ano de execução do IFRRU 2020, o maior instrumento financeiro de apoio à reabilitação urbana, com uma disponibilidade de 1.400 milhões de euros.

Sendo o ano particularmente marcado pelo objetivo de angariação de uma adequada carteira de investimentos, este esforço teve resultados evidentes, traduzidos quer nas 681 intenções registadas na *pipeline* dos Bancos parceiros, correspondendo a 1.972 milhões de euros de intenções de investimento, quer na emissão de 940 pareceres de enquadramento por parte dos Municípios.

O acompanhamento constante destas intenções, a par com a interlocução que a EG do IFRRU 2020 garante junto dos pontos focais IFRRU 2020 em cada Município, permitiu que 2018 terminasse com 71 operações contratadas, correspondendo a um investimento de cerca de 271 milhões de euros e a um financiamento total de 206,5 milhões de euros, dos quais cerca de 100 milhões de dotação pública. Estes números, já de si significativos, devem ainda ser conjugados com a existência de um potencial de crescimento muito expressivo.

Importa pois prosseguir nesta missão, com o objetivo de alcançar um crescimento mais inclusivo e sustentável.



Nota Metodológica

A Estrutura de Gestão do Instrumento Financeiro para a Reabilitação e Revitalização Urbanas (IFRRU 2020) foi constituída em 2015, tendo desde então, e nos termos do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, elaborados os respetivos Relatórios de atividades anuais, já publicitados no seu *site*.

Em 2016, procurou-se incluir algumas das principais referências da metodologia do relatório de sustentabilidade, em especial no que se refere à abordagem de gestão e indicadores, tendo em conta as diretrizes emanadas pela GRI – *Global Reporting Initiative*. Da experiência entretanto adquirida considera-se que, tendo presente a natureza desta estrutura de missão e o modelo organizacional do IFRRU 2020, a abordagem deverá ser alicerçada no QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização) da EG do IFRRU 2020, mantendo-se uma análise dos indicadores económicos, organizacionais e de atividade, fornecendo, ainda, uma breve análise do contexto deste instrumento financeiro.

Nestes termos, o presente Relatório é organizado nos seguintes capítulos:

1. Análise do contexto
2. O IFRRU 2020 – principais indicadores
3. A Estrutura de Gestão do IFRRU 2020 – principais indicadores
4. Auto avaliação do exercício de 2018
5. Perspetivas para 2019



I. O contexto do IFRRU 2020

I.1. Avaliação ex ante



Avaliação ex ante

- 1 milhão de edifícios com necessidades de intervenções
- Setores residencial e de serviços representam 28% do consumo de energia final em Portugal
- Dificuldade no acesso ao financiamento;
- Gap de financiamento de 1.250 a 1.750 milhões de euros
- Procedimentos urbanísticos morosos

Resposta IFRRU 2020

- **Alavancagem de 14x dos fundos comunitários** disponibilizados - total de **1400 milhões de euros disponíveis** para financiamento;
- **Condições de financiamento mais favoráveis** (taxas de juro abaixo das praticadas no mercado, maturidades até 20 anos e períodos de carência até 4 anos)
- **Produto inovador de garantia** financiada para empresas que não dispõem de garantia bastante
- **Critérios de seleção uniformes**
- **Ponto focal em cada Município**, que permite agilizar os processos



Figura 1 – Avaliação ex-ante

O IFRRU 2020 apresenta-se como uma **iniciativa competitiva** já que, estando focado na reabilitação integral de edifícios com maiores necessidades de intervenção e abrangendo todo o território nacional, não tem **restrições ao nível do uso a conferir ao edifício reabilitado nem de tipologia de beneficiários finais**, podendo candidatar-se qualquer pessoa, pública ou privada, desde que munida de título jurídico bastante que lhe permita efetuar a intervenção e apresenta condições de financiamento favoráveis e adequadas a projetos desta natureza. A constituição de um Ponto Focal em cada Município especializado para as matérias do IFRRU 2020, é igualmente uma mais-valia designadamente porque permite um



acompanhamento de proximidade bem como permite agilizar os procedimentos de controlo prévio urbanístico.

I.2. Evolução dos setores da construção, da reabilitação e do turismo

No ano de 2018, o volume de produção na construção cresceu 1,7 %, face a 2017, com contributo relevante do setor Construção de Edifícios que compensou o decréscimo do setor de Engenharia Civil (Fonte: INE).

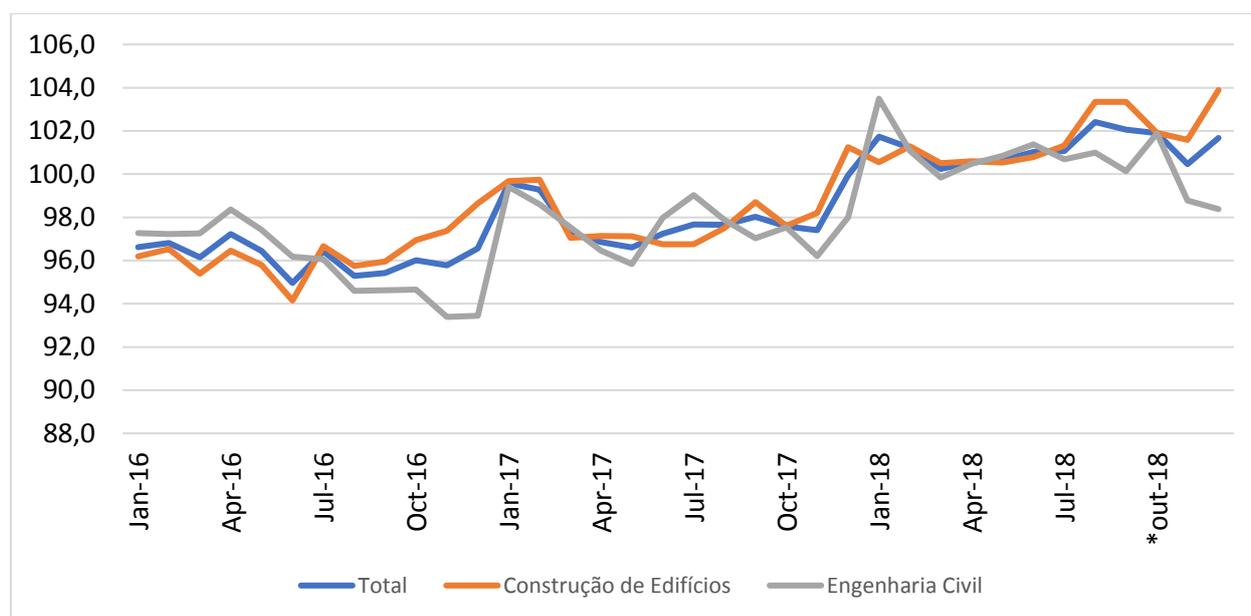


Gráfico 1 – Índice de produção na construção
(valores ajustados dos efeitos de calendário e da sazonalidade)

O total de edifícios concluídos, incluindo construções novas, ampliações, alterações e reconstruções de edifícios registou um decréscimo de 15,31 %, face ao ano de 2017. Dos 10.897 edifícios concluídos, 70,85 % são de habitação familiar.

Tendo em conta o número de edifícios concluídos, o predomínio de construção nova (74,29 %) continua a subsistir.

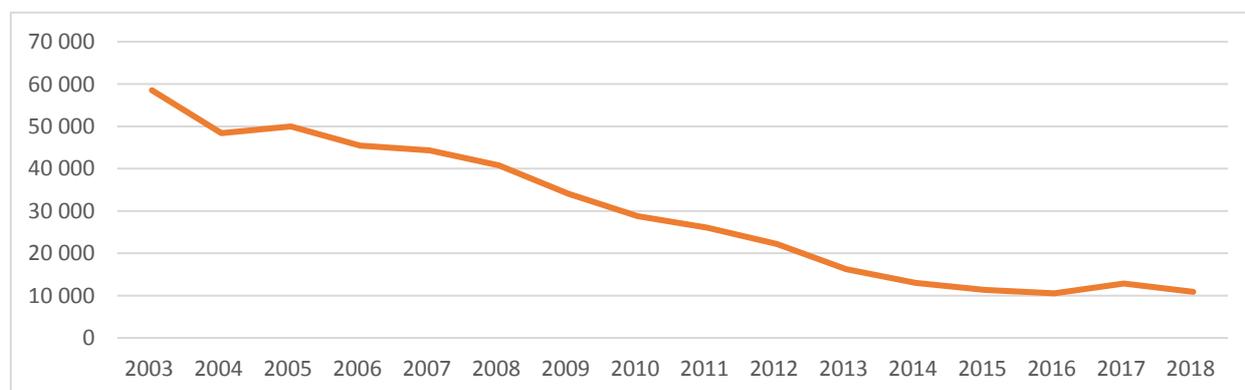


Gráfico 2 – Total de edifícios concluídos



O valor médio dos prédios urbanos continua a registar uma acentuada tendência de crescimento, atingindo o valor mais alto registado desde 1992: 136.059 euros (Fonte: DGPJ/MJ/PORDATA).

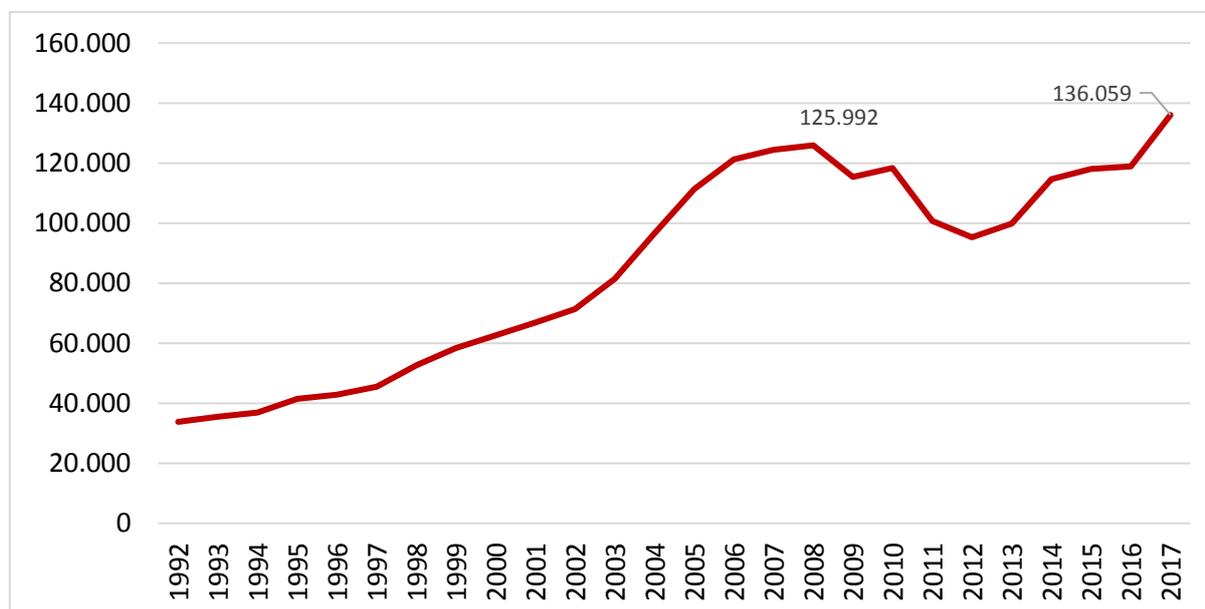


Gráfico 3 – Valor médio dos prédios urbanos transacionados

No setor do turismo, bem presente na reabilitação urbana, o saldo da balança de viagens e turismo representa 5,9 % do PIB – valor preliminar (Fontes/Entidades: INE | BP, BP, PORDATA)

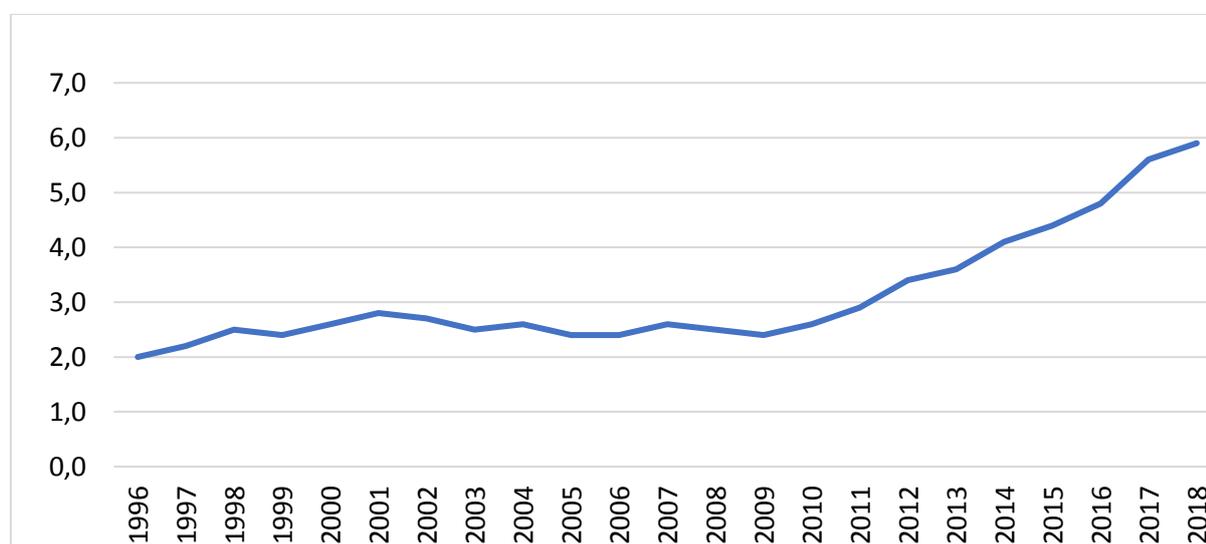


Gráfico 4 – Saldo da Balança de viagens e turismo em % do PIB

A oferta hoteleira mantém-se em crescimento, representando os hotéis cerca de 216 mil camas, mantendo a tendência de crescimento anual (crescimento de 2,62 % face a 2017), os hotéis-apartamentos 44 mil camas e outras tipologias¹ 70 mil camas, representando estas uma quebra de 4,26

¹ Inclui-se neste âmbito as Pousadas, Aldeamentos turísticos, Apartamentos turísticos e outros



%, no seguimento da tendência já verificada em anos anteriores (Fonte: INE - 2018 dados provisórios; informação referente ao mês de julho e atualizada em 17.10.2018).

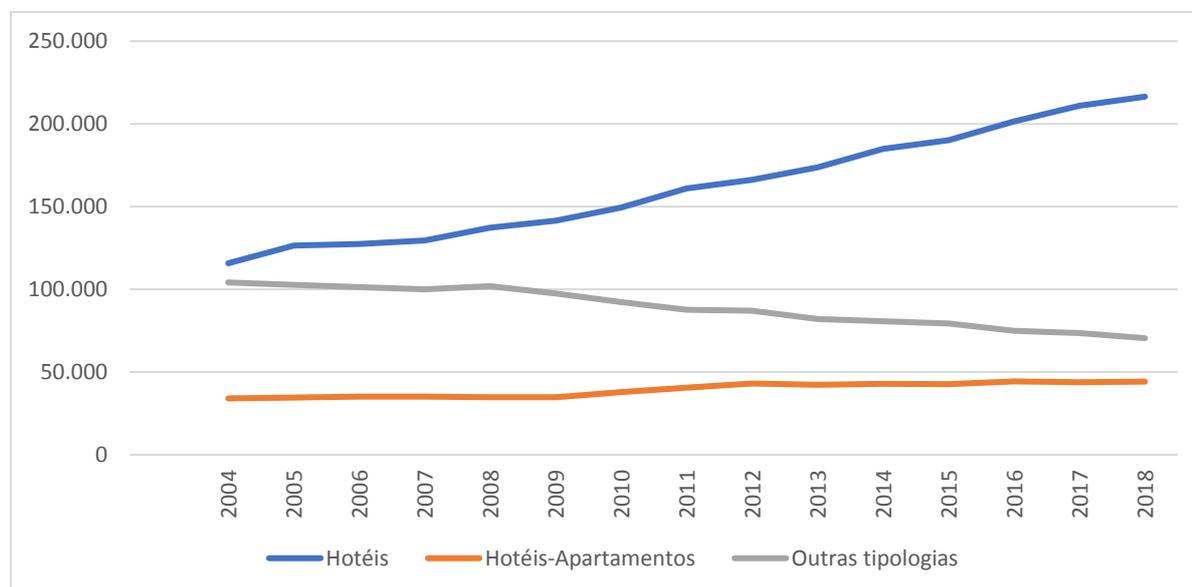


Gráfico 5 – Oferta de camas em Portugal

Por fim, importa analisar a evolução do custo de financiamento, em que as taxas EURIBOR mais utilizadas (3 e 6 meses) persistiram ao longo do ano de 2018 em valores negativos ainda que com uma ténue aproximação a zero de 0,013 e 0,023 respetivamente. Tal facto evidencia que se mantêm assim as dificuldades de acesso ao financiamento diagnosticadas na avaliação ex ante não tanto assentes no custo do financiamento, dadas as reduzidas taxas de juro, mas sobretudo nas condições que são praticadas pelo mercado, não compatíveis com operações de rentabilidades mais longas e que, como tal, exigem maturidades também mais longas, até 20 anos ao contrário dos vulgares 10-15 anos que a banca comercial geralmente pratica (exceção para o crédito à habitação).

Primeira taxa Euribor mensal	
02-01-2018	-0,329%
01-02-2018	-0,328%
01-03-2018	-0,327%
03-04-2018	-0,328%
02-05-2018	-0,329%
01-06-2018	-0,321%
02-07-2018	-0,321%
01-08-2018	-0,319%
03-09-2018	-0,319%
01-10-2018	-0,317%
01-11-2018	-0,318%
03-12-2018	-0,316%

Tabela 1 – Euribor a 3 meses

Primeira taxa Euribor mensal	
02-01-2018	-0,271%
01-02-2018	-0,278%
01-03-2018	-0,271%
03-04-2018	-0,270%
02-05-2018	-0,269%
01-06-2018	-0,269%
02-07-2018	-0,269%
01-08-2018	-0,269%
03-09-2018	-0,268%
01-10-2018	-0,268%
01-11-2018	-0,258%
03-12-2018	-0,248%

Tabela 2 – Euribor a 6 meses



2. O IFRRU 2020

O Instrumento Financeiro para a Reabilitação e Revitalização urbanas (IFRRU 2020) visa apoiar, através de empréstimos, investimentos de reabilitação urbana e, complementarmente de eficiência energética.

Todas as operações devem demonstrar uma melhoria do desempenho energético dos edifícios após a intervenção.

As operações a financiar devem demonstrar viabilidade financeira, gerando receitas líquidas positivas suficientes para amortizar o valor do financiamento do investimento, exceto nos casos em que não irá ser desenvolvida qualquer atividade (e.g. edifício para habitação própria) ou quando o beneficiário irá realizar um investimento de interesse público que não gera receitas líquidas positivas.

Em síntese, são elegíveis as seguintes **tipologias de operações**²:

Tipologia de operação	Território
<p>a) Reabilitação integral de edifícios com idade igual ou superior a 30 anos (ou, no caso de idade inferior, que demonstrem um nível de conservação igual ou inferior a 2)</p> <p>b) Reabilitação de espaços e unidades industriais abandonadas</p>	<p>ARU – Área de Reabilitação Urbana</p> <p>Se, além de se localizar numa ARU, o edifício estiver localizado no território definido pelo Município no PARU - Plano de Ação de Regeneração Urbana (ou instrumento similar nas Regiões Autónomas), poderá ter acesso a melhores condições de financiamento, na medida em que, para a componente do empréstimo relativa a fundos públicos, pode aceder a Fundos Europeus especificamente destinados a estas áreas.</p>
<p>c) Reabilitação de frações privadas inseridas em edifícios de habitação social que sejam alvo de reabilitação integral</p> <p>d) Reabilitação de edifícios de habitação social;</p> <p>e) Reabilitação de espaço público, desde que associada a ações de reabilitação do conjunto edificado envolvente, em curso ou concluídas há 5 anos ou menos</p>	<p>Território definido pelo Município no PAICD - Plano de Ação Integrado para as Comunidades Desfavorecidas ou Instrumento de Identificação das Comunidades Desfavorecidas (IICD) na Madeira.</p>

Tabela 3 – Tipologias de operações

Os **produtos financeiros** foram criados tendo em conta as disposições do Regulamento de Execução (UE) n.º 964/2014 da Comissão, de 11 de setembro, que estabelece as regras de execução do Regulamento (UE) n.º 1303/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de dezembro, podendo ser³:

Empréstimos, compostos por fundos públicos e, pelo menos em 50%, por fundos do Banco:

² Em 2018 a tipologia de operações elegíveis foi alargada por deliberação do Comité de Investimento do IFRRU 2020.

³ Para mais detalhes consultar o Guia do Beneficiário



- > com **maturidades até 20 anos**, sendo a mesma definida pelo Banco em função da maturidade mais adequada ao projeto em função da previsão temporal da sua rentabilidade;
- > **períodos de carência** equivalentes ao período do investimento estimado (período de duração da obra) + 6 meses, com um **máximo de 4 anos**;
- > **taxas de juro abaixo das praticadas no mercado** para investimentos da mesma natureza, sendo o valor global da taxa de juro determinado em função da combinação das várias fontes de financiamento.
- > **cobertura do financiamento até 100%** do valor do investimento, dependendo das necessidades de financiamento e da análise de risco pelo Banco;
- > **colaterais** – os exigidos pelo Banco selecionado, consistindo preferencialmente em hipoteca do imóvel a reabilitar;
- > **redução dos custos inerentes ao financiamento**, tais como comissões de análise.

Garantias, financiada com dotações públicas (FEEI) do IFRRU 2020, é associada a um empréstimo concedido exclusivamente com financiamento de um Banco selecionado para o produto Empréstimos.

- > **Cobertura até um máximo de 70%** do valor do empréstimo, variando em função do prazo do empréstimo.
- > **Bonificação da comissão de garantia até 1%**, durante a primeira metade do período de maturidade de cada empréstimo, por um período máximo de 10 anos, sendo o remanescente, a existir, suportado pelo beneficiário.

Para acesso aos produtos financeiros, os beneficiários apresentam as suas candidaturas junto das entidades gestoras financeiras, sendo o processo de análise, decisão e aplicação desenvolvido pelo banco em obediência aos procedimentos previamente estipulados pela EG do IFRRU 2020 nos termos do manual de procedimentos e sujeito a verificação, administrativa e no local, pelos membros da EG IFRRU 2020.

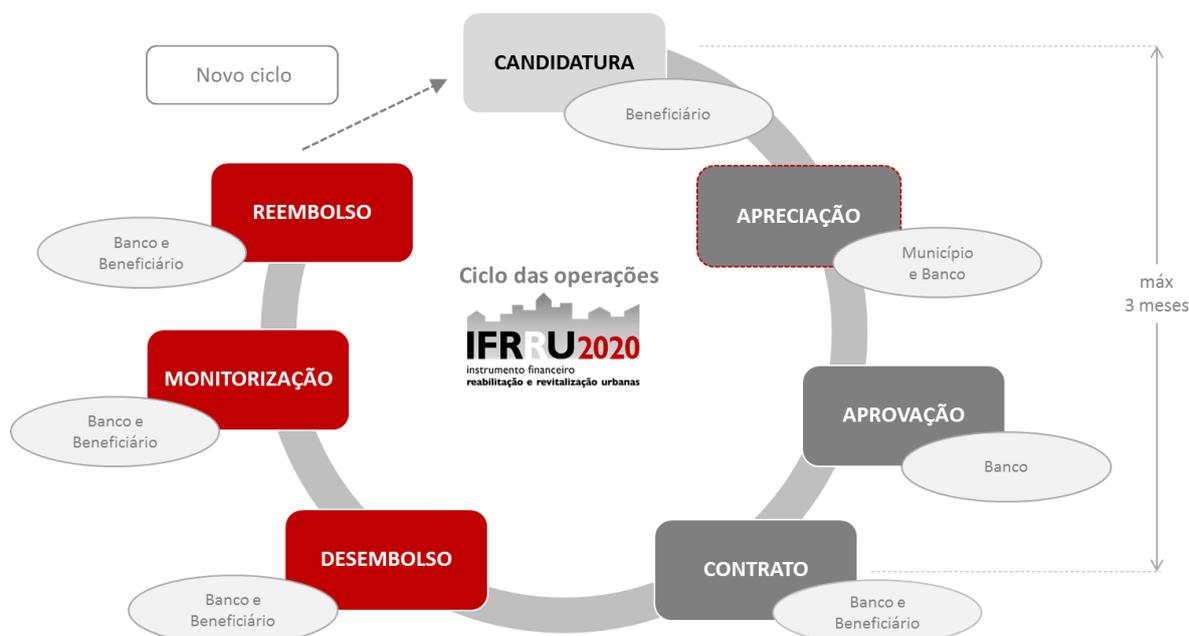


Figura 2 – Ciclo IFRRU 2020



2.1. Indicadores financeiros do IFRRU 2020

O IFRRU 2020 é cofinanciado por Fundos Europeus Estruturais e de Investimento (FEEI) no âmbito do acordo de parceria, estabelecido entre a Comissão Europeia e Portugal para atingir os desígnios comuns da Estratégia da UE no Horizonte 2020, designado Portugal 2020, congregando recursos provenientes de todos os Programas Operacionais (PO) regionais, bem como, no que respeita à componente de eficiência energética na habitação de particulares, do PO temático SEUR e dos PO das Regiões Autónomas, num total de 103 milhões de euros.

O IFRRU 2020 reúne, ainda, verbas provenientes do BEI (Banco Europeu de Investimento) e do CEB (Banco de Desenvolvimento do Conselho da Europa), no montante de 500 e 80 milhões de euros, respetivamente, e verbas do Orçamento de Estado para satisfação da contrapartida nacional pública, no montante de cerca de 20 milhões de euros.

Estes montantes são alavancados pelas entidades gestoras financeiras em, pelo menos, igual montante, permitindo obter cerca de **1.400 milhões de euros** disponíveis para financiar investimentos em reabilitação urbana e, complementarmente, em eficiência energética, ou seja, **14x os FEEI investidos neste Instrumento Financeiro**.



Figura 3 – Financiamento IFRRU 2020

Relativamente aos FEEI, o IFRRU 2020 mobiliza as seguintes prioridades de investimento (PI):

- > **PI 4.3** - Apoio à eficiência energética, à gestão inteligente da energia e à utilização das energias renováveis nas infraestruturas públicas, nomeadamente nos edifícios públicos e no setor da habitação.
- > **PI 6.5** - Melhoria do ambiente urbano e da revitalização das cidades, mais focalizada em intervenções que visem a qualificação do edificado, incluindo habitação.
- > **PI 9.8** - Reabilitação e regeneração física, económica e social das comunidades e das zonas urbanas desfavorecidas, mais centrada em intervenções integradas, com uma componente física



(incluindo edificado) e uma componente social, nomeadamente em bairros sociais ou outras áreas urbanas onde residam comunidades desfavorecidas.

Evidenciando bem o interesse e a procura de apoios, a 31 de dezembro de 2018, o IFRRU 2020 já registava mais de 680 intenções de candidatura, de todas as regiões, correspondendo a 1.972 milhões de euros de investimento (Fonte: SI IFRRU):

<i>NUTS II</i>	Nº de intenções	Investimento
<i>Alentejo</i>	30	23.268.800 €
<i>Algarve</i>	26	27.777.713 €
<i>Centro</i>	105	128.006.686 €
<i>Lisboa</i>	189	939.715.156 €
<i>Norte</i>	292	708.538.366 €
<i>RAA</i>	11	41.250.000€
<i>RAM</i>	28	103.905.376€
Total	681	1.972.462.097 €

Tabela 4 – Intenções de investimento

Em termos de operações submetidas, o ano de 2018 fechou com 265 candidaturas submetidas, correspondendo a um investimento total de 733 milhões de euros, e uma tendência de crescimento constante de, em média mensal, 23%.

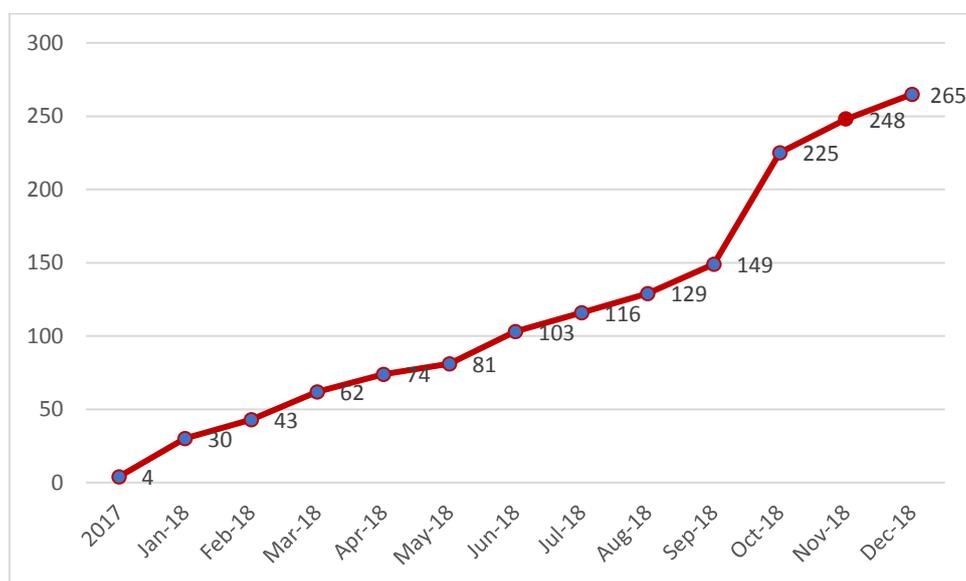


Gráfico 6 - - Candidaturas submetidas

Por último, no que concerne aos contratos celebrados, 2018 fechou com 71 operações contratadas, correspondendo a um investimento de cerca de 271 milhões de euros e a um financiamento total de 206,5 milhões de euros, dos quais cerca de 100 milhões de dotação pública.



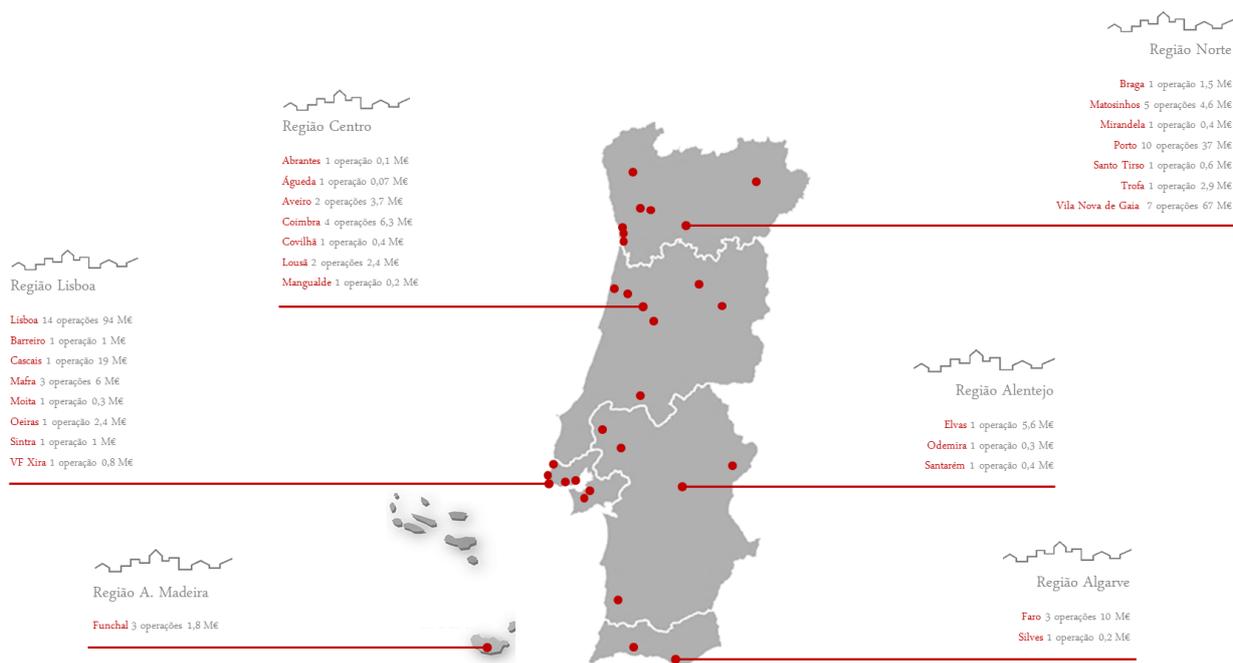


Figura 4 – Distribuição nacional das operações contratadas

2.2. Indicadores organizacionais do IFRRU 2020

O IFRRU 2020 é gerido pela **Estrutura de Gestão**, dispendo ainda de um órgão de natureza estratégica, o Comité de Investimento e atua através das entidades gestoras financeiras, selecionadas para o efeito através de concurso público.

No **Comité de Investimento** têm representação os financiadores públicos do IFRRU 2020 e, ainda, entidades que participam diretamente no modelo de gestão: o IHRU, enquanto autoridade para a habitação e reabilitação urbana, o Turismo de Portugal (enquanto autoridade do setor de turismo com forte relevância para a reabilitação urbana), a DGEG (Direção Geral de Energia e Geologia), enquanto entidade com responsabilidade na área da energia, e a ANMP, enquanto representante dos Municípios, responsáveis pela definição das estratégias de reabilitação urbana nos seus territórios e emissores dos pareceres de enquadramento a que estão sujeitas todas as operações financiadas através deste instrumento financeiro.



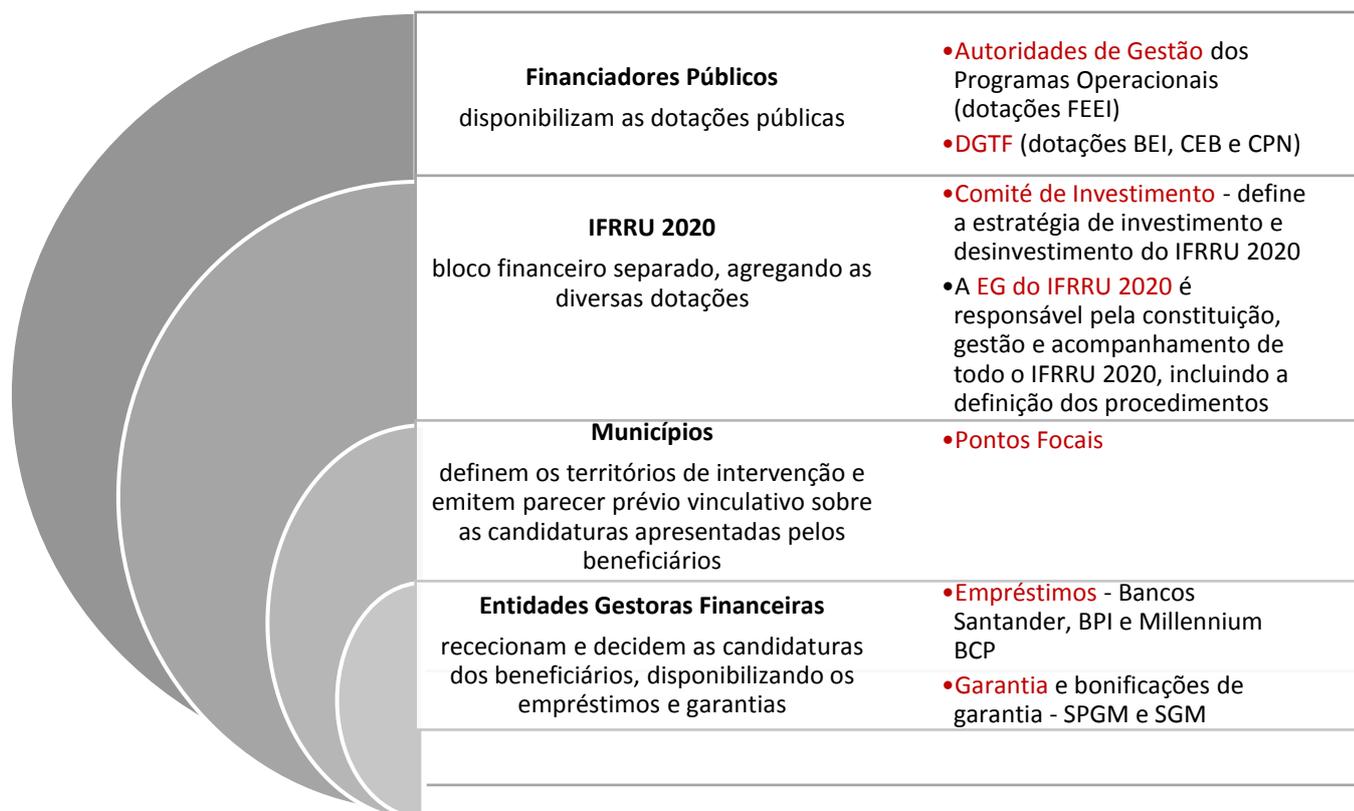


Figura 5 – Modelo organizacional do IFRRU 2020

O modelo organizacional do IFRRU 2020 assenta na definição partilhada das principais linhas estratégicas, congregando as orientações dos financiadores, o que permite a consolidação e segurança dos procedimentos e metodologias adotados.

2.3. Indicadores sociais e ambientais do IFRRU 2020

Através do financiamento a projetos de reabilitação integral a que está sempre associada a componente de eficiência energética, o IFRRU 2020 pretende promover a fixação de pessoas e de atividades económicas, equipamentos ou serviços em áreas urbanas que se encontram degradadas ao nível físico, mas também com debilidades ao nível social e económico, contribuindo para a criação de riqueza e de emprego nessas áreas e para um urbanismo mais racional e sustentável.



Assim, as 71 operações contratadas encontram-se distribuídas da seguinte forma (Fonte: Relatório Comité de Investimento IFRRU 2020, de 31 de dezembro de 2018):

Tipo de concelho	Operações contratadas (n.º)	Investimento contratado (€)
Centros urbanos de nível superior ⁴	62	256.015.730,03
Restantes (1)	9	14.712.838,86
Total	71	270.728.568,89

Tabela 5– Distribuição e valor das operações contratadas

Neste primeiro ano, o produto Garantia, a PI 9.8.⁵ e a Região Autónoma dos Açores não registam operações contratadas apesar de, neste último caso, existirem pedidos de financiamento em preparação.

As operações contratadas são maioritariamente promovidas por privados (empresas, particulares e entidades do 3º setor), o que constitui o foco do IFRRU 2020 para complemento de forma articulada com as intervenções que, no âmbito dos mesmos objetivos, as entidades públicas concretizam enquanto beneficiárias dos apoios não reembolsáveis disponibilizados pelos Programas Operacionais:

⁴ Centros Urbanos a que se refere o nº 2 dos artigos 66.º e 120.º do Regulamento Específico “Domínio da sustentabilidade e eficiência no uso de recursos”, aprovado pela Portaria nº 57-B/2015, de 27 de fevereiro.

⁵ A PI 9.8. financia apenas a tipologia relativa a frações de particulares integradas e edifícios de habitação social (arrendamento apoiado).



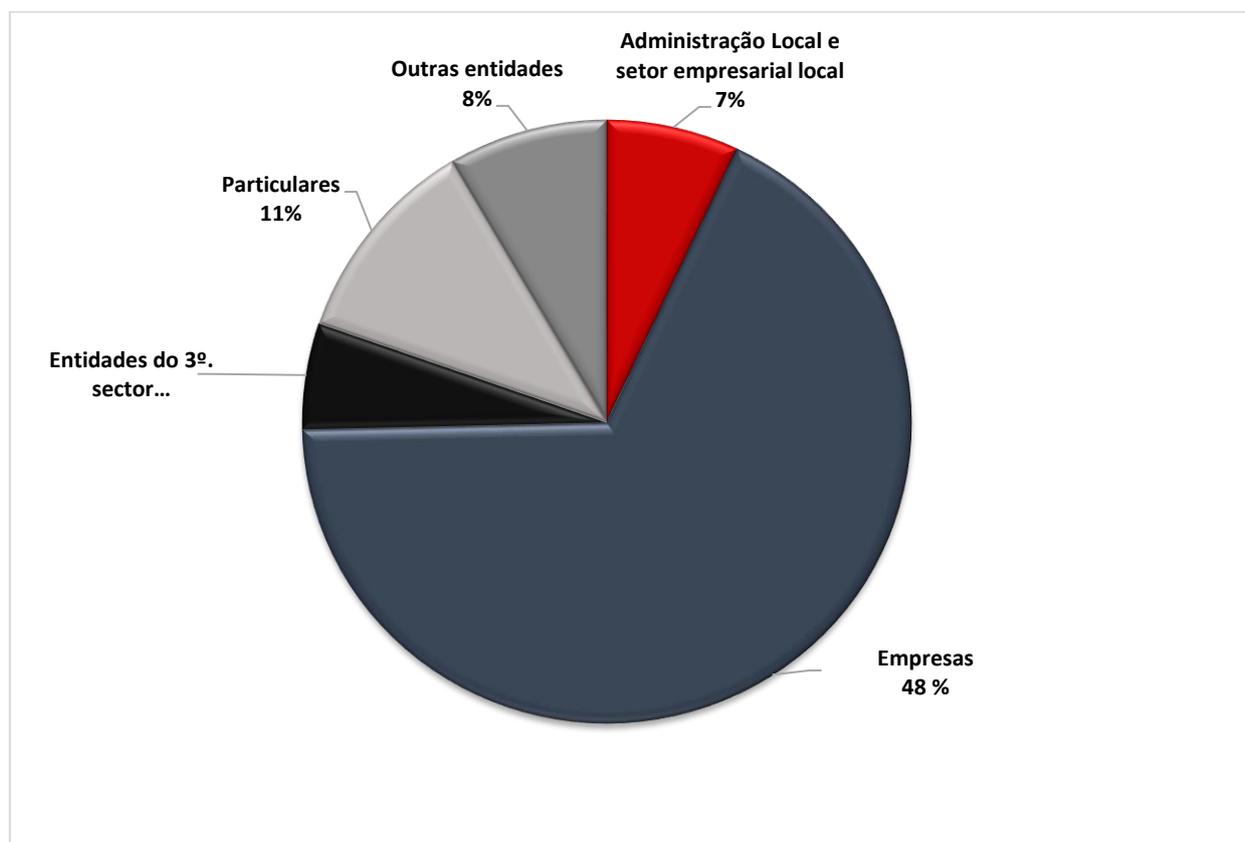


Gráfico 7 - Operações contratadas por tipo de beneficiário

No que concerne ao uso a conferir aos edifícios após a intervenção de reabilitação integral, as atividades económicas representam 51% das operações contratadas e a habitação 39% das operações contratadas, predominando a habitação para venda e a habitação própria. Em termos de volume de investimento, considerando a natureza das intervenções destinadas a atividades económicas, estas representam 74% do investimento total contratado:



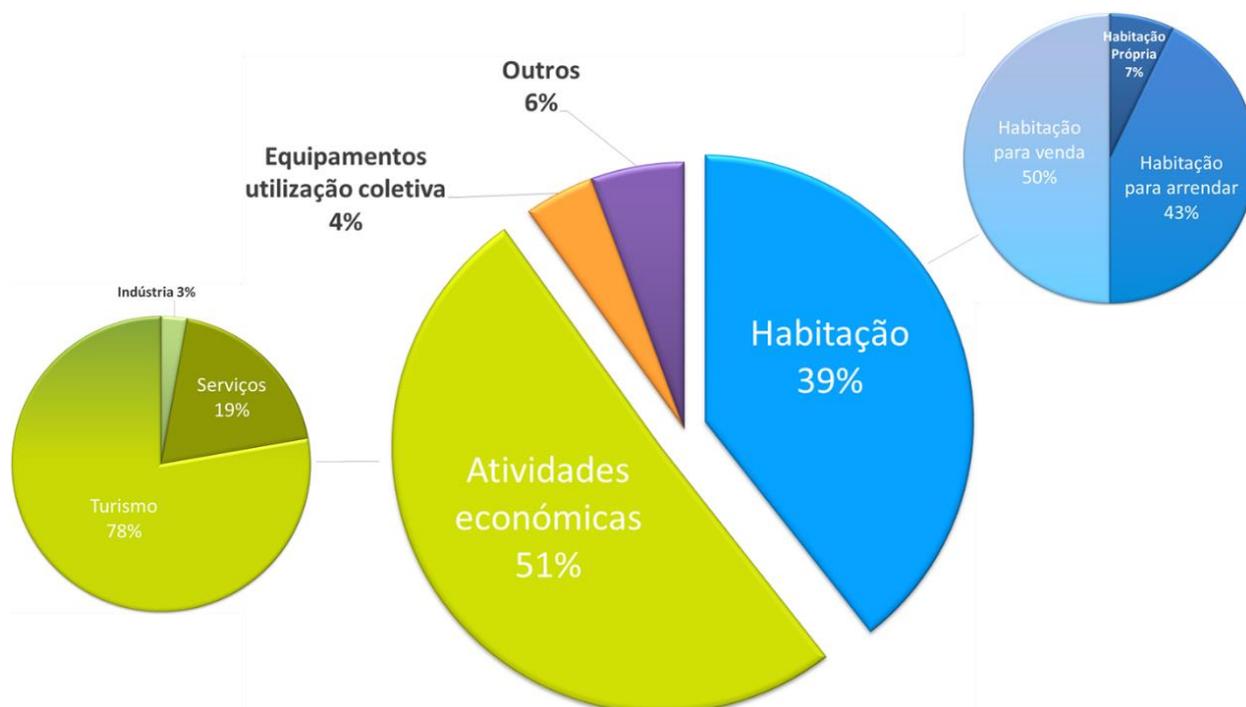


Gráfico 8 - Operações contratadas por tipo de uso predominante do edifício

Tendo em conta a tipologia de operações elegível, o IFRRU 2020 contribui para os seguintes indicadores de realização e de resultado, conforme estipulado no Acordo de Financiamento celebrado com as AG, promovendo assim, desta forma, o crescimento sustentável, atuando no aumento da eficiência energética, e o crescimento inclusivo, através da criação de riqueza e de novos postos de trabalho bem como novos residentes, prosseguindo a sua missão de revitalizar as cidades.

Indicadores de realização		Meta 2018	Valor Estimado ⁶
Aumentar a qualidade do ambiente urbano e revitalizar as cidades (P.I. 6.5)	Edifícios públicos ou comerciais construídos ou renovados em áreas urbanas (m ²)	4.723	152.404
	Habitações reabilitadas em áreas urbanas (N.º)	192	262
Regeneração urbana nas comunidades desfavorecidas (P.I. 9.8)	Habitações reabilitadas em áreas urbanas (N.º)	20	0
		212	262
Eficiência energética na habitação particular (P.I. 4.3)	Agregados familiares com consumo de energia melhorado (N.º)	81	249
	Diminuição anual estimada das emissões de gases com efeito de estufa (ton CO2 equivalente)	60	4.465

⁶ Fonte: Relatório Comité de Investimento IFRRU 2020, de 31 de dezembro de 2018. Trata-se de estimativas para as operações já contratadas, dado que as mesmas, na sua quase totalidade, ainda não se encontram concluídas.



Indicadores de realização		Meta 2018	Valor Estimado ⁶
Indicadores de resultado		Meta 2018	Valor Estimado ⁷
Aumentar a qualidade do ambiente urbano e revitalizar as cidades (P.I. 6.5)	Postos trabalho criados (N.º)	4	1.461
	Novos residentes (N.º)	5	503
Eficiência energética na habitação particular (P.I. 4.3)	Consumo de energia primária na habitação (tep)	7.164	5.315

Tabela 6- Indicadores IFRRU 2020

⁷ Fonte: Relatório Comité de Investimento IFRRU 2020, de 31 de dezembro de 2018. Trata-se de estimativas para as operações já contratadas, dado que as mesmas, na sua quase totalidade, ainda não se encontram concluídas.



3. A Estrutura de Gestão do IFRRU 2020

A Estrutura de Gestão do IFRRU 2020 foi criada pela Resolução de Conselho de Ministros nº 52-A/20015, de 23 de julho, tendo a natureza de estrutura de missão, integrada na administração direta do Estado, sob tutela do Ministro do Ambiente e dependência da Secretária de Estado da Habitação.

No âmbito da sua **Carta de Missão**, foi definido o seguinte quadro de referência:

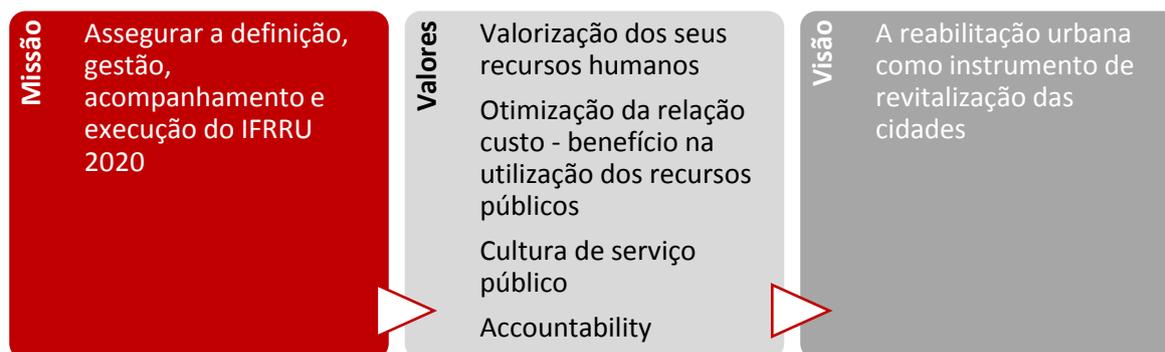


Figura 6 – Quadro de referência da EG do IFRRU 2020

O prazo de duração da EG do IFRRU 2020 coincide com o período de vigência do Portugal 2020, incluindo-se o período de encerramento definitivo de contas, a apresentação do relatório final e o integral cumprimento das obrigações decorrentes dos compromissos assumidos no cumprimento da sua missão, ou seja, pelo menos até 2024 (data de apresentação do relatório final).

A EG IFRRU 2020 utiliza os serviços internos do IHRU,I.P. a quem compete assegurar todo o apoio administrativo e financeiro ao seu normal funcionamento, tendo sido celebrado, em dezembro de 2015, um protocolo, entre as duas entidades.

Compete à EG do IFRRU 2020, designadamente:

- > Lançamento e acompanhamento de concursos para seleção dos fundos retalhistas regionais e das respetivas entidades gestoras;
- > Apresentação ao Comité de Investimento de propostas fundamentadas de decisão sobre os fundos retalhistas regionais e entidades gestoras;
- > Preparação e acompanhamento da execução dos acordos operacionais a celebrar entre o IFRRU 2020 e as entidades gestoras dos fundos retalhistas regionais selecionados;
- > Monitorização e controlo da aplicação dos acordos operacionais pelos fundos retalhistas regionais;
- > Prestação de informação ao Comité de Investimento sobre a execução dos acordos operacionais e sobre o desempenho dos fundos retalhistas regionais;
- > Otimização do desempenho dos fundos retalhistas regionais;
- > Gestão de tesouraria do IFRRU 2020;
- > Prestação de apoio técnico às autoridades de gestão dos PO financiadores;
- > Elaboração da estratégia e do programa de comunicação do IFRRU 2020;
- > Prestação de apoio técnico às entidades gestoras dos fundos retalhistas regionais.



3.1. Indicadores sociais

A EG IFRRU 2020 é constituída por uma Comissão Diretiva (CD), composta por um presidente e dois vogais executivos, e um secretariado técnico de, no máximo, 8 membros.

Em 2018 verificou-se um reforço da equipa, ficando o seu preenchimento quase completo (um total de 10 em 11) com um técnico especialista e de um assistente operacional (funções de motorista dado o elevado número de deslocações em serviço), num total em funções de 4 técnicos superiores, exercendo um deles funções de coordenação, 1 técnico especialista e 2 assistentes operacionais, todos em regime de trabalho em funções públicas.

Dos 10 elementos da equipa, que se trata de uma equipa com uma média de idades de 50anos, e com um nível de senioridade adequado à especialização dos trabalhos que são desenvolvidos, a maioria são licenciados (80%) e também a maioria (60%) são do sexo feminino.

Uma vez que se trata de uma estrutura de missão, esta EG do IFRRU 2020 não detém um quadro de pessoal próprio, razão pela qual todos os elementos do secretariado técnico exercem funções em regime de mobilidade, sendo este aliás um dos maiores desafios organizacionais da Estrutura.

Para favorecer a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar, todos os Colaboradores da EG do IFRRU2020 exercem as suas funções em regime de horário flexível, estabelecido desde início e adaptado em 2017.

Foram, em final do ano, iniciadas as ações para a reorganização das instalações da equipa e a criação de um espaço para refeições e convívio entre os membros da equipa, que se tornou possível com o aumento da área disponibilizada pelo IHRU a esta EG do IFRRU2020.

Em 2018 foram comunicadas ao IHRU as alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, relevando, para o efeito, os pontos que os trabalhadores acumularam em anteriores exercícios de avaliação de desempenho, cobrindo todos os elementos da EG do IFRRU 2020, tendo os correspondentes acréscimos remuneratórios sido processados pelo IHRU com o faseamento previsto no artigo18.º da Lei do Orçamento do Estado de 2018, aprovada pela Lei n.º114/2017, de 29 de dezembro.

A EG do IFRRU 2020 dispõe, desde o início de funções (2015), de um **Código de ética e de conduta**, disponível no seu *site*⁸, no qual são identificados os princípios e normas de comportamento que pautam a atuação da EG IFRRU 2020 e dos seus Colaboradores, quer no âmbito da prossecução da sua missão, quer no exercício das atividades que lhe servem de suporte, a que os Colaboradores se encontram sujeitos e que devem assumir como intrinsecamente seus, refletindo-os na relação profissional que estabelecem entre si e com terceiros.

⁸ Em <http://www.portaldahabitacao.pt/pt/portal/reabilitacao/ifrru/05QuemSomos04.html#01>



A reabilitação urbana como instrumento de revitalização das cidades.

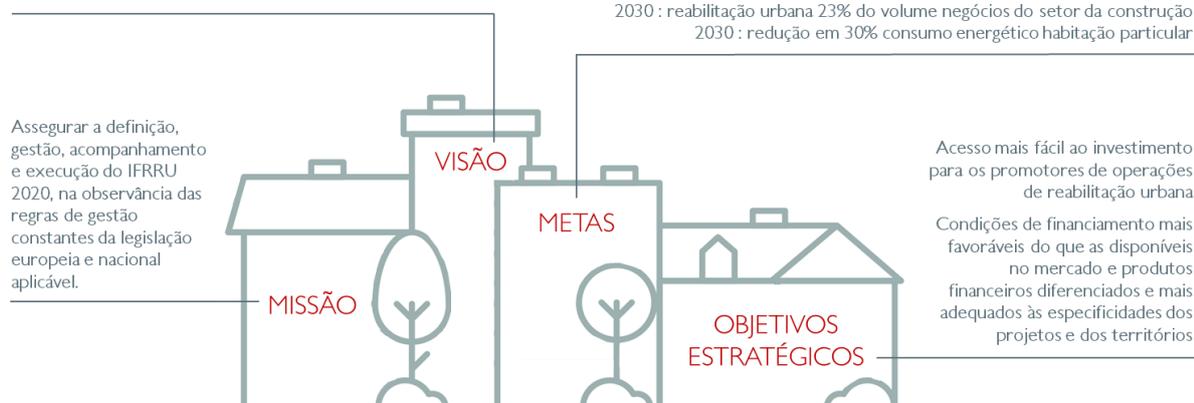


Figura 7 – Missão / Visão / Metas / Objetivos

3.2. Indicadores da atividade

Conforme previsto no Plano de Atividades, o ano de 2018 impôs novos desafios, com particular destaque para o imperativo de divulgação do IFRRU 2020, elemento identificado pela equipa que desenvolveu o exercício de avaliação ex ante como um fator crítico de sucesso de qualquer instrumento financeiro, uma vez que se reconhece existir um elevado gap de perceção da existência de financiamentos públicos para apoio ao investimento o que dificulta o seu uso efetivo. Por outro lado, sendo 2018 o primeiro ano de efetiva disponibilização aos beneficiários finais dos produtos IFRRU 2020, a monitorização desta implementação, em articulação com os principais *stakeholders*, foi considerada uma das principais prioridades, desde logo, para aferir da eventual necessidade de ajustamentos quer ao nível das tipologias de operações elegíveis no âmbito do IFRRU 2020, quer ao nível dos procedimentos instituídos e estratégias definidas.

Assim, a EG do IFRRU 2020, além de assegurar o regular funcionamento de todo o sistema de gestão e controlo do IFRRU 2020 já criado, garantiu ainda a participação em mais de **193 iniciativas**, das quais se salientam as seguintes:

Principais factos de 2018

Janeiro

- > Início do roteiro de divulgação do IFRRU 2020 ao nível de todas as NUTIII de acordo com o território das CIM (cada sessão contou em média com cerca de 200 participantes, tendo a sessão realizada em Lisboa atingido os 500 participantes⁹)
- Sessões de apresentação do IFRRU 2020 em Bragança, Alfândega da Fé, Campo Maior, Santarém, Leiria, Barreiro, Évora, Lisboa, Faro e Beja;
- > Participação em sessão técnica do BEI – "EIB/EIF TaskForce Meeting of the National Promotional Banks and Instituciones", no Luxemburgo.

⁹ Conteúdos disponíveis em

http://www.portaldahabitacao.pt/pt/portal/reabilitacao/ifrru/06Comunicacao04_eventos.html



Principais factos de 2018

Fevereiro	<ul style="list-style-type: none"> > Sessões de apresentação do IFRRU 2020 em Vila Real, Porto, Braga, Redondo e Covilhã; > Reuniões técnicas com as Câmaras Municipais do Porto e da Covilhã; > Sessão de divulgação no «Conversas Soltas – Santander»; > Sessão de divulgação no «LisboaeNova» no âmbito do projeto INTERREG.
Março	<ul style="list-style-type: none"> > Assinatura do Protocolo de divulgação do IFRRU 2020 com a Ordem dos Engenheiros Técnicos; > Sessões de apresentação do IFRRU 2020 em Viseu, Castelo de Vide, Nisa, Coimbra, Barreiro, Aveiro, Funchal, Angra do Heroísmo, Ponta Delgada e Santiago do Cacém; > Reuniões técnicas com a Ordem dos Engenheiros Técnicos e a Ordem dos Engenheiros, Área Metropolitana do Porto, Câmara Municipal de Lisboa e Câmara Municipal de Gouveia; > Sessão de divulgação no «Conversas Soltas – Santander»; > Sessão de apresentação do IFRRU 2020 à AICCOPN Porto; > Apresentação do SI IFRRU às AG.
Abril	<ul style="list-style-type: none"> > Início do roteiro de divulgação do IFRRU 2020 ao nível de cada Município Sessões de apresentação do IFRRU 2020 em Alenquer, Cantanhede, Anadia, Vila Nova da Barquinha, Caldas da Rainha, Mafra, Monção, Ílhavo, Torres Vedras, Amadora, Paredes e Santa Maria da Feira; > Participação na Semana da Reabilitação Urbana em Lisboa e na IV Semana da Reabilitação Urbana em Portimão; > Reuniões técnicas com as Câmaras Municipais de Lagoa, Trofa, Guarda e Almada; > Reuniões técnicas com a Fundiestamo – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Imobiliário, SA. e com a União das Misericórdias Portuguesas.
Maiο	<ul style="list-style-type: none"> > Assinatura do Protocolo de divulgação do IFRRU 2020 com a AICEP – Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal; > Sessões de apresentação do IFRRU 2020 em Ourém, Coruche, Trofa, Cartaxo, Alcácer do Sal, Santarém, Figueira da Foz, São João da Madeira, Seixal, Évora e na Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa (em Amarante); > Sessões de apresentação do IFRRU 2020 na Ordem dos Engenheiros - Secção Norte/Delegação Distrital de Braga, Associação de Proprietários de Setúbal, Associação Comercial e Industrial da Figueira da Foz e na Ordem dos Engenheiros Técnicos (Faro) > Participação no Fórum da Construção – Tektónica 2018 > Sessão de divulgação no «Conversas Soltas – Santander»;



Principais factos de 2018

	<ul style="list-style-type: none"> > Reuniões técnicas com a Câmara Municipal do Entroncamento, Associação de Hotelaria de Portugal, Confederação do Comércio e Serviços de Portugal, Associação Portuguesa de Promotores e Investidores Imobiliários; > Participação no Salão Imobiliário de Madrid.
Junho	<ul style="list-style-type: none"> > Sessões de apresentação do IFRRU 2020 em Portalegre, Marvão, Pombal, Vila Franca de Xira, Lagoa, Vila Nova de Gaia, Matosinhos, Póvoa do Lanhoso, Tomar, Ponte de Lima, Almodôvar, Penela, Arraiolos e Lisboa; > Participação em Seminário – "Financial Intermediaries and ESIF Financial Instruments-Working with managing authorities on loan and guarantee instruments" (Bruxelas).
Julho	<ul style="list-style-type: none"> > Assinatura do Protocolo de divulgação do IFRRU 2020 com a União das Mutualidades; > Sessões de apresentação do IFRRU 2020 em Loulé, Arouca, Alpiarça, Gouveia, Santo Tirso, Lourinhã, Montijo e Ovar; > Participação no <i>workshop</i> «Financiamento para o Turismo: as melhores soluções» (Millennium BCP); > Apresentação do IFRRU 2020 na Associação de Hotelaria de Portugal.
Agosto	<ul style="list-style-type: none"> > Sessões de apresentação do IFRRU 2020 em Barrancos, Mirandela e Arganil; > Reunião técnica com a Associação Portuguesa de Promotores e Investidores Imobiliários.
Setembro	<ul style="list-style-type: none"> > Sessões de apresentação do IFRRU 2020 em Vila Nova de Poiares, Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa (em Penafiel), Oliveira de Azeméis e Palmela; > Sessões de apresentação do IFRRU 2020 na União das Mutualidades (em Esmoriz e em Lisboa) e na Ordem dos Arquitetos - Seção Norte; > Participação no <i>workshop</i> da Associação Portuguesa de Promotores e Investidores Imobiliários: O Financiamento na Promoção Imobiliária; > Reunião técnica com a Câmara Municipal de Setúbal; > Participação no Seminário "Eficiência Energética em Centros Históricos", no Mosteiro de Santa Clara a Velha, em Coimbra.
Outubro	<ul style="list-style-type: none"> > Sessão de Apresentação do IFRRU 2020 na Associação Comercial e Industrial de Guimarães; > Seminário "Como comunicar projetos cofinanciados por fundos da União Europeia"; > Participação no Salão Imobiliário de Lisboa - Lançamento do Guia do Imobiliário; > Participação no XIX Simpósio Luso-Alemão de Energia; > Participação no XIII Fórum Ibero-Americano de Sistemas de Garantia e Financiamento para PME;



Principais factos de 2018

	<ul style="list-style-type: none"> > Reuniões com o Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, sobre o apoio do IFRRU 2020 a residências de estudantes > Reuniões técnicas com a ADENE – Agência para a Energia, DGEG e AG do POSEUR – Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos.
Novembro	<ul style="list-style-type: none"> > Sessão de Apresentação do IFRRU 2020 em Sintra; > Sessão de Apresentação do IFRRU 2020 na Associação Lisbonense de Proprietários; > Reuniões técnicas com as Câmaras Municipais do Porto e de Penamacor; > Reunião técnica com a Nersant – Associação Empresarial da Região de Santarém; > Evento Anual do IFRRU 2020 no Auditório Municipal de Vila Nova de Gaia; > Participação nas «Conversas Soltas Santander Advance Empresas»; > Participação nas conferências «Os programas de financiamento à Reabilitação Urbana» e «Um novo quadro legal para a reabilitação urbana» do Vida Imobiliária; > Participação no «Breakfast Conference» da Associação Portuguesa de Promotores e Investidores Imobiliários.
Dezembro	<ul style="list-style-type: none"> > Participação no FI Campus 2018 «What next for ESIF financial instruments? Creating new opportunities under the Omnibus Regulation» no painel «ESIF debt instruments (loans and guarantees)»; > Reuniões técnicas com a Fibeira, SGPS e Associação Portuguesa de Promotores e Investidores Imobiliários; > Participação no III Encontro de Investidores da Diáspora, no painel «Pensar Local – Regiões e Território» com participação em apinel e com um espaço de exposição.



Figura 8 - Espaço de exposição do IFRRU 2020, no III Encontro de Investidores da Diáspora, 13 a 15 de dezembro, em Penafiel

Tabela 7 – Principais factos ocorridos em 2018

No âmbito do **evento anual** – a grande ação de divulgação anual deste IF – realizada em 6 de novembro em Vila Nova de Gaia, para uma plateia de cerca de 300 pessoas, destacamos a apresentação dos



resultados já alcançados, o reconhecimento do esforço das equipas designadamente as que todos os dias trabalham como ponto focal do IFRRU 2020 em cada Município – com a iniciativa “as pessoas que fazem o IFRRU 2020” mosaico de fotos - e a entrega dos prémios para a melhor equipa de cada um dos 3 bancos no ano de 2018, equipas que se destacaram neste primeiro ano por especial empenho no apoio aos investidores e na indução de investimento do IFRRU 2020 no terreno, enquanto reconhecimento do trabalho realizado e de estímulo para um ano de 2019 ainda mais promissor.



Figura 9 - Imagens do Evento Anual

Pretendeu-se, em suma, ao longo de todo o ano assegurar uma comunicação clara, acessível a todos e compreensível por todos, essencialmente dirigida aos potenciais beneficiários finais, com informação sobre as tipologias de intervenção elegíveis e os tipos de apoio disponíveis, sinalizando, ainda, sempre que possível, os pontos de complementaridade dos instrumentos de política que estão ao seu dispor.

As ações levadas a cabo foram diversificadas, de acordo com os segmentos alvo definidos no plano de comunicação aprovado¹⁰, tendo sido favorecido o recurso a ferramentas de comunicação digital assim como a realização de eventos de apresentação do IFRRU 2020 e de reuniões de esclarecimento e divulgação em diversos pontos do país (incluindo as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira).

Como resultado de todas estas iniciativas, salientam-se os 940 pareceres de enquadramento registados por mais de 100 Municípios, indicador demonstrativo do interesse suscitado pelo IFRRU 2020 em todo o país, a par com as 680 intenções de candidatura, de todas as regiões do País.

¹⁰ Beneficiários Finais (que se subdividem em promotores singulares, empresas e associações do setor e municípios), Cidadãos e Institucionais (que se subdividem em Entidades do sistema de gestão e controlo dos FEEL, Municípios e Intermediários financeiros).



No que se refere aos objetivos e indicadores definidos no âmbito do Quadro de Avaliação quadro de avaliação e responsabilização (QUAR), a EG do IFRRU 2020 tem os seguintes **objetivos estratégicos** (OE):

- > **OE1:** Promover o acesso ao financiamento para reabilitação e revitalização urbanas, incluindo a promoção da eficiência energética, em complementaridade na reabilitação de habitação para particulares, com condições mais favoráveis do que as disponíveis no mercado.
- > **OE2:** Assegurar os recursos financeiros e alavancagem dos FEEI (Fundos Europeus Estruturais e de Investimento)
- > **OE3:** Garantir a solidez do sistema de gestão e controlo interno adequado do IFRRU 2020

Nos termos dos parâmetros estabelecidos pelo artigo 11º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, e dando continuidade, sempre que possível e adequado, aos objetivos e indicadores estabelecidos nos anos anteriores, foram obtidos os seguintes resultados para os objetivos e indicadores estabelecidos no QUAR e Plano de Atividades de 2018¹¹, e cujo detalhe se apresenta no Anexo 1 ao presente relatório.

Objetivos de eficácia, entendida como medida em que um serviço atinge os seus objetivos e obtém ou ultrapassa os resultados esperados

EFICÁCIA						PESO	40%
OOP1	Assegurar a implementação do IFRRU 2020					PESO	35%
	Indicadores	Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	
Ind1	Grau de cumprimento da meta financeira de 2018	75%	10%	90%	100%	77%	
						100%	
OOP2	Divulgar as oportunidades de financiamento					PESO	40%
	Indicadores	Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	
Ind2	Taxa de cobertura regional (CIM e Áreas Metropolitanas) de divulgação	85%	10%	100%	30%	92%	
Ind3	Taxa de respostas dadas, no prazo de 5 dias úteis, às perguntas registadas no endereço específico do IFRRU 2020	85%	5%	100%	40%	87%	
Ind4	Atualização da página internet do IFRRU	4	1	6	15%	7	
Ind5	Novos meios de divulgação (redes sociais, e-newsletter outros) (n.º.)	2	1	3	15%	2	
						100%	
OOP3	Garantir a uniformização e simplificação dos procedimentos					PESO	25%
	Indicadores	Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	
Ind6	Nº de ações realizadas (workshops/fóruns de debate)	9	1	16	60%	18	
Ind7	Nº de Orientações para os BF, Entidades Gestoras Financeiras ou Municípios	2	1	4	40%	3	

Tabela 8 – Objetivos Operacionais – Parâmetro Eficácia

¹¹ Valores atualizados tendo em conta as reformulações apresentadas no decurso de 2017.



Nestes termos, a taxa de realização dos objetivos operacionais definidos no âmbito do Parâmetro Eficácia, é a seguinte:

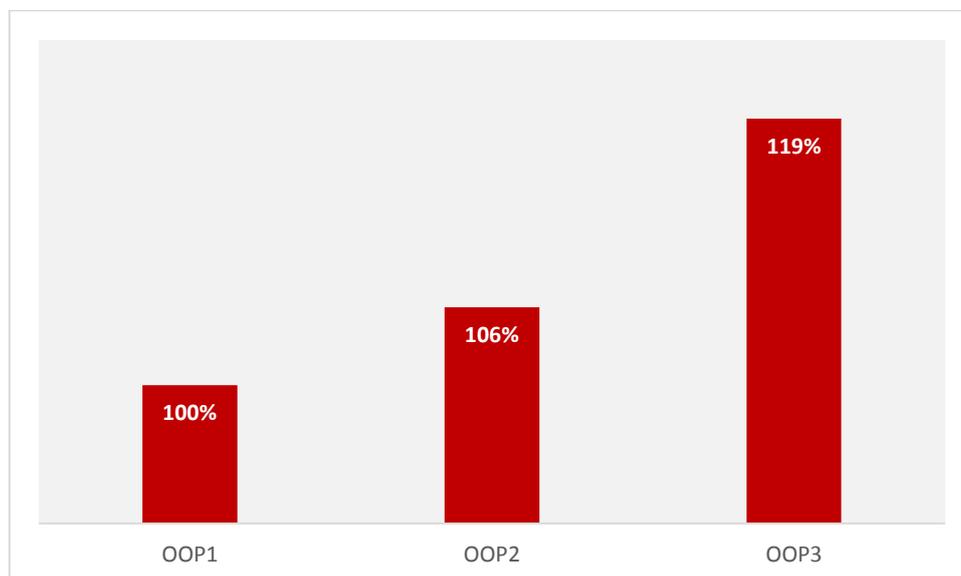


Gráfico 9 – Taxas de realização do Parâmetro Eficácia

Importa ter presente que no âmbito do Objetivo Operacional 1, o montante das dotações BEI e CEB contratadas com BF e o montante das dotações FEEI transferidas para os BF, face às dotações recebidas da DGTF e AG e transferidas para as EGF ficou aquém das metas estabelecidas. Reconhece-se porém que estas mesmas metas eram muito exigentes para o primeiro ano de execução de um instrumento financeiro.

Dado o peso específico do OOP2, e tendo sido esta uma vertente a que foi dada particular importância durante o ano de 2018, importa detalhar um pouco mais o trabalho desenvolvido e os recursos de tempo e humanos investidos na divulgação do IFRRU 2020.

Assim, foram efetuadas **115 sessões de divulgação por todo o país**, incluindo as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, e 69 sessões técnicas e de esclarecimento, com um total de **11 200** participantes.

Foi dada resposta a **405 questões**, sendo que 80 % destas foram dadas dentro do prazo estipulado (até 5 dias úteis).

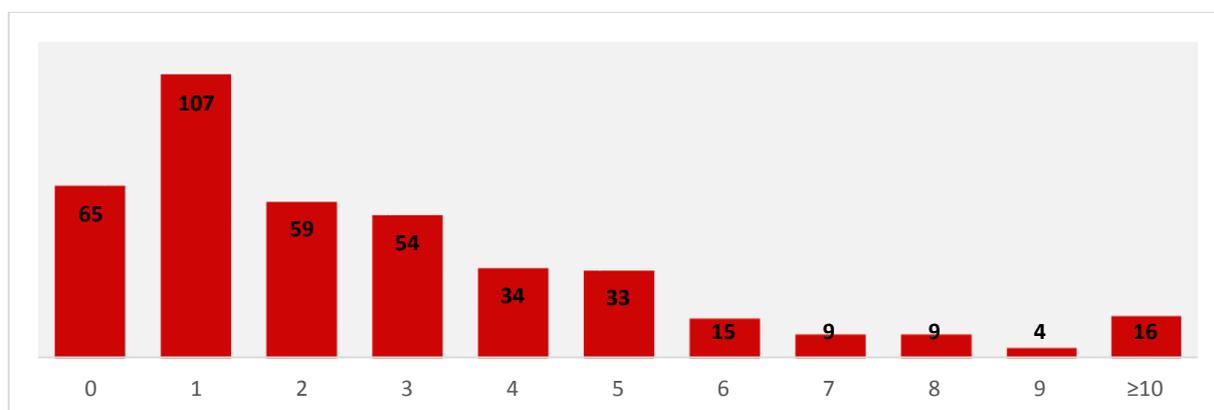


Gráfico 10 – N.º de respostas por prazo de dias úteis



Foram criados 2 novos canais de comunicação:

1. Foi lançada uma *newsletter* - IFRRU 2020 NEWS - a 9 de maio de 2018, por ocasião do dia da Europa, e ao longo do ano elaboradas 4 *Newsletters* (uma por cada trimestre), estando publicadas no *site* e sido remetidas através de correio eletrónico ao público-alvo do IFRRU 2020, com os seguintes resultados (Fonte: Mailchimp):

Newsletter	Data de envio	N.º de Destinatários [1]	Entregas [2]	Aberturas [3]	Taxa de Abertura [4] = [3] / [2]
IFRRU 2020 NEWS N.º1	09/05/2018	3152	3058	1303	42,61%
IFRRU 2020 NEWS N.º2	19/07/2018	3404	3334	1412	42,35%
IFRRU 2020 NEWS N.º3	23/10/2018	3435	3353	1377	41,07%
IFRRU 2020 NEWS N.º4	19/12/2018	3469	3381	1271	37,59%

Tabela 9 – Resultado de envio de Newsletters

Em cada número não só foram divulgados os principais resultados atingidos com a contratação de operações, como foram inseridos artigos de opinião de cada um dos principais parceiros: os Bancos selecionados, a Agência para o Desenvolvimento e Coesão, o Comité de Investimento, a ANMP, a ADENE, a Ordem dos Engenheiros Técnicos, a União das Misericórdias.

A *newsletter* n.º.3 foi a única que foi impressa para distribuição pelos participantes no dia do Evento Anual do IFRRU 2020.

2. Foi criada conta empresarial na rede social LinkedIn, em fevereiro de 2018 na qual foram efetuados 188 *posts*, com regularidade em regra semanal (terças e quintas, escolhidos para abarcar maiores audiências), com a seguinte distribuição mensal¹² (Fonte: LinkedIn):

Mês	N.º de posts	Total de Cliques	Total de «Gostos»	Taxa Média de Engajamento
Fevereiro	3	42	24	3,60%
Março	15	495	157	6,79%
Abril	17	342	197	5,22%
Mai	22	448	257	6,26%
Junho	21	389	252	5,47%
Julho	17	393	216	6,41%
Agosto	13	186	115	4,62%
Setembro	15	393	187	6,29%
Outubro	19	285	185	6,92%
Novembro	31	431	363	6,42%
Dezembro	15	220	162	6,85%
Total	188	3.624	2.115	6,12%

Tabela 10 – Resultados LinkedIn

¹² Não constam dados de janeiro e poucos dados de fevereiro, uma vez que os *posts* tiveram o seu início em fevereiro. A «Taxa de Engajamento» é definida como o «número de vezes que as pessoas engajaram com seu anúncio (cliques gratuitos e pagos) dividido pelo número total de impressões».





Figura 10 - Imagens do LinkedIn e da newsletter

No final de 2018, nesta rede social, estavam registados 653 seguidores, sendo a sua subscrição, ao longo dos meses, distribuída da seguinte forma:

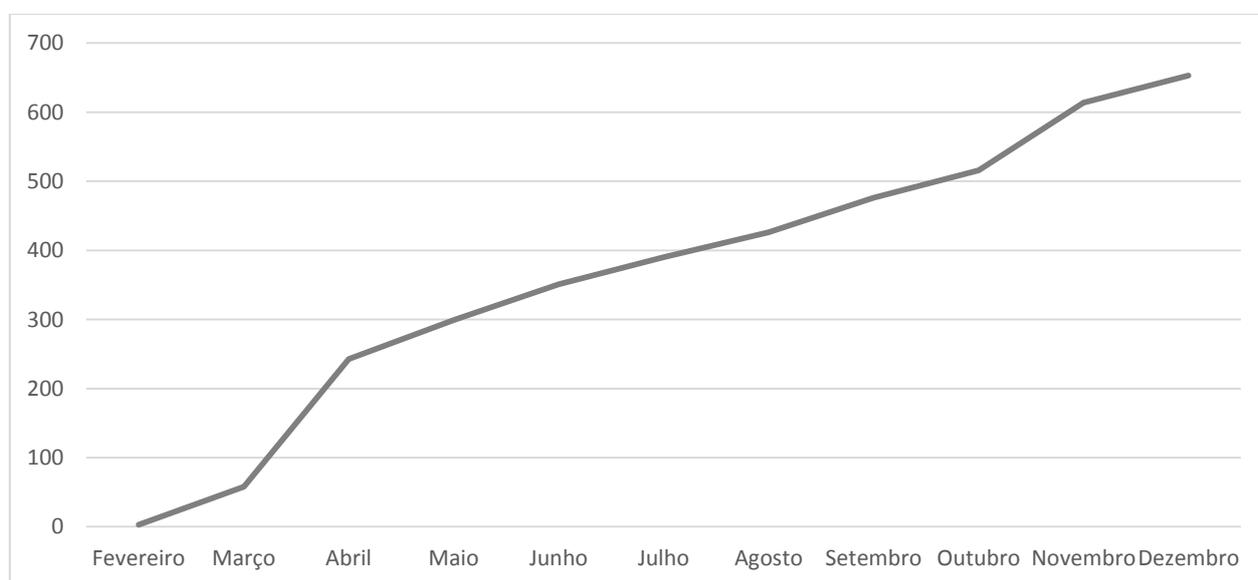


Gráfico 11 – N.º de novos subscritores por mês

Também o sítio *web* do IFRRU 2020, em <http://www.portaldahabitacao.pt/pt/portal/reabilitacao/ifrru/>, foi objeto de várias atualizações, destacando-se a este respeito, e especificamente no que concerne ao Indicador 4, as atualizações que materializam a revisão dos conteúdos numa perspetiva de direcionamento para os potenciais interessados na utilização do IFRRU 2020; a reorganização da *homepage*, a criação de uma página de agenda e inscrição nas sessões, a criação de uma subpágina dedicada aos Projetos, realizações e resultados atingidos pelo IFRRU 2020 e no qual, com o objetivo de transparência, são divulgadas as operações contratadas; uma subpágina especialmente dedicada aos meios de comunicação social e na qual se disponibiliza um dossier de imprensa para uma mais fácil e rápida perceção do que é o IFRRU 2020 e quais os objetivos que este instrumento financeiro prossegue e a publicação de FAQ novas e de novo tutorial do formulário de candidatura.

Foram ainda criadas as páginas em EN/FR/ESP, impressos folhetos síntese nestas três línguas e inseridos os vídeos promocionais do IFRRU 2020 em EN e ESP, que foram exibidos em eventos organizados fora de Portugal e dentro de Portugal para não residentes.



De registar a criação do canal de Youtube do IFRRU 2020, no qual se destaca o filme promocional do IFRRU 2020, com mais de 15 mil visualizações, e vídeos de várias sessões públicas realizadas.

Ainda sobre o sítio web do IFRRU 2020 regista-se a seguinte distribuição mensal do seu tráfego¹³ (Fonte: IHRU, I.P.):

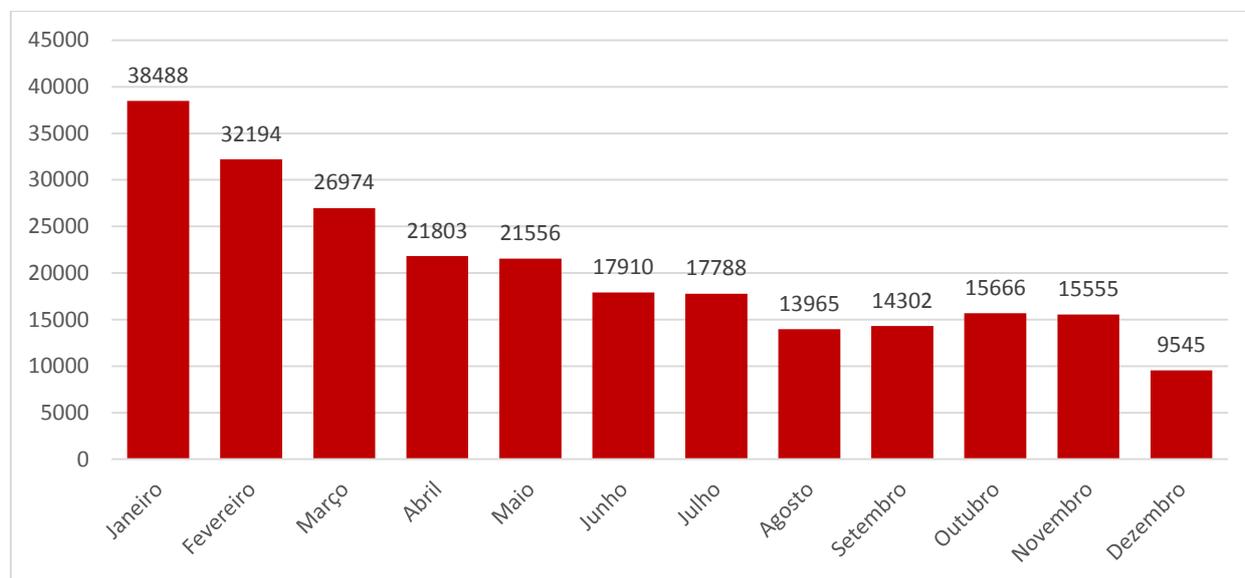


Gráfico 12 – N.º de total de páginas visitadas por mês

Verifica-se uma acentuada redução do número de páginas visitadas, certamente inerente à maturidade do IFRRU 2020, e à informação facultada por outros meios, nomeadamente nos *sites* dos Bancos e dos Municípios e nas sessões públicas organizadas.

De destacar ainda o trabalho desenvolvido junto do Gabinete de Apoio ao Investidor da Diáspora do MNE, com o qual foi estabelecida uma parceria para a divulgação do IFRRU 2020 através da rede consular portuguesa, foram estabelecidos contactos regulares para a divulgação do IFRRU 2020 junto dos Gabinetes de Apoio ao Emigrante existentes nos Municípios, antes do Verão e antes do Natal, na expectativa da sua divulgação aquando da maior presença de emigrantes do território, e ainda a participação do IFRRU 2020 no Encontro de Investidores da Diáspora.

¹³ Medido pelo Google Analytics em número de visualizações de página. Uma visualização de página é definida como uma visualização de uma página no seu *site* que está a ser acompanhada pelo código de acompanhamento do Google Analytics. Se um utilizador atualizar a página depois de aceder à mesma, esta ação será contabilizada como outra visualização de página. Se um utilizador navegar para uma página diferente e, em seguida, voltar à página original, uma segunda visualização de página será também registada.



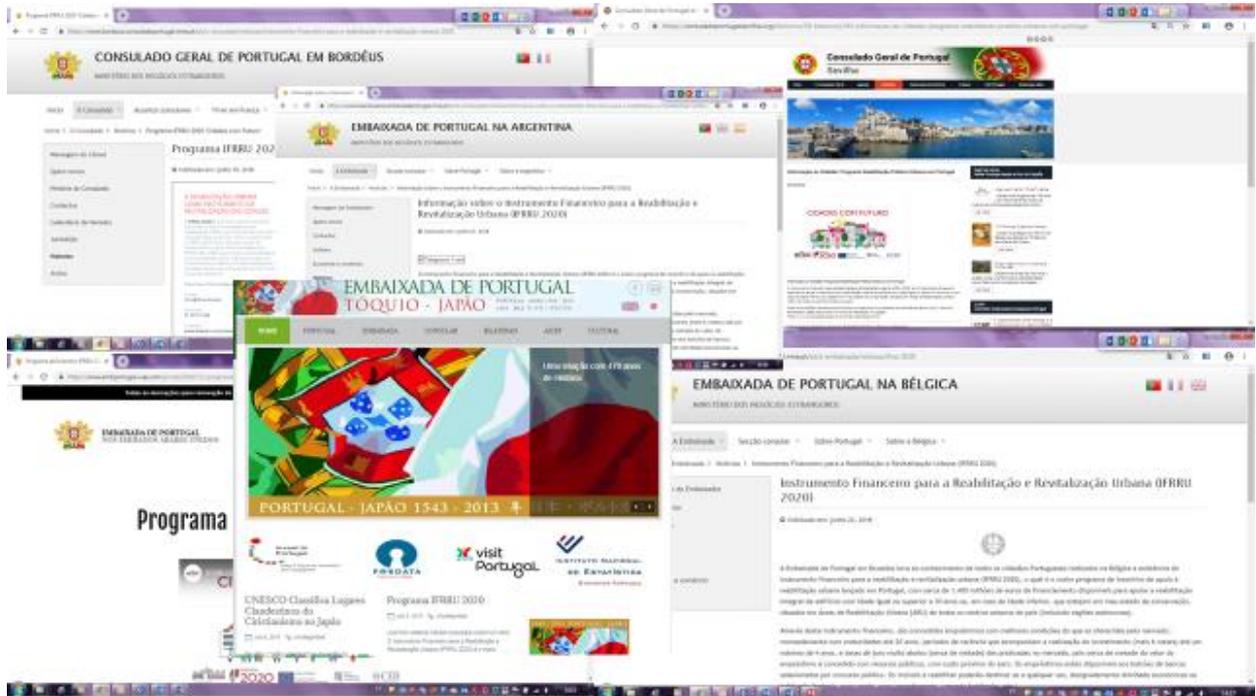


Figura 11 - Imagens de sites de vários consulados

De mencionar ainda que o IFRRU 2020 foi, em 2018, reconhecido como uma Boa Prática, a nível europeu, no que respeita a instrumentos financeiros de apoio à renovação energética em edifícios.

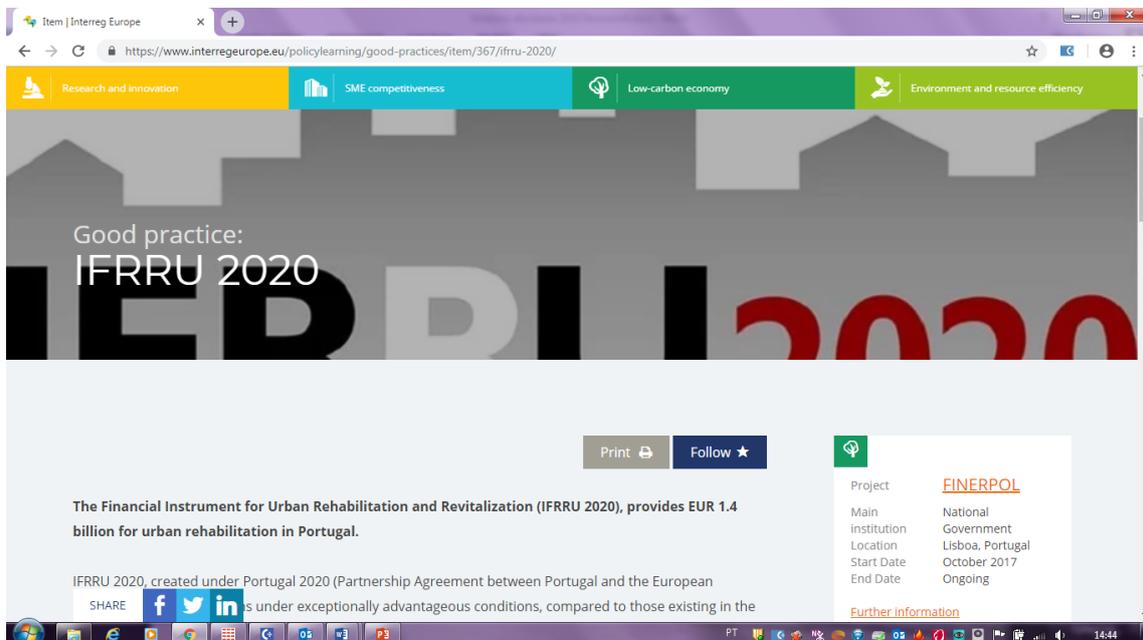


Figura 12 - Site do programa INTERREG EUROPE



Refira-se, por último, e no que concerne ao Indicador 6, que das sessões com as entidades que participam no sistema de gestão do IFRRU 2020 merecem particular destaque as reuniões de ponto de situação e as reuniões técnicas realizadas ao longo de todo o ano com as EGF com o objetivo de manter uma estreita monitorização do pipe line, das contratações e das candidaturas submetidas, e uma plena e conforme aplicação do IFRRU 2020. De destacar, neste âmbito, a atualização do Manual das EGF, feita para integrar as orientações técnicas entretanto emitidas e adequar os procedimentos à experiência de aplicação do IFRRU 2020 no terreno e, o conseqüente ajustamento ao Manual dos BF. De referir igualmente a constante articulação com os pontos focais em cada Município e a atualização do Protocolo celebrado com a ANMP, em especial no que se refere aos seus anexos eu enquadram os modelos de parecer.

Objetivos de eficiência, enquanto relação entre os bens produzidos e serviços prestados e os recursos utilizados¹⁴

EFICIÊNCIA					PESO	35%
OOP4	Assegurar a confiança na aplicação do IFRRU 2020				PESO	45%
Indicadores		Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado
Ind8	Tempo médio (n.º de dias úteis) para análise dos relatórios mensais das entidades gestoras financeiras	10	2	7	45%	6
Ind9	Taxa de atualização dos Instrumentos de gestão e controlo financeiro	80%	10%	95%	55%	100%
						100%
OOP5	Promover a boa execução do IFRRU 2020				PESO	55%
Indicadores		Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado
Ind10	Tempo médio (n.º de dias úteis) para apresentação dos relatórios com as conclusões das verificações administrativas a apresentar às AG dos PO	15	2	10	0%	n.a.
Ind11	Tempo médio (n.º de dias úteis desde a aprovação do pedido de pagamento até ao pagamento) dos pagamentos às EGF das contribuições FEEI	3	1	1	30%	2
Ind12	Tempo médio (n.º de dias úteis desde a aprovação do pedido de pagamento até ao pagamento) dos pagamentos ao IHRU das contribuições FEEI	3	1	1	70%	1

Tabela 8 – Objetivos Operacionais – Parâmetro Eficiência

Relativamente ao OOP4, regista-se uma maior eficiência face a 2017, fruto de uma adequada segregação de funções entre os membros do secretariado técnico bem como de uma maior autonomia, permitindo encurtar os prazos associados á conclusão dos respetivos processos.

No que se refere ao Indicador 10, apesar de esta EG do IFRRU 2020 ter desenvolvido as verificações administrativas ainda no decurso do último trimestre do ano, os relatórios produzidos, á data de 31 de dezembro, ainda se encontravam em fase preliminar, razão pela qual este indicador não foi objeto de contabilização, uma vez que apenas os relatórios finais produzem efeitos. Nestes termos, a taxa de realização dos objetivos operacionais definidos no âmbito do Parâmetro “Eficiência” é a seguinte:

¹⁴ Os instrumentos de gestão e controlo financeiro concretizados em 2017 foram: o primeiro Relatório e contas IFRRU 2020 (relativo a 2015-2016), o Plano Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e o Protocolo celebrado com a DGTF relativo aos fluxos financeiros



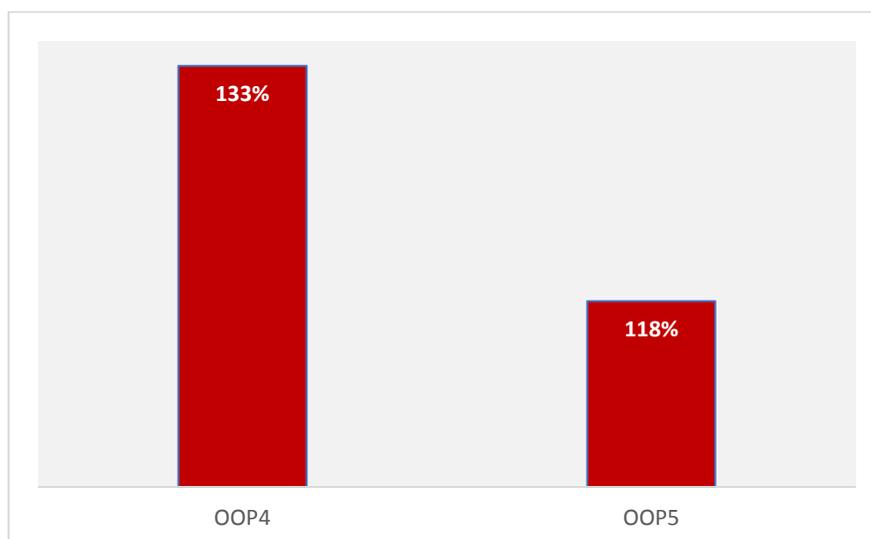


Gráfico 13 – Taxas de realização do Parâmetro Eficiência

Objetivos de qualidade, traduzida como o conjunto de propriedades e características de bens ou serviços, que lhes conferem aptidão para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas dos utilizadores

QUALIDADE						PESO	25%
OOP6	Implementar o sistema de monitorização IFRRU 2020					PESO	60%
Indicadores		Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	
Ind13	Tempo médio (n.º de dias úteis) para apresentação dos relatórios ao Comité de Investimento (a contar do mês de referencia)	15	1	10	55%	27	
Ind14	Grau de cumprimento do contrato BEI - Relatórios	80%	10%	95%	15%	100%	
Ind15	Grau de cumprimento do contrato CEB - Relatórios	80%	10%	95%	15%	100%	
Ind16	Grau de cumprimento do protocolo DGTF - Relatórios	80%	10%	95%	15%	100%	
						100%	
OOP7	Garantir a criação e implementação do sistema de gestão e de controlo interno					PESO	40%
Indicadores		Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	
Ind17	Taxa de recomendações impostas à EG implementadas no prazo conferido	80%	10%	95%	30%	100%	
Ind18	Prazo (nº dias úteis) de reconciliação mensal do movimento de contas bancárias	5	1	3	30%	3	
Ind19	Taxa de recomendações impostas decorrentes do PGRCI	80%	10%	95%	40%	100%	

Tabela 9 – Objetivos Operacionais – Parâmetro Qualidade

Os indicadores definidos no âmbito dos objetivos operacionais de qualidade foram, em termos gerais, superados, para o que contribuiu a adequada separação de funções dentro do secretariado técnico bem como a sua maior autonomia, permitindo assim encurtar os prazos associados à execução dos respetivos



processos. No que concerne ao Indicador 13, o mesmo reporta-se a um processo particularmente complexo uma vez que, por um lado, depende da conclusão prévia do processo de submissão dos reportes mensais pelas EGF, sua validação pela EG do IFRRU 2020 nos termos expressos no Indicador 8 e implementação das correções solicitadas; e, por outro lado, implica a aferição, pela EG do IFRRU 2020 de determinados indicadores de realização e de resultado específicos do reporte ao Comité de Investimento. Assim, a experiência adquirida a par com o aumento expectável do n.º de operações contratadas sugere uma revisão deste indicador nos próximos anos.

Nestes termos, a taxa de realização dos objetivos operacionais definidos no âmbito do Parâmetro “Qualidade”, é a seguinte:

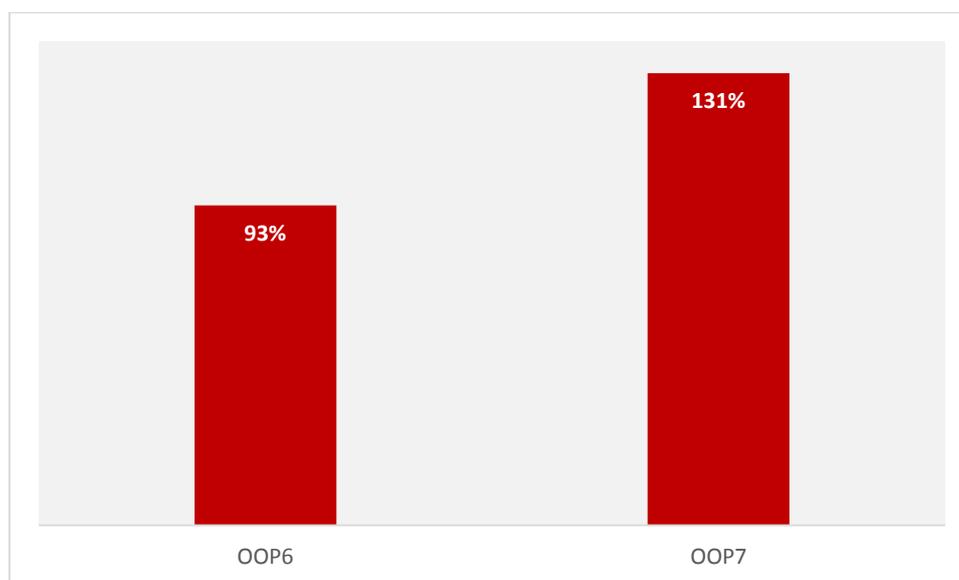


Gráfico 14 – Taxas de realização do Parâmetro Qualidade

De referir que, tendo em conta os pesos de relevância que foram atribuídos aos objetivos operacionais, foram identificados os seguintes objetivos mais relevantes¹⁵:

OOP2	Divulgar as oportunidades de financiamento	16 %
OOP4	Assegurar a confiança na aplicação do IFRRU 2020	16 %
OOP5	Promover a boa execução do IFRRU 2020	19 %
OOP6	Implementar o sistema de monitorização IFRRU 2020	15 %

A EG do IFRRU 2020 apresenta uma **taxa de execução global de 113%**, para a qual contribuem o OOP3, OOP4 e OOP7, sendo de notar que o OOP6 influenciou negativamente o resultado final, em virtude do tempo médio para apresentação dos relatórios ao Comité de Investimento ter sido bastante superior ao esperado, devido ao facto da automatização deste relatório em SI IFRRU 2020 não ter sido totalmente conseguida e sobretudo à necessidade de colmatar algumas falhas de informação que exigiram cálculos manuais.

¹⁵ São considerados objetivos mais relevantes os que somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfazem, pelo menos, metade dos objetivos definidos, ou seja, no caso, 66 %.



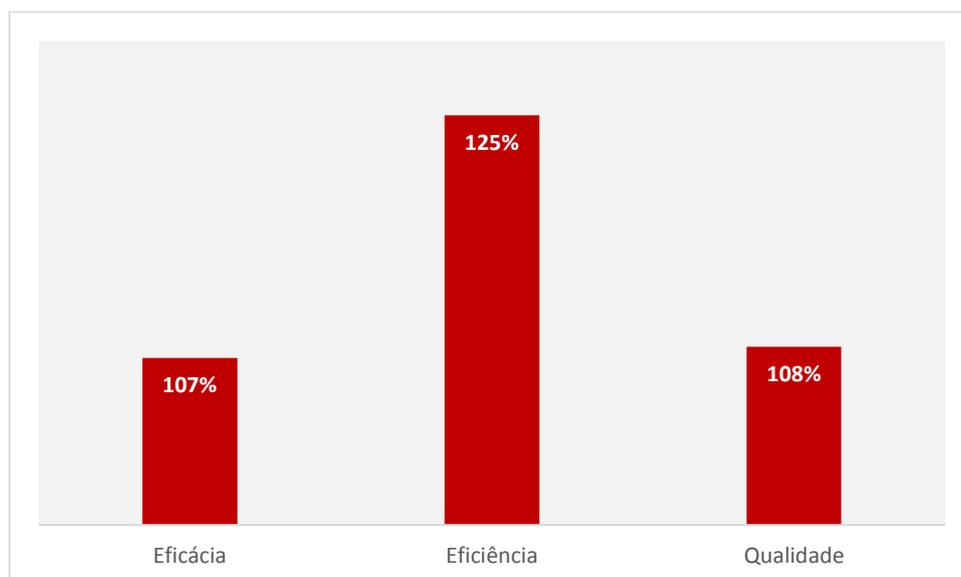


Gráfico 15 – Taxas de realização globais

3.3. Indicadores ambientais

A EG IFRRU 2020 funciona nas instalações do IHRU, I.P., estando sujeita às regras de utilização das instalações deste Instituto bem como às políticas ambientais pelo mesmo implementadas.

Neste contexto, considera-se que os indicadores ambientais relativos ao funcionamento da EG IFRRU 2020 não são materialmente relevantes, dando-se prevalência aos indicadores ambientais monitorizados no âmbito do IFRRU 2020.

Não obstante, a EG do IFRRU 2020 internalizou nas suas práticas correntes a utilização de suportes digitais e comunicações eletrónicas, em detrimento do suporte em papel.

O nosso principal eixo de responsabilidade social assenta na promoção da transparência, da simplificação de procedimentos e na difusão das melhores práticas. Neste contexto, o reporte da nossa atividade e instrumentos de gestão utilizados encontram-se publicados no *site* do IFRRU 2020¹⁶ e, ao longo de 2018, à semelhança do ocorrido durante o ano de 2017, foram sendo atualizados os conteúdos das nossas páginas no sentido de disponibilizar aos potenciais beneficiários informação útil sobre o IFRRU 2020.

3.4. Indicadores financeiros

O orçamento da EG do IFRRU 2020 encontra-se integrado no orçamento do IHRU, IP, constituindo, a partir de 2017, uma subdivisão. Este orçamento tem receitas do Orçamento de Estado (correspondente à contrapartida nacional pública) e de fundos comunitários.

As despesas de gestão da EG IFRRU 2020 respeitam apenas a custos reais, não existindo quaisquer *fees* ou taxas de gestão, assumindo os mesmos a forma de custos diretos (por ex., remunerações dos recursos

¹⁶ Vd. <http://www.portaldahabitacao.pt/pt/portal/reabilitacao/ifrru/>



humanos afetos à EG) e de custos indiretos que resultam de imputação de gastos gerais em que o IHRU, IP incorre pelo facto de assumir o apoio logístico e administrativo desta EG. Anualmente e de acordo com o calendário aplicável, a EG do IFRRU 2020 apresenta ao IHRU, IP a proposta de orçamento para o seu funcionamento, por fonte de financiamento, a relevar no orçamento do IHRU, IP para o exercício orçamental em causa, para efeitos de atribuição de transferência do Orçamento de Estado a prever no programa orçamental. O orçamento total de funcionamento é anualmente aprovado pelo Comité de Investimento.

Dada a natureza da EG do IFRRU 2020, os custos de gestão são ainda maioritariamente dedicados ao pagamento das despesas com pessoal, relevando igualmente o peso das aquisições de serviços relativos a consultorias especializadas para acompanhamento de tarefas cujo grau de especialização e tecnicidade é muito elevado, nomeadamente, a plataforma tecnológica e o acompanhamento jurídico.

O cofinanciamento dos custos de funcionamento da EG do IFRRU 2020 pelos FEEI é aferido pela aplicação da chave de imputação seguidamente identificada e que foi aprovada em sede de candidatura da EG IFRRU aos Programas Operacionais tendo em conta o peso relativo do total das dotações FEEI aprovadas.

Programa	Eixo	PI	Taxa de imputação
POR Norte	4. Qualidade Ambiental	6.5	2,28%
	5. Sistema Urbano	6.5	7,52%
		9.8	2,34%
POR Centro	7. Afirmar a Sustentabilidade dos Territórios (CONSERVAR)	6.5	4,56%
	9. Reforçar a rede urbana (CIDADES)	6.5	9,70%
		9.8	0,37%
POR Lisboa	8. Desenvolvimento urbano sustentável	6.5	8,30%
		9.8	4,15%
POR Alentejo	4. Desenvolvimento urbano sustentável	6.5	10,03%
	6. Coesão Social e Inclusão	9,8	1,82%
		8. Ambiente e Sustentabilidade	9.8
POR Algarve	4. Reforçar a competitividade do Território	6.5	0,91%
POR Açores	4. Reforçar a competitividade do Território	6.5	6,43%
	4. Economia de baixo carbono	4.3	0,41%
POR Madeira	6. Ambiente e eficiência dos recursos	6.5	1,32%
	4. Apoiar a transição para uma economia de baixo teor de carbono em todos os setores	4.3	0,46%
	5. Proteger o Ambiente e Promover a Eficiência de Recursos	6.5	1,75%
PO SEUR	8. Promover a inclusão social e combater a pobreza	9.8	0,71%
	1. Apoiar a transição para uma economia com baixas emissões de carbono em todos os setores	4.3	36,48%

Tabela 10 – Taxas de imputação por PO/Eixo/PI

Em 2018, a EG IFRRU 2020 apresentou uma **execução orçamental de 82 %¹⁷**, tendo em conta o orçamento previsional inicial aprovado em Comité de Investimento, considerando ainda o montante de cativações e reduções e o facto de não se ter o completo preenchimento do secretariado técnico durante grande parte

¹⁷ Valores provisórios



do ano, por se considerar que a efetividade de funções dos recursos humanos deverá acompanhar as necessidades efetivas inerentes às diferentes fases do ciclo de implementação deste instrumento financeiro.

Os custos de funcionamento do IFRRU 2020 continuam a estar fortemente centrados nas despesas com pessoal, representando 76,7% da execução. Já nas aquisições de bens e serviços, destacam-se as consultorias especializadas em Informática (para a conclusão do SI IFRRU 2020), Comunicação, essencial para o lançamento de novas dinâmicas de comunicação, e jurídica (para alteração dos Acordos de Financiamento com as EGF).

Refira-se, ainda, que tendo em conta a aplicação da matriz de imputação de custos indiretos, obteve-se execução financeira em rubricas orçamentais inicialmente não previstas (06.02.00 e 07.01.00).

DESIGNAÇÃO	PLANEADO	EXECUTADO
Orçamento de Funcionamento (OF)	666.937,00 €	545.336,48 €
Despesas c/Pessoal	518.089,00 €	418.044,19 €
Aquisições de Bens e Serviços	148.848,00 €	127.292,29 €
Outras despesas correntes	- €	- €
Orçamento de Investimento (OI)	- €	358,49 €
Outros Valores (OV)	- €	52,59 €
Total (OF+OI+OV)	666.937,00 €	545.747,56 €

Tabela 11- Execução orçamental da EG do IFRRU 2020



4. Autoavaliação do ano de 2018

A melhoria contínua da prestação dos nossos serviços é o principal compromisso assumido por esta Estrutura de Gestão para uma oferta de serviços cada vez de maior qualidade e mais eficiente. Foi assim, pela primeira vez, realizado um questionário de satisfação, cujo relatório final se anexa (Anexo II), para aferição dos resultados alcançados e ponderação das adequadas medidas de melhoria.

O inquérito foi enviado através de correio eletrónico a todos os contactos institucionais do IFRRU 2020, nomeadamente, os contactos das EGF, Pontos Focais das Autarquias, AG dos PO financiadores, membros do Comité de Investimento, entre outros. Foram, assim, convidados a responder 451 contactos, das quais se obtiveram 147 respostas, representando uma taxa de resposta de 32,6 %.

Da análise das respostas obtidas verifica-se que:

1. Em média a avaliação obtida em cada um dos 5 grupos de temas, abaixo identificados, é superior a 4 (numa escala de 0-5), o que indicia o grau de satisfação alcançado;

Imagem da Organização

Acessibilidade

Site

Newsletter

Página do LinkedIn

2. O maior nível de satisfação prende-se com o grupo de questões relacionadas com a imagem global da organização (4,43);
3. O nível mais baixo de satisfação tem a ver com o grupo de questões relacionadas com a presença no LinkedIn, motivado, sobretudo pelas respostas relativas à sua não utilização, o que não podemos deixar de contrastar com o número crescente de seguidores (693 no final de 2018, e aquando da elaboração deste relatório 792 seguidores);
4. O nível de empenho dos colaboradores na resolução dos assuntos e dos problemas, foi a questão com a média mais elevada e maior número de avaliações máximas;
5. A cortesia e disponibilidade dos colaboradores no atendimento telefónico, foi a que teve o maior número de avaliações negativas, que ainda assim não vai além dos 4%, devendo merecer uma reflexão sobre as melhores estratégias a seguir para melhorar esta prestação.
6. Esta tendência refletiu-se novamente na questão relacionada com a facilidade do contacto telefónico, em que surgiram várias sugestões de melhoria relacionadas a falta de uma linha dedicada para o IFRRU 2020 que resulta na dificuldade de um acesso direto e expedito à equipa técnica;
7. Finalmente, e no que respeita ao *site*, existem algumas sugestões de melhoria que, espera-se, sejam grandemente respondidas com a nova versão do portal da habitação, mas que sobretudo indiciam pouca distinção entre o que são os conteúdos das páginas do IFRRU 2020 com o conteúdo das páginas do portal da habitação da responsabilidade do IHRU.

Tendo em conta os objetivos e indicadores definidos e aprovados, a Estrutura de Gestão obtém um resultado final de 113 %, a que corresponde a menção qualitativa de “**BOM**” que constitui o grau de



concretização global do QUAR de 2018, em que a EG IFRRU 2020 se autoavalia, nos termos e para os efeitos do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 18.º da Lei 66-B/2007, de 28 de dezembro.

O referido resultado foi apurado nos termos das orientações do serviço competente e fórmulas de cálculo incluídas no *template*/modelo disponibilizado para o efeito.



5. Perspetivas 2019

O ano de 2018 constitui o primeiro ano de execução do Instrumento Financeiro IFRRU 2020, tendo em conta que, apesar de o período de candidaturas ter tido início a 30 de outubro de 2017, o peso deste trimestre é naturalmente muito reduzido.

Assim, e tal como previsto, 2018 foi um ano especialmente focado na divulgação do IFRRU 2020 de modo a obter a maior carteira de pedidos de financiamento, o que se considera concretizado conforme o demonstram as 680 intenções em *pipeline* e os 940 pareceres de enquadramento registados pelos Municípios.

Tendo o IFRRU 2020 entrado na terceira fase do seu ciclo de implementação - Fase 3 – Implementação (2016/23): definição da política de investimento, seleção das entidades gestoras financeiras, seleção das operações a apoiar, monitorização e acompanhamento das operações – e após o primeiro de candidaturas, o ano de 2019 será focado no estímulo à execução deste instrumento financeiro.

Destacam-se, assim, as principais linhas de atuação que estabelecemos para 2019 e que, como tal, constam do Plano de Atividades apresentado:

Dimensão	Linhas de atuação
Compliance	Prosseguir as verificações administrativas junto das EGF e implementar o Plano de verificações no local
	Monitorizar a execução financeira, as realizações e resultados
Accountability	Continuar a divulgar a informação relativa à atividade, contas, realizações e resultados alcançados
Partilhar e sensibilizar	Desenvolver formas atrativas de comunicar o IFRRU 2020 mais focadas em gerar um efeito demonstrador e multiplicador
Proximidade com os stakeholders	Manter forte articulação com o Comité de Investimento
	Manter a fluidez de informação junto de todos os Pontos Focais dos Municípios
	Apoiar os promotores e os Bancos na resolução de aspetos mais críticos na preparação e/ou na análise das candidaturas, sobretudo os que exigem articulação com várias entidades públicas, designadamente a ADENE/peritos qualificados e os Municípios
Motivação da equipa	Promover a melhoria das condições de trabalho dos colaboradores, que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal bem como melhorem as condições remuneratórias, nos limites do quadro legal aplicável
Produtos financeiros responsáveis	Financiamento de operações destinadas a melhorar o ambiente urbano, a revitalizar as cidades, recuperar e reconverter zonas industriais abandonadas e, complementarmente, a promover a diminuição do consumo de energia primária



ANEXO I

QUAR IFRRU 2018



ANO: 2017
Ministério do Ambiente
Designação do Serviço | Organismo:
Estrutura de Gestão do IFRRU 2020
Missão:
A Estrutura de Gestão do IFRRU 2020 tem como missão, explanada na RCM 52-A/2015, de 23 de julho, assegurar a definição, gestão, acompanhamento e execução do Instrumento Financeiro para a Reabilitação e Revitalização Urbanas (IFRRU 2020), na observância das regras de gestão constantes da legislação europeia e nacional aplicável.
Objetivos Estratégicos (OE):

Objetivo	Meta	Grau de concretização
OE1: Promover o acesso ao financiamento para reabilitação e revitalização urbanas, incluindo a promoção da eficiência energética, em complementaridade na reabilitação de habitação para particulares, com condições mais favoráveis do que as disponíveis no mercado.	metas de execução financeira pré definidas	
OE2: Assegurar os recursos financeiros e alavancagem dos FEEI (Fundos Europeus Estruturais e de Investimento)	1	100%
OE3: Garantir a solidez do sistema de gestão e controlo interno adequado do IFRRU 2020	≤2% irregularidades	

Objetivos Operacionais (OOP)

EFICÁCIA PESO: 40%

OOP1	Assegurar a implementação do IFRRU 2020	Peso:	35%	Peso ponderado	14%	%realização ponderada
------	---	-------	-----	----------------	-----	-----------------------

Indicadores	Realizado 2017	Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio			
Ind1	Grau de cumprimento da meta financeira de 2018	n.a.	75%	10%	90%	100%	anual	77%	100%	Atingiu	0%	14%	
100%											Taxa de Realização do OOP1	100%	35%

OOP2	Divulgar as oportunidades de financiamento	Peso:	40%	Peso ponderado	16%	%realização ponderada
------	--	-------	-----	----------------	-----	-----------------------

Indicadores	Realizado 2017	Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio			
Ind2	Taxa de cobertura regional (CIM e Áreas Metropolitanas) de divulgação	100%	85%	10%	100%	30%	anual	92%	100%	Atingiu	0%	5%	
Ind3	Taxa de respostas dadas, no prazo de 5 dias úteis, às perguntas registadas no endereço específico do IFRRU 2020	85%	85%	5%	100%	40%	mensal	87%	100%	Atingiu	0%	6%	
Ind4	Atualização da página internet do IFRRU	2	4	1	6	15%	anual	7	138%	Superou	38%	2%	
Ind5	Novos meios de divulgação (redes sociais, e-newsletter outros) (n.º)	n.a.	2	1	3	15%	anual	2	100%	Atingiu	0%	2%	
100%											Taxa de Realização do OOP2	106%	42%

OOP3	Garantir a uniformização e simplificação dos procedimentos	Peso:	25%	Peso ponderado	10%	%realização ponderada
------	--	-------	-----	----------------	-----	-----------------------

Indicadores	Realizado 2017	Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio			
Ind6	Nº de ações realizadas (workshops/fóruns de debate)	13	9	1	16	60%	mensal	18	132%	Superou	32%	6%	
Ind7	Nº de Orientações para os BF, Entidades Gestoras Financeiras ou Municípios	2	2	1	4	40%	trimestral	3	100%	Atingiu	0%	4%	
100%											Taxa de Realização do OOP3	119%	30%

EFICIÊNCIA PESO: 35%

OOP4	Assegurar a confiança na aplicação do IFRRU 2020	Peso:	45%	Peso ponderado	16%	%realização ponderada
------	--	-------	-----	----------------	-----	-----------------------

Indicadores	Realizado 2017	Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio			
Ind8	Tempo médio (n.º de dias úteis) para análise dos relatórios mensais das entidades gestoras financeiras	10	10	2	7	45%	trimestral	6	133%	Superou	33%	7%	
Ind9	Taxa de atualização dos Instrumentos de gestão e controlo financeiro	n.a.	80%	10%	95%	55%	anual	100%	133%	Superou	33%	9%	
100%											Taxa de Realização do OOP4	133%	60%

OOP5	Promover a boa execução do IFRRU 2020	Peso:	55%	Peso ponderado	19%	%realização ponderada
------	---------------------------------------	-------	-----	----------------	-----	-----------------------

Indicadores	Realizado 2017	Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio			
Ind10	Tempo médio (n.º de dias úteis) para apresentação dos relatórios com as conclusões das verificações administrativas a apresentar às AG dos PO	n.a.	15	2	10	0%	trimestral	n.a.	#VALUE!				
Ind11	Tempo médio (n.º de dias úteis desde a aprovação do pedido de pagamento até ao pagamento) dos pagamentos às EGF das contribuições FEEI	8	3	1	1	30%	trimestral	2	100%	Atingiu	0%	6%	
Ind12	Tempo médio (n.º de dias úteis desde a aprovação do pedido de pagamento até ao pagamento) dos pagamentos ao IHRU das contribuições FEEI	8	3	1	1	70%	trimestral	1	125%	Superou	25%	13%	
100%											Taxa de Realização do OOP5	118%	65%

QUALIDADE PESO: 25%

OOP6	Implementar o sistema de monitorização IFRRU 2020	Peso:	60%	Peso ponderado	15%	%realização ponderada
------	---	-------	-----	----------------	-----	-----------------------

Indicadores	Realizado 2017	Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio			
Ind13	Tempo médio (n.º de dias úteis) para apresentação dos relatórios ao Comité de Investimento (a contar do mês de referência)	n.a.	15	1	10	55%	anual	27	59%	Não atingiu	-41%	8%	
Ind14	Grau de cumprimento do contrato BEI - Relatórios	n.a.	80%	10%	95%	15%	anual	100%	133%	Superou	33%	2%	
Ind15	Grau de cumprimento do contrato CEB - Relatórios	n.a.	80%	10%	95%	15%	anual	100%	133%	Superou	33%	2%	
Ind16	Grau de cumprimento do protocolo DGTF - Relatórios	n.a.	80%	10%	95%	15%	anual	100%	133%	Superou	33%	2%	
100%											Taxa de Realização do OOP6	93%	56%

OOP7	Garantir a criação e implementação do sistema de gestão e de controlo interno	Peso:	40%	Peso ponderado	10%	%realização ponderada
------	---	-------	-----	----------------	-----	-----------------------

Indicadores	Realizado 2017	Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio			
Ind17	Taxa de recomendações impostas à EG implementadas no prazo conferido	100%	80%	10%	95%	30%	anual	100%	133%	Superou	33%	3%	
Ind18	Prazo (n.º dias úteis) de reconciliação mensal do movimento de contas bancárias	15	5	1	3	30%	mensal	3	125%	Superou	25%	3%	
Ind19	Taxa de recomendações impostas decorrentes do PGRCI	n.a.	80%	10%	95%	40%	anual	100%	133%	Superou	33%	4%	
100%											Taxa de Realização do OOP7	131%	52%

RELAÇÃO entre OBJETIVOS ESTRATÉGICOS e OBJETIVOS OPERACIONAIS

	OOP1	OOP2	OOP3	OOP4	OOP5	OOP6	OOP7
OE1: Promover o acesso ao financiamento para reabilitação e revitalização urbanas, incluindo a promoção da eficiência energética, em complementaridade na reabilitação de habitação para particulares, com condições mais favoráveis do que as disponíveis no mercado.		MÉDIA	FORTE		MÉDIA		
OE2: Assegurar os recursos financeiros e alavancagem dos FEEI (Fundos Europeus Estruturais e de Investimento)		FORTE			MÉDIA		
OE3: Garantir a solidez do sistema de gestão e controlo interno adequado do IFRRU 2020				FORTE		FORTE	MÉDIA

OBJETIVO	Peso ponderado	
OOP2	Divulgar as oportunidades de financiamento	16%
OOP4	Assegurar a confiança na aplicação do IFRRU 2020	16%
OOP5	Promover a boa execução do IFRRU 2020	19%
OOP6	Implementar o sistema de monitorização IFRRU 2020	15%
	TOTAL	66%

Notas explicativas
ver anexo

Justificação dos desvios



AVALIAÇÃO FINAL DO SERVIÇO/ORGANISMO
Bom Satisfatório Insuficiente

Taxa de Realização Global

113%

RECURSOS HUMANOS

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	Pontuação Planeada	Pontuação Realizada	DESVIO
Dirigentes - Direção Superior*	20	60	60	0
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	16	16	16	0
Técnico Superior - (Inclui Especialistas de Informática)	12	72	36	-36
Coordenador Técnico - (inclui Chefes de Secção)	9	0	0	0
Assistente Técnico - (Inclui Técnicos de Informática)	8	8	0	-8
Assistente Operacional	5	0	5	5
Total		156	117	-39

*são contabilizados todos os membros da Comissão Diretiva, ainda que os encargos de 1 dos seus vogais não seja imputado ao orçamento da EG

RECURSOS FINANCEIROS

DESIGNAÇÃO	PLANEADO (€)	EXECUTADO	DESVIO
Orçamento de Funcionamento (OF)	618.465,00 €	308.165,06 €	- 310.299,94 €
Despesas c/Pessoal	470.133,00 €	224.680,69 €	- 245.452,31 €
Aquisições de Bens e Serviços	148.332,00 €	83.484,37 €	- 64.847,63 €
Outras despesas correntes	- €	- €	- €
Orçamento de Investimento (OI)	500,00 €	358,49 €	- 141,51 €
Outros Valores (OV)	- €	- €	- €
Total (OF+OI+OV)	618.965,00 €	308.523,55 €	- 310.441,45 €

50%

Nota: o orçamento da EG do IFRRU é composto por custos diretos e custos indiretos, sendo que apenas os primeiros são objeto de inscrição em subdivisão específica. Assim, na tabela supra é apenas apresentada a proposta de orçamento para custos diretos, sendo os demais suportados no orçamento do IHRU. O orçamento planeado foi corrigido tendo em conta as cativações aprovadas.

INDICADORES | FONTES DE VERIFICAÇÃO

- Ind1 Relatórios mensais EGF
- Ind2 Agenda das sessões
- Ind3 Mensagens respondidas na caixa de correio eletrónico IFRRU e registadas no ficheiro de registo
- Ind4 Atualizações publicadas
- Ind5 páginas redes sociais (facebook, instagram, tweeter, youtube, etc), enewsletter, etc
- Ind6 Agenda das sessões
- Ind7 Orientações técnicas (suporte)
- Ind8 Relatório preliminar
- Ind9 Instrumentos atualizados
- Ind10 Relatório preliminar de verificação administrativas
- Ind11 Homebanking
- Ind12 Homebanking
- Ind13 Relatório de monitorização
- Ind14 Relatórios de monitorização BEI
- Ind15 Relatórios de monitorização CEB
- Ind16 Relatórios de reporte DGTF
- Ind17 Relatório anual da EG
- Ind18 Relatório de reconciliação bancária
- Ind19 Relatório de monitorização

ANEXO II

Relatório do Questionário de Satisfação



IFRRU 2020 – QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO

Relatório de análise das respostas obtidas



Cofinanciado por:

Bancos aderentes:



Índice

1. Universo.....	3
2. Respostas obtidas.....	3
2.1 Grupo 1 – Imagem da Organização	3
2.2 Grupo 2 - Acessibilidade.....	5
2.3 Grupo 3 – <i>Site</i>	6
2.4 Grupo 4 – <i>Newsletter</i>	8
2.5 Grupo 5 – Página do LinkedIn.....	9
3. Resultados	10



1. Universo

O inquérito foi enviado através de correio eletrónico a todos os contactos institucionais do IFRRU 2020, nomeadamente, os contactos das EGF, Pontos Focais das Autarquias, membros do Comité de Investimento e AG dos PO, entre outros.

Foram, assim, convidados a responder 451 contactos, tendo o questionário sido entregue a 448. A diferença deveu-se a problemas de correio eletrónico com os destinatários.

O período de resposta decorreu entre 28 de janeiro e 12 de fevereiro do corrente ano, com uma prorrogação de prazo até 17 de fevereiro, p.p.

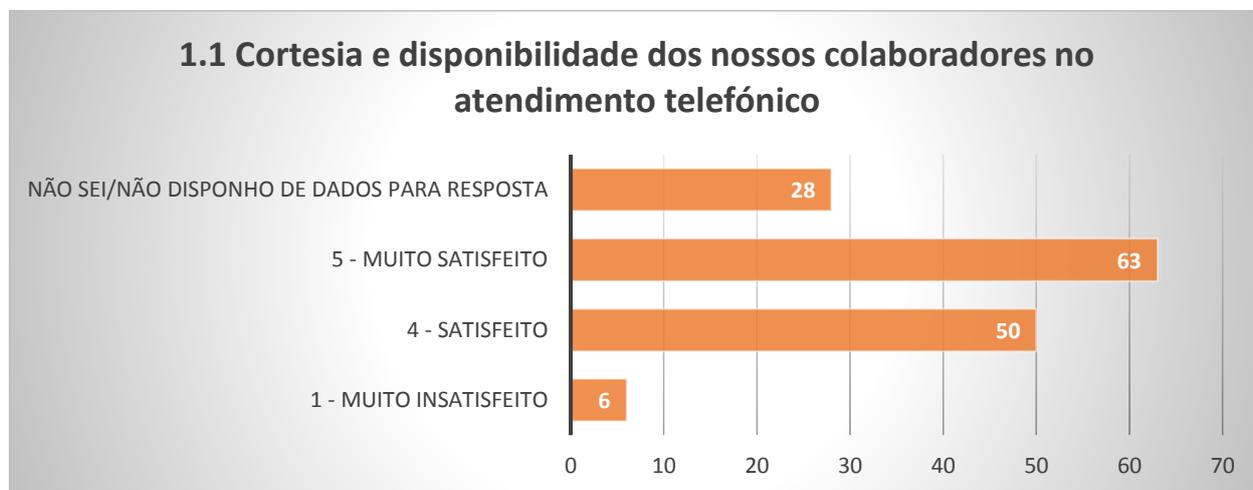
Obtiveram-se 147 respostas, representando uma taxa de resposta de 32,6 %.

Optou-se pela não realização de uma caracterização mais detalhada do universo, uma vez que se pretendia uma avaliação geral e simples por parte da EG do IFRRU 2020.

2. Respostas obtidas

A análise de cada resposta é a seguinte:

2.1 Grupo 1 – Imagem da Organização

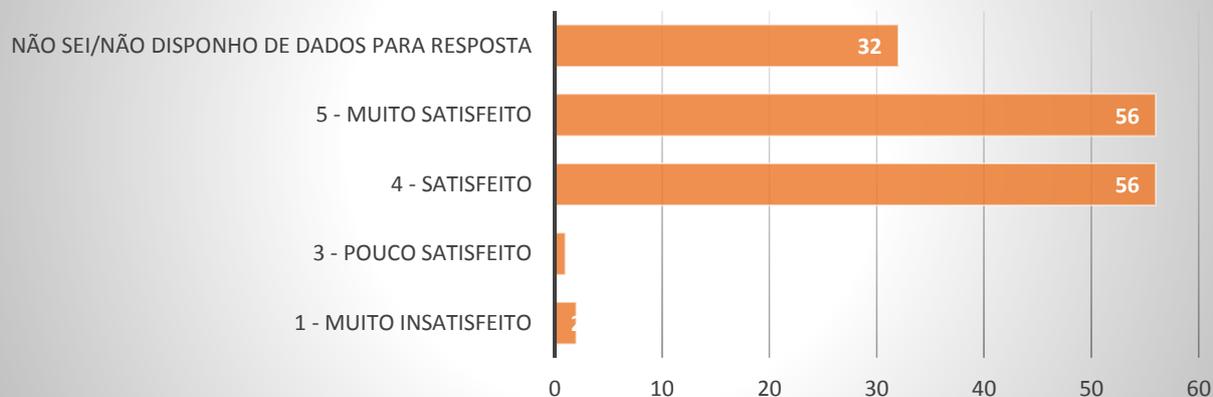


Sugestões de melhoria:

- Disporem de um contacto mais direto para esclarecimento de dúvidas.
- Acesso por vezes moroso
- Melhoria da eficácia na devolução dos contactos telefónicos, quando não é possível atender as chamadas



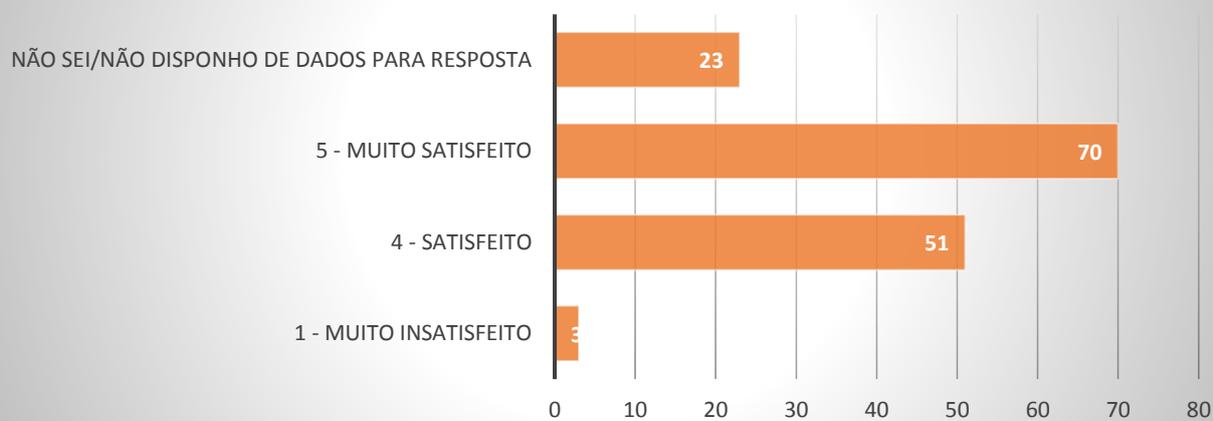
1.2 Clareza e suficiência das respostas dos nossos colaboradores nas respostas escritas



Sugestões de melhoria:

- Nada indicado

1.3 Nível de empenho dos nossos colaboradores na resolução dos assuntos e dos problemas

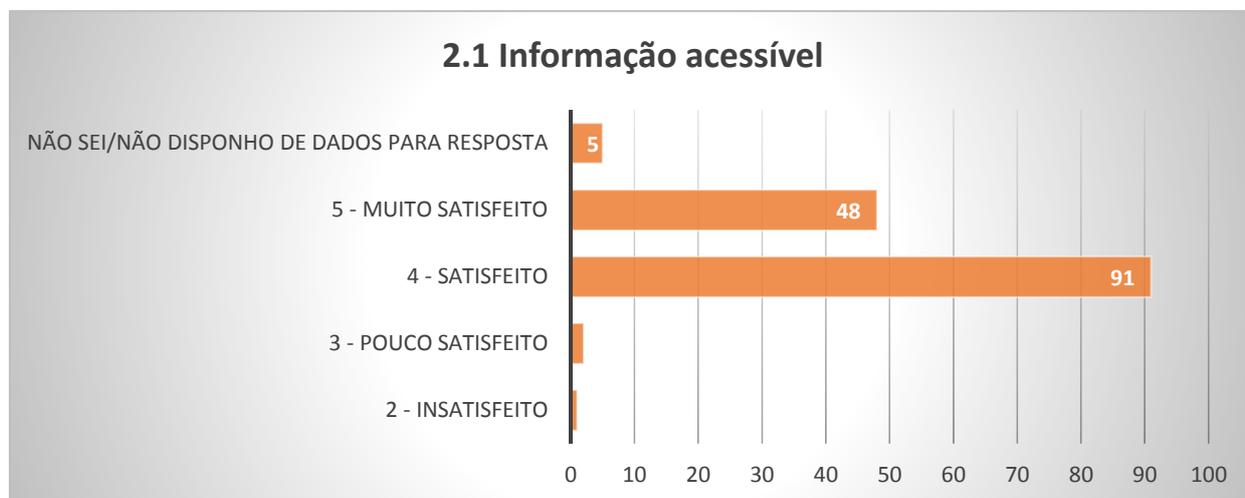


Sugestões de melhoria:

- Nada indicado

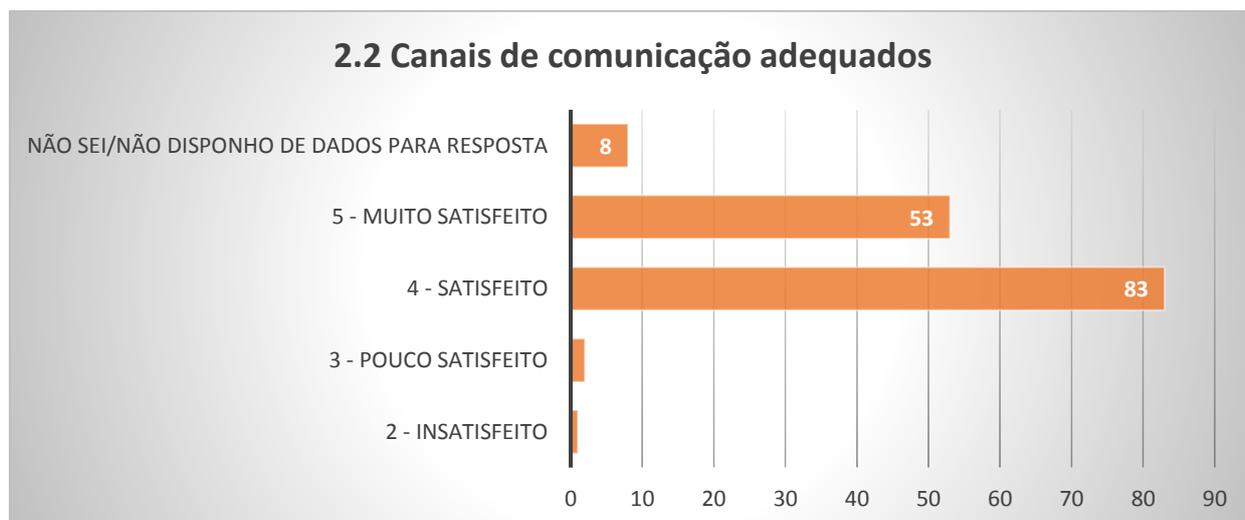


2.2 Grupo 2 - Acessibilidade



Sugestões de melhoria:

- O sítio da internet que disponibiliza a informação referente aos incentivos fiscais é confuso e pouco intuitivo.

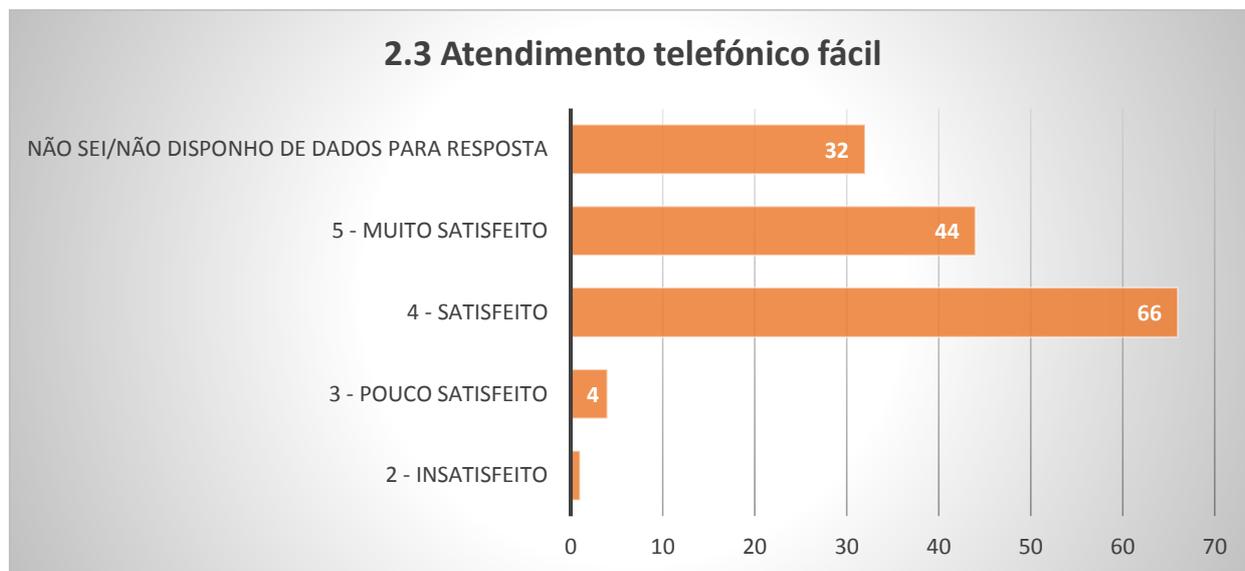


Sugestões de melhoria:

- Ter também call centre e atendimento presencial
- Maior divulgação em suporte de papel nos balcões as Entidades Bancárias
- Informação resumo da evolução dos processo do Ponto Focal



2.3 Atendimento telefónico fácil

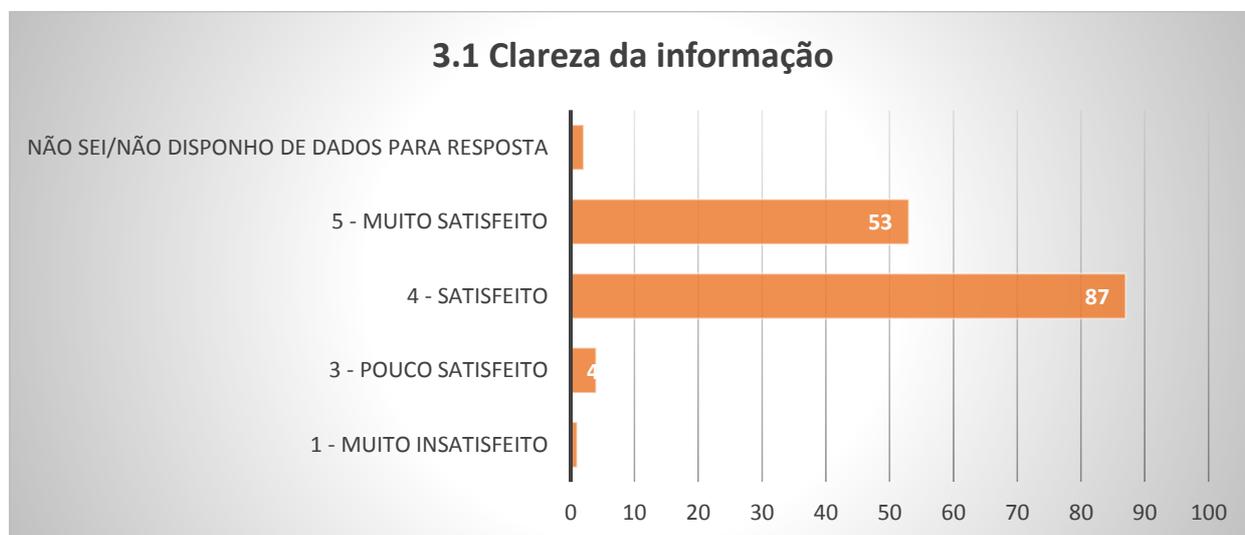


Sugestões de melhoria:

- Por vezes as chamadas vão à telefonista e correm vários serviços
- muito tempo de espera

2.3 Grupo 3 – Site

3.1 Clareza da informação

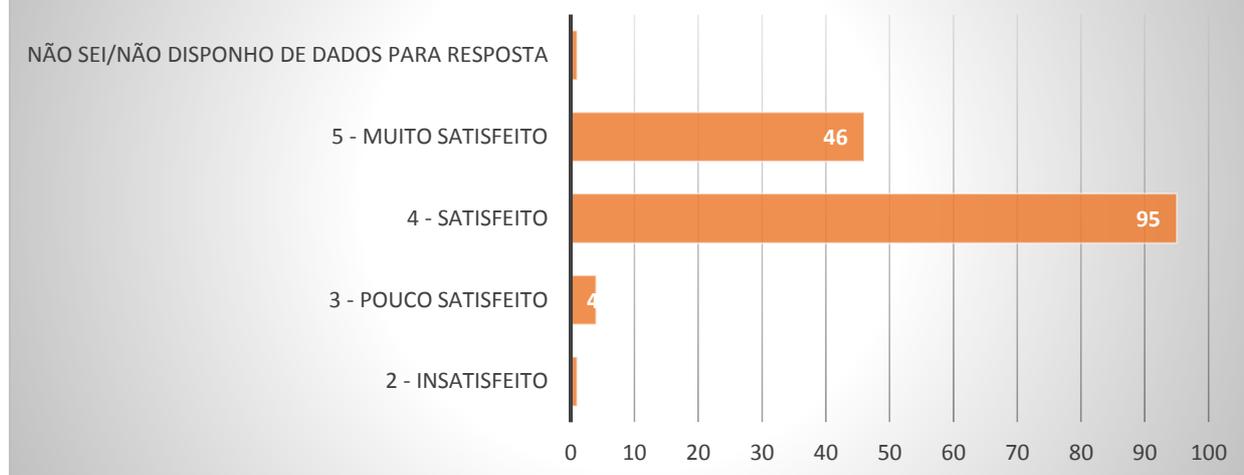


Sugestões de melhoria:

- Site independente do IHRU. Pouco claro e confuso
- Clarificação do âmbito e aplicação dos benefícios fiscais previstos no EBF
- O site do IHRU não está atualizado relativamente ao perímetro das ORU, por esse motivo os links do site do IFRRU induzem em erro. No município de Almada faltam 2 ORU e estão desatualizadas outras 2 ORU. Esta situação já foi reportada várias vezes!
- O sítio da internet que disponibiliza a informação referente aos incentivos fiscais é confuso e pouco intuitivo.



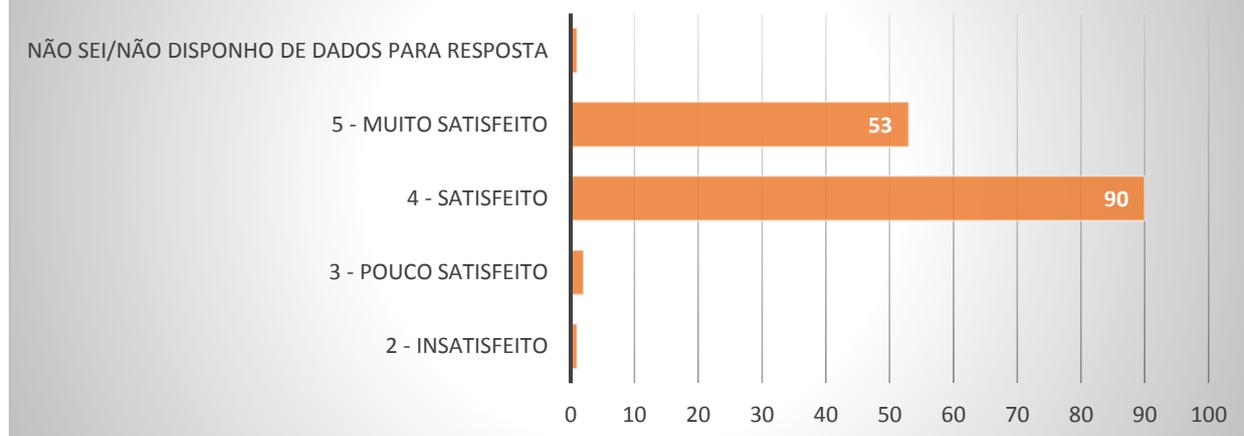
3.2 Suficiência da informação



Sugestões de melhoria:

- O site do IHRU não está atualizado relativamente ao perímetro das ORU, por esse motivo os links do site do IFRRU induzem em erro. No município de Almada faltam 2 ORU e estão desatualizadas outras 2 ORU. Esta situação já foi reportada várias vezes!

3.3 Qualidade da informação

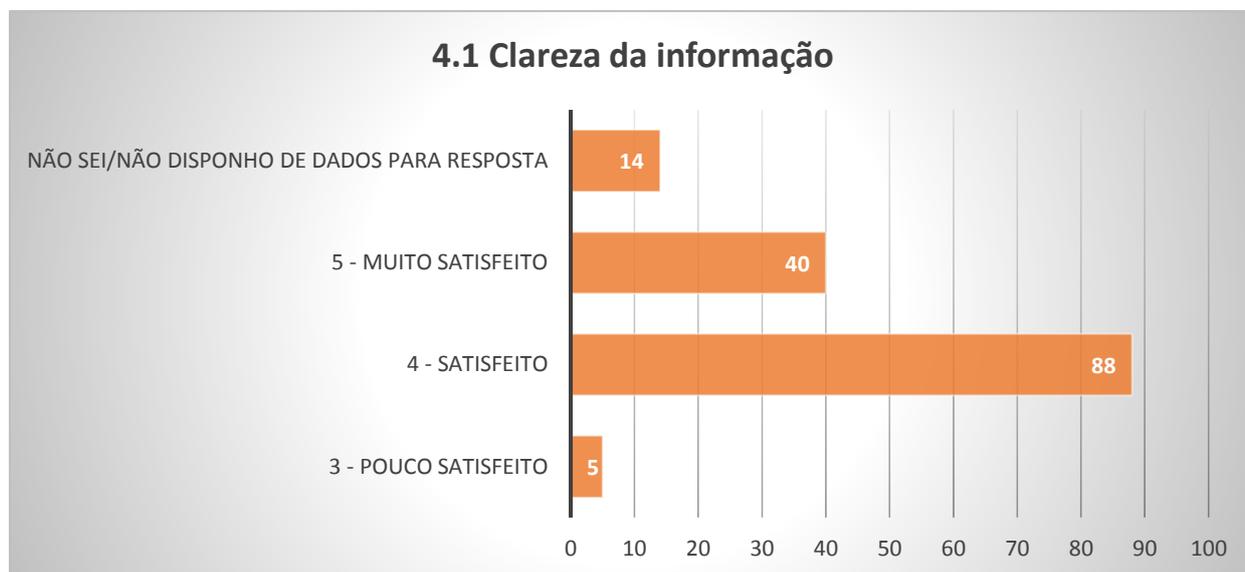


Sugestões de melhoria:

- O site do IHRU não está atualizado relativamente ao perímetro das ORU, por esse motivo os links do site do IFRRU induzem em erro. No município de Almada faltam 2 ORU e estão desatualizadas outras 2 ORU. Esta situação já foi reportada várias vezes!

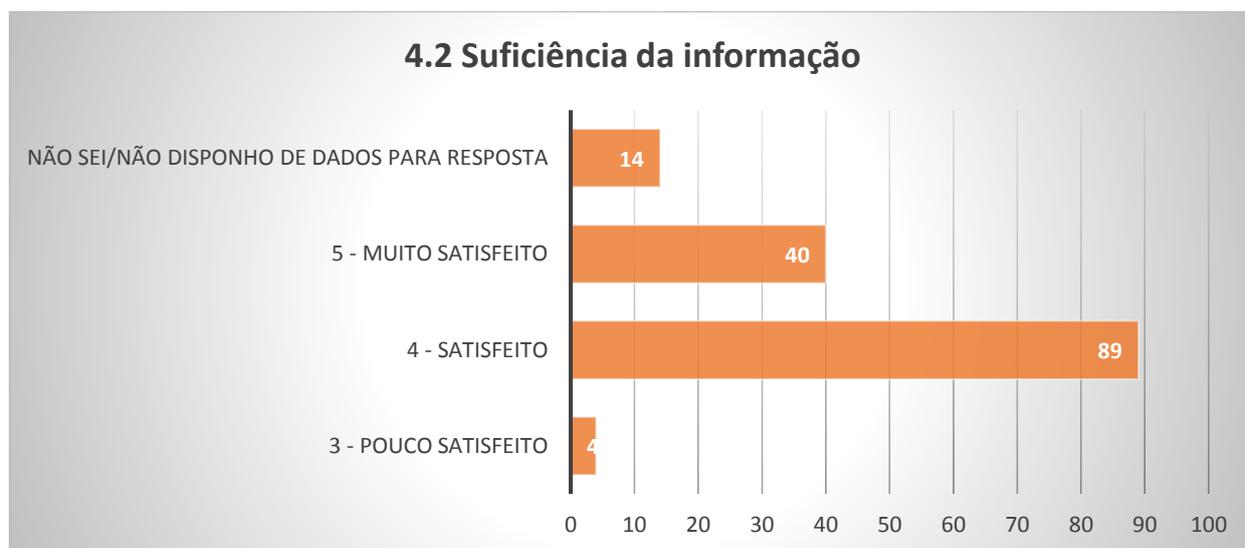


2.4 Grupo 4 – Newsletter



Sugestões de melhoria:

- Nada indicado

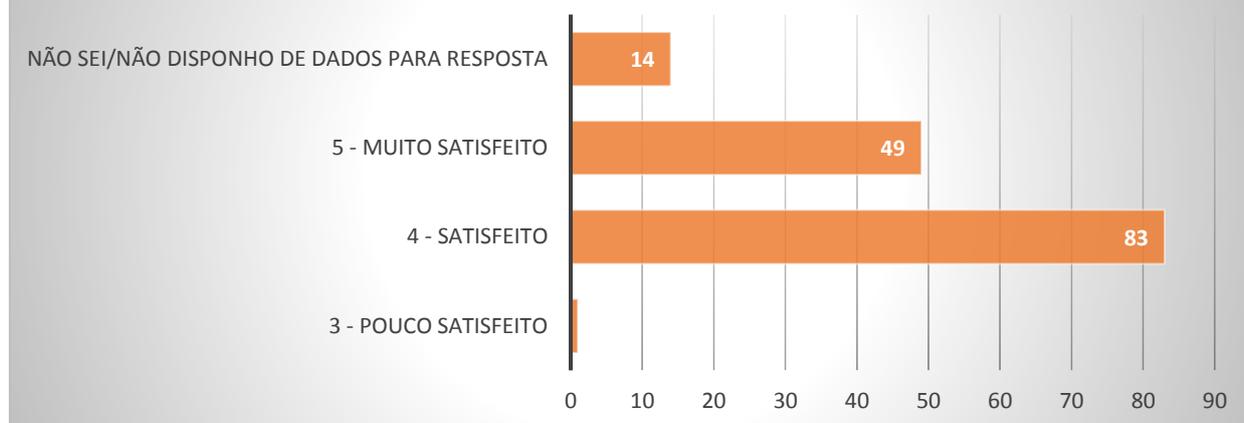


Sugestões de melhoria:

- Nada indicado



4.3 Qualidade da informação

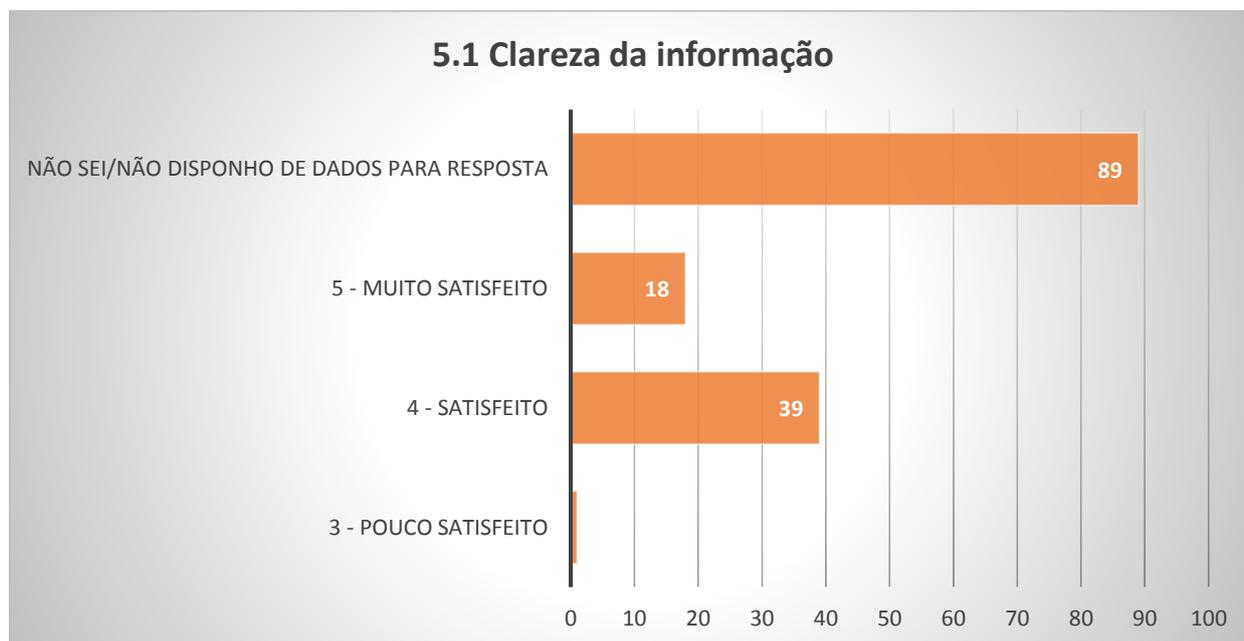


Sugestões de melhoria:

- Nada indicado

2.5 Grupo 5 – Página do LinkedIn

5.1 Clareza da informação

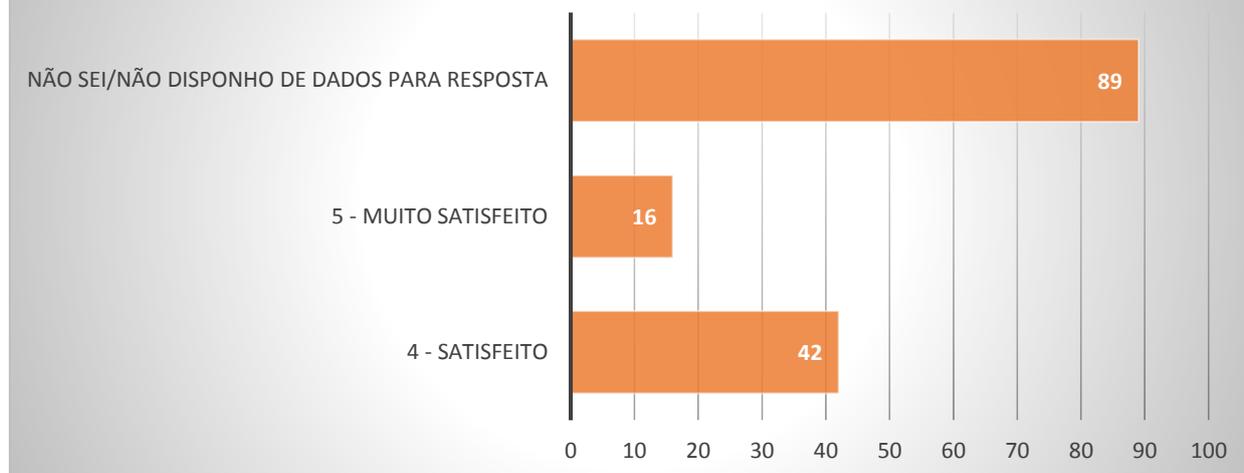


Sugestões de melhoria:

- Nada indicado



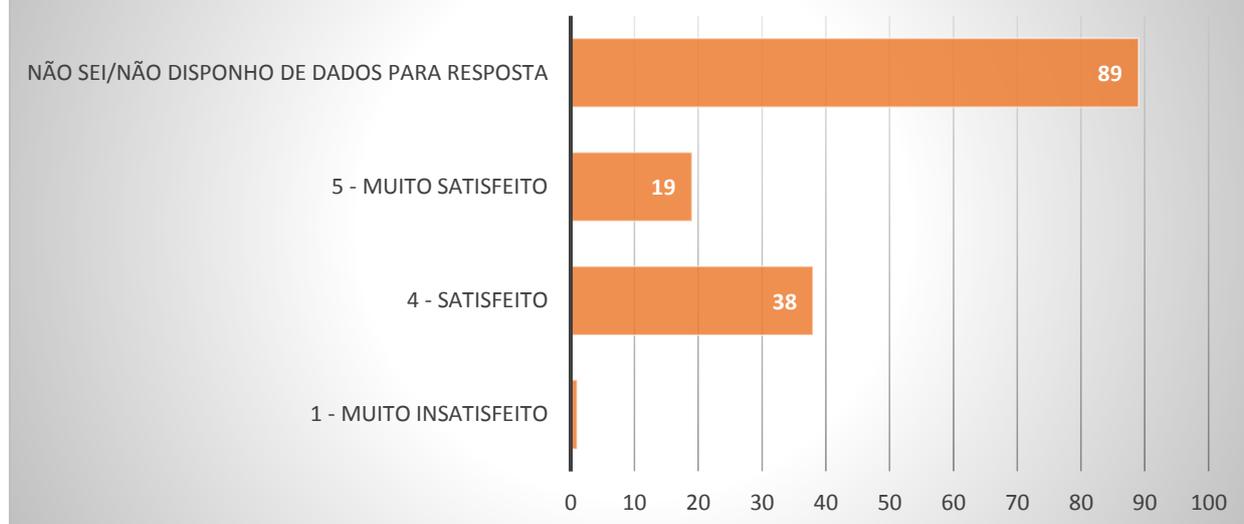
5.2 Suficiência da informação



Sugestões de melhoria:

- Nada indicado

5.3 Qualidade da informação



Sugestões de melhoria:

- Nada indicado

3. Resultados

O seguinte quadro resume as respostas obtidas, sendo de realçar os seguintes pontos:

1. Em média a avaliação obtida em cada um dos 5 grupos, é superior a 4, o que indicia bem o grau de satisfação alcançado;



2. O maior nível de satisfação prende-se com o grupo de questões relacionadas com a imagem global da organização (4,43);
3. O nível mais baixo de satisfação tem a ver com o grupo de questões relacionadas com a presença no LinkedIn, motivado, na maioria dos casos pela sua não utilização;
4. O nível de empenho dos colaboradores na resolução dos assuntos e dos problemas (questão 1.3), foi a questão com a média mais elevada e maior número de avaliações máximas;
5. A cortesia e disponibilidade dos colaboradores no atendimento telefónico (questão 1.1) foi a que teve o maior número de avaliações negativas, que ainda assim não vai além dos 4%, devendo merecer, por essa via, uma reflexão mais aprofundada sobre as melhores estratégias a seguir para melhorar futuramente esta avaliação. Esta tendência refletiu-se novamente na questão relacionada com a facilidade do contacto telefónico, em que surgiram várias sugestões de melhoria (questão 2.3) relacionadas com a dificuldade de um acesso direto e expedito à equipa;
6. Finalmente, e no que respeita ao *site*, existem algumas sugestões de melhoria que, espera-se, sejam grandemente mitigadas com a nova versão do portal da habitação, mas que sobretudo indiciam pouca distinção entre o que são os conteúdos das páginas do IFRRU 2020 com o conteúdo das páginas do portal da habitação da responsabilidade do IHRU.

	1 - Imagem da Organização			2 - Acessibilidade			3 - Site			4 - Newsletter			5 - LinkedIn		
	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3
Média	4,38	4,43	4,49	4,31	4,35	4,33	4,32	4,27	4,34	4,26	4,27	4,36	4,29	4,28	4,28
Média Grp	4,43			4,33			4,31			4,30			4,28		
Distorção	-2,42	-2,10	-2,56	-0,18	-0,32	-0,49	-1,04	-0,19	-0,24	0,24	0,32	0,40	0,48	1,03	-1,96
Desvio Padrão	0,92	0,69	0,74	0,53	0,55	0,59	0,60	0,54	0,54	0,52	0,51	0,50	0,49	0,45	0,64
Avaliação 5	63	56	70	48	53	44	53	46	53	40	40	49	18	16	19
Avaliação 4	50	56	51	91	83	66	87	95	90	88	89	83	39	42	38
Avaliação 3	0	1	0	2	2	4	4	4	2	5	4	1	1	0	0
Avaliação 2	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Avaliação 1	6	2	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Ñ Resp.	28	32	23	5	8	32	2	1	1	14	14	14	89	89	89
Total	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147

Da análise das respostas obtidas verifica-se que 77,8 % do total das respostas é igual ou superior a 4 (com 30,3 % de respostas avaliadas com 5), denotando satisfação com o trabalho desempenhado pela EG do IFRRU 2020, e através dos seus canais de comunicação.

Não obstante, 20 % das respostas são «Não sei / Não disponho de dados para resposta», com especial incidência na rede LinkedIn. Não obstante, importa ter presente o forte crescimento do número de seguidores do linkedin que no final de 2018, registava 653 seguidores, e aquando da elaboração deste relatório registava 792 seguidores.

Considera-se, desta forma, que se deverá proceder a uma análise mais aprofundada, promovendo para o efeito a realização de uma discussão interna na procura de soluções alternativas e de possibilidades de melhoria, dos seguintes pontos:

- Atendimento telefónico;
- Presença LinkedIn.



CIDADES COM FUTURO

REABILITAR
PARA REVITALIZAR
AS NOSSAS CIDADES

IFRRU2020
instrumento financeiro
reabilitação e revitalização urbanas



Cofinanciado por:

Bancos aderentes:

