

CIDADES COM FUTURO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E QUAR 2021



REPÚBLICA
PORTUGUESA

INFRAESTRUTURAS
E HABITAÇÃO



instrumento financeiro
reabilitação e revitalização urbanas

Cofinanciado por:



Entidades gestoras:



Grupo CaixaBank



Índice

Siglas e acrónimos

Nota metodológica

Sumário executivo

IFRRU 2020: dotações e apoios disponíveis; sistema de gestão; análise de contexto e resultados obtidos

EG do IFRRU 2020: recursos materiais e financeiros; recursos humanos; formação profissional; medidas de modernização administrativa e de publicidade institucional

Avaliação do Plano e QUAR 2021: resultados alcançados e análise dos desvios; atividades desenvolvidas; inquérito de satisfação; síntese das auditorias

Autoavaliação e medidas de melhoria

Anexos: ficheiro QUAR; relatório o inquérito de satisfação e relatório anual de execução do PGRC



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, E.P.E.	Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública - IGCP, E.P.E.
IHRU, I.P.	Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, I. P.
P.I.	Prioridade de Investimento
PAICD	Plano de Ação Integrado para as Comunidades Desfavorecidas
PARU	Plano de Ação de Reabilitação Urbana
PEDU	Plano Estratégico de Desenvolvimento Urbano
PO	Programa Operacional
POSEUR	Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos
RCM	Resolução de Conselho de Ministros
Reg.	Regulamento



Nota metodológica



O Relatório de atividades da EG do IFRRU 2020 releva os resultados obtidos da sua atuação por comparação com os objetivos definidos no Plano de Atividades e Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) aprovados para 2021. Para efeitos do presente relatório foi considerada a execução do IFRRU 2020 a 31/12/2021 e os resultados obtidos para os indicadores previstos no QUAR, tendo sido igualmente realizado um inquérito de satisfação anónimo cujo relatório se apresenta em Anexo.

A elaboração do Relatório foi realizada em conformidade com as orientações elaboradas pela Secretaria Geral da Presidência do Conselho de Ministros, ainda que com as necessárias adaptações tendo em conta a natureza de estrutura de missão da EG do IFRRU 2020 e a sua missão específica e exclusiva de criação e gestão do IFRRU 2020, razão pela qual algumas das matérias referidas nas citadas orientações não são susceptíveis de aplicação.

Com efeito, nos termos da Resolução do Conselho de Ministros (RCM) que criou a EG do IFRRU 2020, a RCM n.º 52-A/2015, de 23 de julho, compete ao Instituto da Habitação e Reabilitação Urbanas, IP (IHRU) assegurar o suporte administrativo, financeiro e logístico ao seu funcionamento, razão pela qual a EG do IFRRU 2020 não detém orçamento próprio estando o mesmo integrado no do IHRU em subdivisão específica, não detém mapa de pessoal sendo o mesmo integrado no do IHRU e, por fim, não é detentora de qualquer património estando a funcionar nas instalações do IHRU e sendo-lhe afetos equipamentos detidos pelo IHRU. Neste contexto, em cumprimento das referidas orientações da Secretaria Geral, manteve-se a referência a estes temas ainda que os mesmos devam ser compreendidos no foro próprio do reporte efetuado pelo IHRU.



Também neste contexto, a realização das medidas específicas de modernização administrativa, publicidade institucional e formação profissional, são relevadas tendo em conta o seu contributo concreto para o desempenho da EG do IFRRU e para o seu QUAR.

Por fim, sendo a EG do IFRRU 2020 uma estrutura de missão criada com o propósito único de implementar e gerir o Instrumento Financeiro para a Reabilitação Urbana, assumindo, por isso, a natureza de beneficiária dos fundos comunitários, o exercício de comparação com serviços idênticos não é aplicável.

Tendo em conta a especificidade da missão da EG do IFRRU 2020, dedicada exclusivamente à criação, implementação e gestão do Instrumento Financeiro para a Reabilitação e Revitalização Urbanas (IFRRU 2020), procura-se conferir especial ênfase à informação relevante sobre a execução deste instrumento financeiro, sem prejuízo do exercício de avaliação do Plano e do QUAR que aqui se apresentam de forma articulada e conjunta, em consonância com os instrumentos aprovados.

Ainda, na medida em que, enquanto estrutura de missão, esta EG do IFRRU 2020 encontra-se integrada na administração direta do Estado, disponibilizam-se na página da internet (<https://ifrru.ihru.pt/quem-somos>), os instrumentos de *compliance* relevantes, nomeadamente, Código de Ética e Conduta, Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRC) e respetivos relatórios anuais e a Carta de Missão, sendo, ainda, de relevar, os instrumentos de planeamento estratégico, definidos para o IFRRU 2020 para todo o período de programação 2015-2025, designadamente, a Estratégia de Comunicação e o Programa de Ação do IFRRU 2020, igualmente disponibilizados na internet.



Sumário executivo



O IFRRU 2020 é o **Instrumento Financeiro para a Reabilitação e Revitalização Urbanas**, que disponibiliza empréstimos em condições mais favoráveis face às existentes no mercado, para a reabilitação integral de edifícios, incluindo soluções integradas de eficiência energética.

A Estrutura de Gestão do IFRRU 2020 (EG do IFRRU 2020) é uma estrutura de missão criada através da Resolução de Conselho de Ministros (RCM) nº 52-A/20015, de 23 de julho, com a missão e objetivo de assegurar a definição, gestão, acompanhamento e execução do IFRRU 2020.

O Plano de Atividades e o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) aprovados para 2021 asseguraram a adequação com os objetivos programáticos de política identificados na *Nova Geração de Políticas para a Habitação*, estrategicamente definida nos termos da RCM 50-A/2018, de 2 de maio, e com os consagrados na proposta de Orçamento e Grandes Opções 2021 e Plano de Recuperação e Resiliência. Tendo em conta o contexto de retoma num ciclo pós-pandemia COVID-19, ainda perturbado por medidas cíclicas de prevenção, o Plano e QUAR 2021 caracterizaram-se por um especial enfoque nos objetivos de resultados, estando as atividades previstas organizadas em 3 eixos de atuação em articulação com os objetivos das Grandes Opções: Responder à crise, Retomar a economia e Rigor e transparência.

Apesar dos constrangimentos internos, resultantes da exiguidade da equipa técnica, e externos, resultantes ainda da situação económica provocada pela pandemia COVID-19, o ano de 2021 revelou-se um marco de recuperação do IFRRU 2020, nos diferentes níveis. Com efeito, em 2021, atingimos o melhor resultado de sempre, apresentando um acréscimo de 307 milhões de euros de investimento contratado, superando assim o ano pré-pandemia de 2019. Em termos cumulados, contabilizam-se 360 contratos correspondendo a um investimento de 1.084 milhões de euros (M€) e um financiamento total de cerca de 773 M€, dos quais cerca de 54 M€ de Fundos Europeus Estruturais e de Investimento (FEEI), o que representa uma alavancagem destes fundos em cerca de 20 vezes.



Em termos de atividades desenvolvidas pela EG do IFRRU 2020, no eixo Responder à crise, foi plenamente operacionalizada a reprogramação financeira junto dos Bancos, o que permitiu reforçar a dotação para ações de reabilitação urbana nos centros urbanos, mobilizando os recursos afetos ao produto Garantia, ora revogado; no eixo Retomar a economia, foi reforçada a monitorização das operações de modo a acelerar a sua execução, tendo sido articuladas, ainda, as principais linhas orientadoras para a criação de um instrumento financeiro no novo Quadro de Programação 2021-2027; no eixo Rigor e Transparência, foi concluído o exercício de verificações no local.

Não obstante a exiguidade da equipa técnica, o esforço de atuação e elevado empenho e sentido de missão da equipa, permitiram alcançar todos os objetivos e parâmetros, com um grau de cumprimento global do QUAR, de 111%, tendo em conta a taxa de realização de 117% e 115% dos parâmetros de eficácia e eficiência, ponderada com a taxa de realização do objetivo de Qualidade, associado ao inquérito de satisfação e ao aumento de seguidores da página de LinkedIn, que tendo sido atingido não foi, contudo, superado.

Refira-se que por força do art. 28.º da LOE, os objetivos considerados mais relevantes são os referentes à simplificação dos procedimentos e à satisfação dos utilizadores, com resultados de 115% e 100%, situação que merecerá melhor ponderação tendo em conta que a missão desta EG do IFRRU 2020 é assegurar a implementação e execução do IFRRU 2020, cujos resultados são refletidos em especial nos objetivos 1 (Fomentar o investimento) e 2 (Acelerar a execução), com taxas de realização de 131% e 100%.

Para o desenvolvimento das suas atividades, a EG do IFRRU 2020 dispôs de um Orçamento de 744.765 €, dos quais foram executados cerca de 58%, o que se explica tendo em conta que cerca de 70% do orçamento total da EG do IFRRU se encontra afeto a gastos com pessoal, sendo que destes permaneceu por preencher 1 lugar de Vogal Executivo e 2 lugares de técnico superior.





IFRRU 2020

Dotações e apoios disponíveis

Sistema de gestão

Análise de contexto e

Resultados obtidos

IFRRU 2020: dotações e apoios disponíveis

O IFRRU 2020 mobiliza cerca de **1.400 milhões de euros** (M€), constituídos pelas seguintes dotações:

Recursos públicos (cerca de 700 M€)

- Fundos Europeus (FEEI) dos Programas Operacionais (PO) Regionais Norte, Centro, Lisboa, Alentejo, Algarve, Açores e Madeira, e PO Temático Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos (SEUR).
- Orçamento do Estado – contrapartida pública nacional (CPN)
- Banco Europeu de Investimento (BEI) e do Banco de Desenvolvimento do Conselho da Europa (CEB)

Recursos privados (cerca de 700 M€)

- Dotações asseguradas pelos Bancos parceiros, selecionados através de um procedimento concursal internacional, limitado por prévia qualificação: Santander, BPI e Millennium BCP.

Os apoios são concedidos sob a forma de **empréstimos**, constituídos por dotações públicas e dotações do Banco. A partilha de risco entre o público e o privado permite obter as melhores condições de financiamento, com períodos de maturidade alargados até 20 anos e períodos de carência até 4 anos. Ainda, o facto de as dotações públicas terem taxas de juro de aproximadamente zero, a combinação do tipo de dotações no mesmo empréstimo permite obter uma redução significativa do custo de financiamento (em cerca de 50%).

São elegíveis as operações de **reabilitação integral edifícios** com idade ≥ 30 anos (ou, no caso de idade inferior, que demonstrem um nível de conservação ≤ 2), **localizados em Áreas de Reabilitação Urbana (ARU)**.

Sem restrições ao tipo de uso a conferir ao edifício e sem restrições ao tipo de beneficiário.



IFRRU 2020: sistema de gestão

Nos termos da RCM 52-A/2015, o **Sistema de gestão** do IFRRU 2020 é multinível, destacando-se:

O Comité de Investimento, órgão estratégico, competindo-lhe aprovar a política de investimento e desinvestimento do instrumento financeiro e demais instrumentos estratégicos. Participam neste Comité as Autoridades de Gestão dos Programas Operacionais financiadores, o Instituto da Habitação e Reabilitação Urbana (IHRU, IP), o Instituto de Turismo de Portugal, IP, a Direção Geral de Energia e Geologia (DGEG), a Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP) e a Direção Geral do Tesouro e Finanças (DGTF) enquanto entidade responsável por disponibilizar as dotações do BEI, CEB e CPN.

A **EG do IFRRU 2020**, enquanto organismo gestor a quem compete assegurar a definição, execução, gestão e acompanhamento, assegurando, ainda, articulação com todas as entidades intervenientes.

As **Entidades Gestoras Financeiras (EGF)** a quem compete rececionar, analisar, decidir e contratar as candidaturas submetidas pelos Beneficiários Finais (BF), assegurando a sua monitorização e serviço de dívida. A EG do IFRRU 2020 assegura as verificações administrativas e no local, de forma a confirmar o cumprimento das obrigações das EGF, e que complementam as verificações efetuadas pelas Autoridades de Gestão.

Nos termos do Decreto-Lei nº 137/2014, a Autoridade de Certificação é a Agência para o Desenvolvimento e Coesão, IP (ADC) e a Autoridade de Auditoria é a Inspeção-Geral de Finanças (IGF).

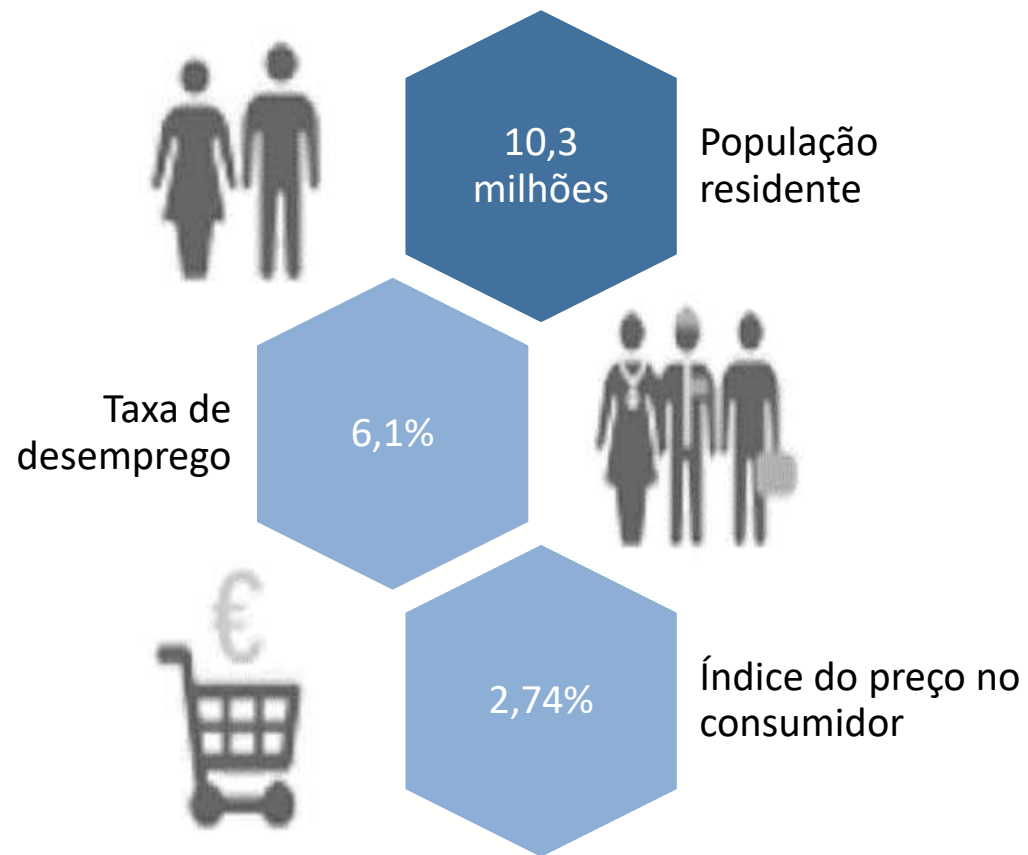


IFRRU 2020: análise de contexto

Em termos de **contexto económico**, o ano de 2021 apresentou sinais de retoma, registando no setor da construção um aumento do nº de edifícios licenciados de 3,1% face ao 3º trimestre de 2019, com os custos de construção também a aumentarem, fator que poderá influenciar a aquisição e execução de empreitadas. Dos 1626 edifícios licenciados, 1190 destinam-se a habitação familiar.

No turismo, os hóspedes e dormidas mantiveram crescimento embora com redução face ao período homólogo de 2019 de, respetivamente, 14,6% e 13,5%. Em termos regionais, apenas o Alentejo e a Madeira apresentam um aumento de dormidas face a 2019.

(dados INE, Boletim Mensal novembro 2021)

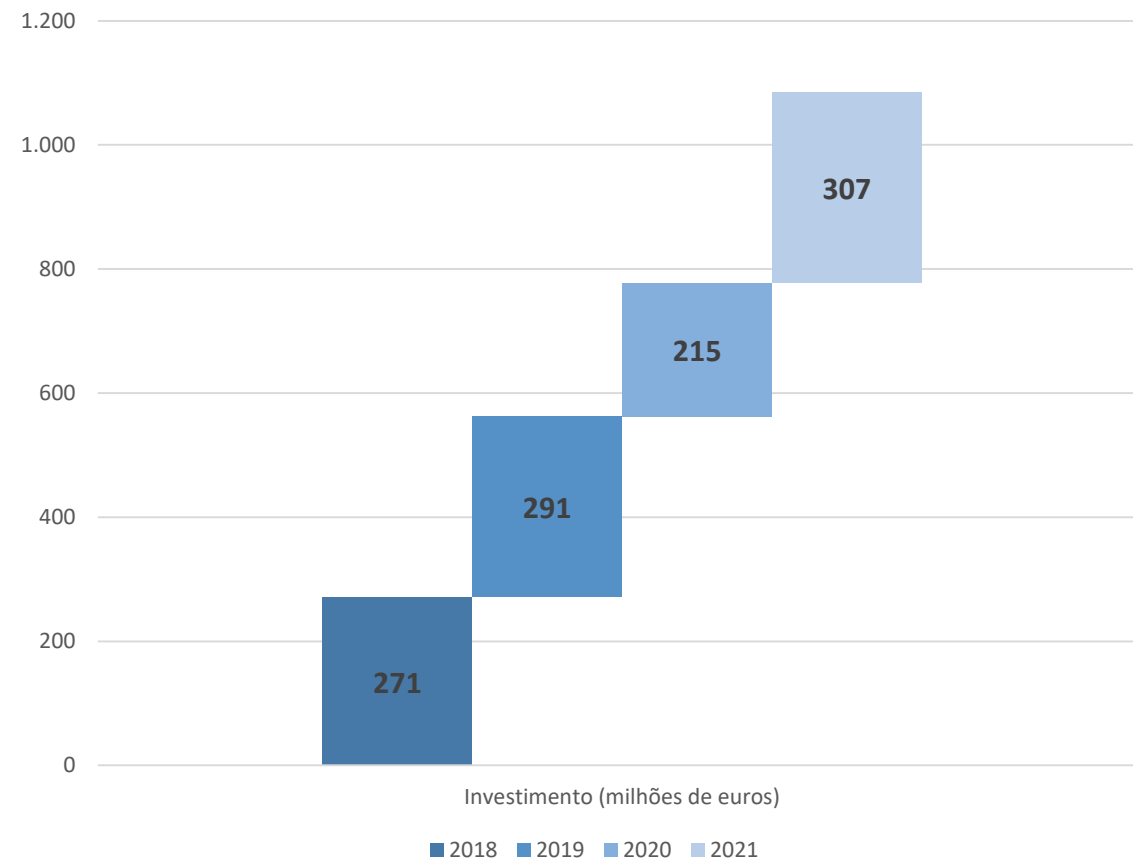


IFRRU 2020: resultados obtidos

Os **resultados de execução** apurados a 31/12/2021, demonstram que o IFRRU 2020 se apresentou resiliente à crise económica provocada pela pandemia COVID-19, registando uma evolução muito positiva, nos seus principais indicadores: nº contratos, investimento financiado e alavancagem dos recursos públicos.

Em termos cumulados, contabilizam-se 360 contratos correspondendo a um investimento financiado de 1.084 milhões de euros (M€).

Assim, se relativamente a 2019 (ano em que se perspectivava uma boa evolução da economia), o ano de 2020 representou uma quebra de investimento, **o ano de 2021 regista um acréscimo de 307 milhões de euros de investimento contratado, superior ao acréscimo apresentado em 2019** de 291 M€.



IFRRU 2020: resultados obtidos

360 contratos de financiamento

1.084 M€ investimento contratado

685 candidaturas

1.732 M€ investimento potencial

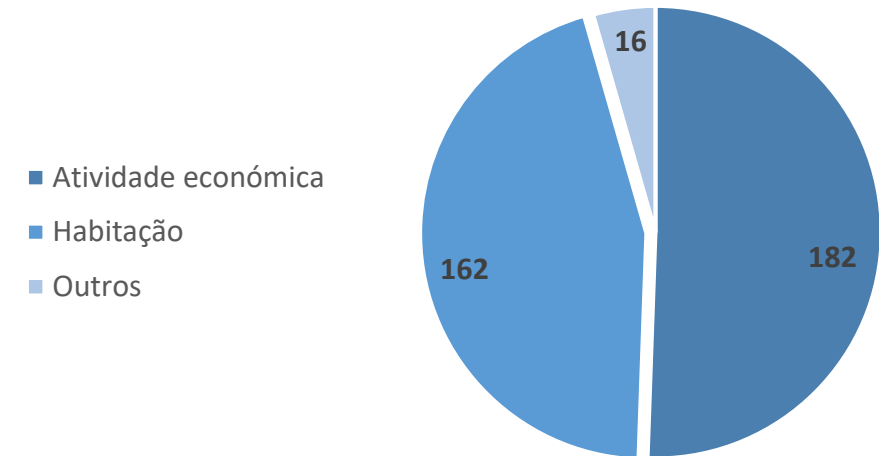


IFRRU 2020: resultados obtidos

Salienta-se o impacto, ao nível regional, do investimento proporcionado pelo IFRRU 2020, tendo em conta o esforço público assegurado com os fundos comunitários (alavancagem), particularmente expressivo nas NUTS Norte, Lisboa e Madeira.

Região	Investimento	Financiamento FEEI	Alavancagem
NORTE	419.799.954	13.357.236	31,4
CENTRO	72.522.896	10.292.199	7
LISBOA	526.454.900	20.910.537	25,2
ALENTEJO	11.696.971	2.857.638	4,1
ALGARVE	18.594.581	4.942.322	3,8
AÇORES	1.118.325	258.530	4,3
MADEIRA	34.364.108	1.535.940	22,4
Total	1.084.551.736	54.154.402	20

Em termos de utilizações dos edifícios após a intervenção, as atividades económicas (serviços, indústria, turismo) e a habitação são predominantes.



Em termos do Relatório dos Programas Orçamentais (REPO) do PO14 – Planeamento e Infraestruturas, o IFRRU 2020 contribui com o indicador de n.º de edifícios reabilitados (360 edifícios).

O IFRRU 2020 contribui ainda para um desenvolvimento territorial mais coeso e sustentável, fomentando a economia e criando postos de trabalho, criando condições mais atrativas para a fixação das populações e, ainda, reduzindo a emissão de gases com efeito estufa e as necessidades de consumo de energia primária.

As poupanças geradas pelos edifícios reabilitados através do IFRRU 2020 equivalem à retirada de circulação de 20 mil carros.

3.707

novos residentes



1.913

habitações reabilitadas



4.527

postos de trabalho



500.403

m² de edifícios públicos ou comerciais renovados



43.743

tep redução anual consumo energia primária



25.531

ton diminuição anual emissões gases com efeito de estufa





EG do IFRRU 2020

Recursos materiais e financeiros

Recursos humanos

Formação profissional

Medidas de modernização administrativa e
de publicidade institucional

EG do IFRRU 2020: recursos materiais e financeiros

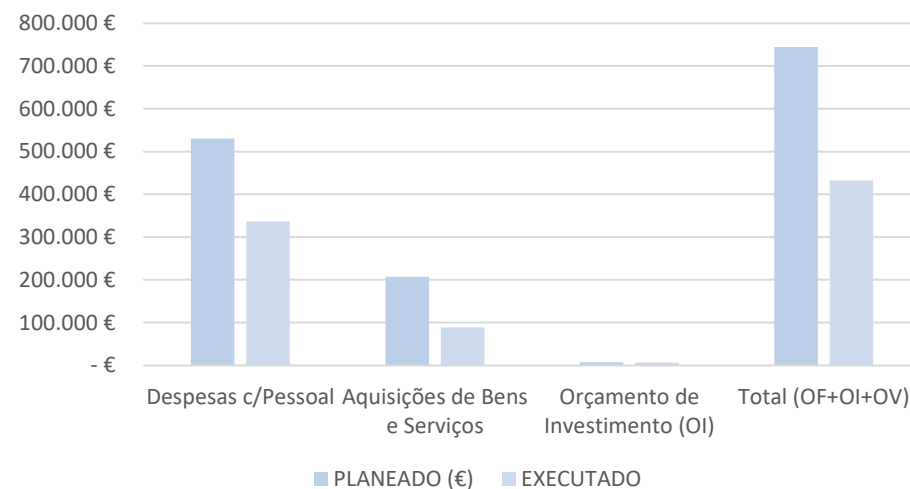
Conforme previsto na RCM 52-A/2015, a proposta de orçamento de funcionamento é aprovada em Comité de Investimento e integra o orçamento do IHRU, em subdivisão específica (17.1.04.01.02), competindo a este Instituto todo o apoio logístico, administrativo e financeiro ao funcionamento da EG do IFRRU 2020.

Os recursos materiais afetos à EG do IFRRU 2020 são os suficientes, dispondo a Estrutura de uma viatura de serviços gerais bem como equipamento e *software* informático adequados à execução das suas funções.

O orçamento aprovado ascendeu a 744.772 €, dos quais executados cerca de 432.226 € (58%), desvio que se justifica tendo em conta o seguinte:

- > No Agrupamento 01, que representa cerca de 70% do orçamento total, manteve-se vago o cargo de 1 Vogal Executivo e não foram preenchidos 2 lugares do secretariado técnico. Refira-se que foi integrado um técnico superior, em regime de mobilidade, através da Bolsa de Emprego Público, mas cujo início de funções terá início apenas em 2022.
- > No Agrupamento 02, as melhorias a introduzir no Sistema de Informação e parte dos pareceres previstos no âmbito da assessoria jurídica transitaram para 2022, por se aguardarem as orientações finais de preparação para o encerramento, a emitir pela Comissão Europeia.

Recursos Financeiros



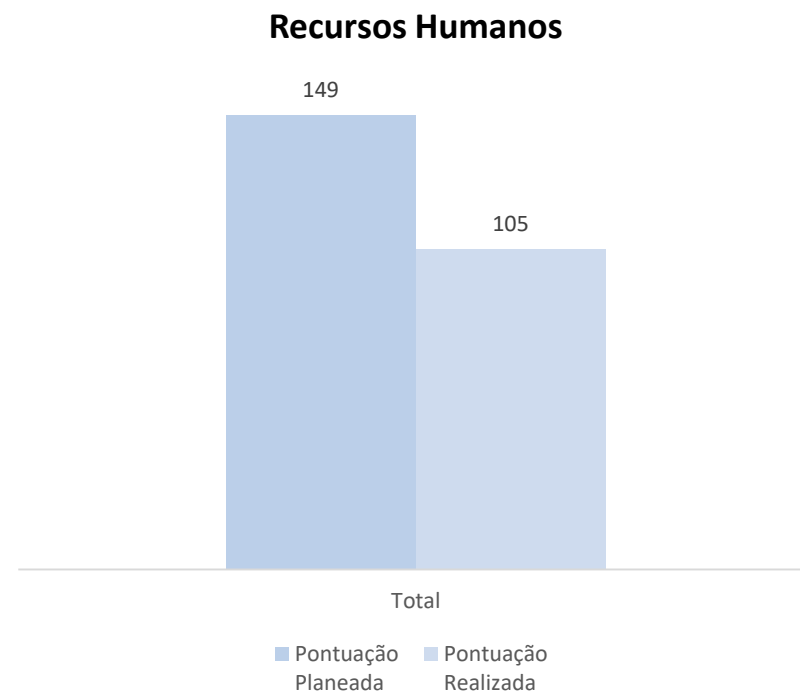
EG do IFRRU 2020: recursos humanos

A EG do IFRRU 2020 é uma estrutura de missão que integra a administração direta do Estado, não tendo um quadro de pessoal próprio, estando os seus recursos contabilizados no quadro de pessoal do IHRU para todos os devidos efeitos, incluindo os de reporte (RCM 52-A/2015). Nestes termos, compete ao IHRU, designadamente, proceder ao reporte, em articulação com a EG do IFRRU 2020, do balanço social e relatórios de formação profissional, valorizações remuneratórias, entre outros.

Nos termos da referida RCM, o mapa de pessoal afeto à EG do IFRRU 2020 é composto pelo secretariado técnico até um máximo de 8 elementos e uma comissão diretiva com 3 elementos, um dos quais sendo, por inerência, o Vogal financeiro do IHRU.

À data de 31/12/2021, encontravam-se em efetividade 8 dos 11 lugares previstos: o Presidente e 1 Vogal (Vogal financeiro do IHRU), 4 técnicos superiores, um dos quais Coordenador, 1 assistente técnico e 1 assistente operacional, verificando-se paridade de género do total dos 8 elementos em efetividade de funções.

Face à insuficiência do nº de técnicos superiores, foi lançado um procedimento via Bolsa de Emprego Público, em mobilidade, com início de funções em 2022, mantendo-se por preencher o lugar de Vogal Executivo.



EG do IFRRU 2020: formação profissional

Dando cumprimento ao previsto no art. 28.º da LOE 2021, a EG do IFRRU 2020 adotou medidas que tendo em conta o contexto da pandemia COVID-19 favorecessem a segurança e bem estar dos seus colaboradores, destacando-se, designadamente:

- > segurança nas deslocações de serviço
- > horário flexível presencial
- > teletrabalho em rotatividade
- > reuniões periódicas via plataforma *online*, fomentando a partilha e acompanhamento dos processos.

No que se refere às medidas específicas de controlo e combate à pandemia nas instalações de serviço, a EG do IFRRU 2020 adotou o Plano do IHRU, tendo igualmente sido assegurado o reporte regular.

À semelhança dos anos anteriores, privilegiaram-se ações de formação *on job* e *online*, sendo o reporte efetuado pelo IHRU, e destacando-se os seguintes:

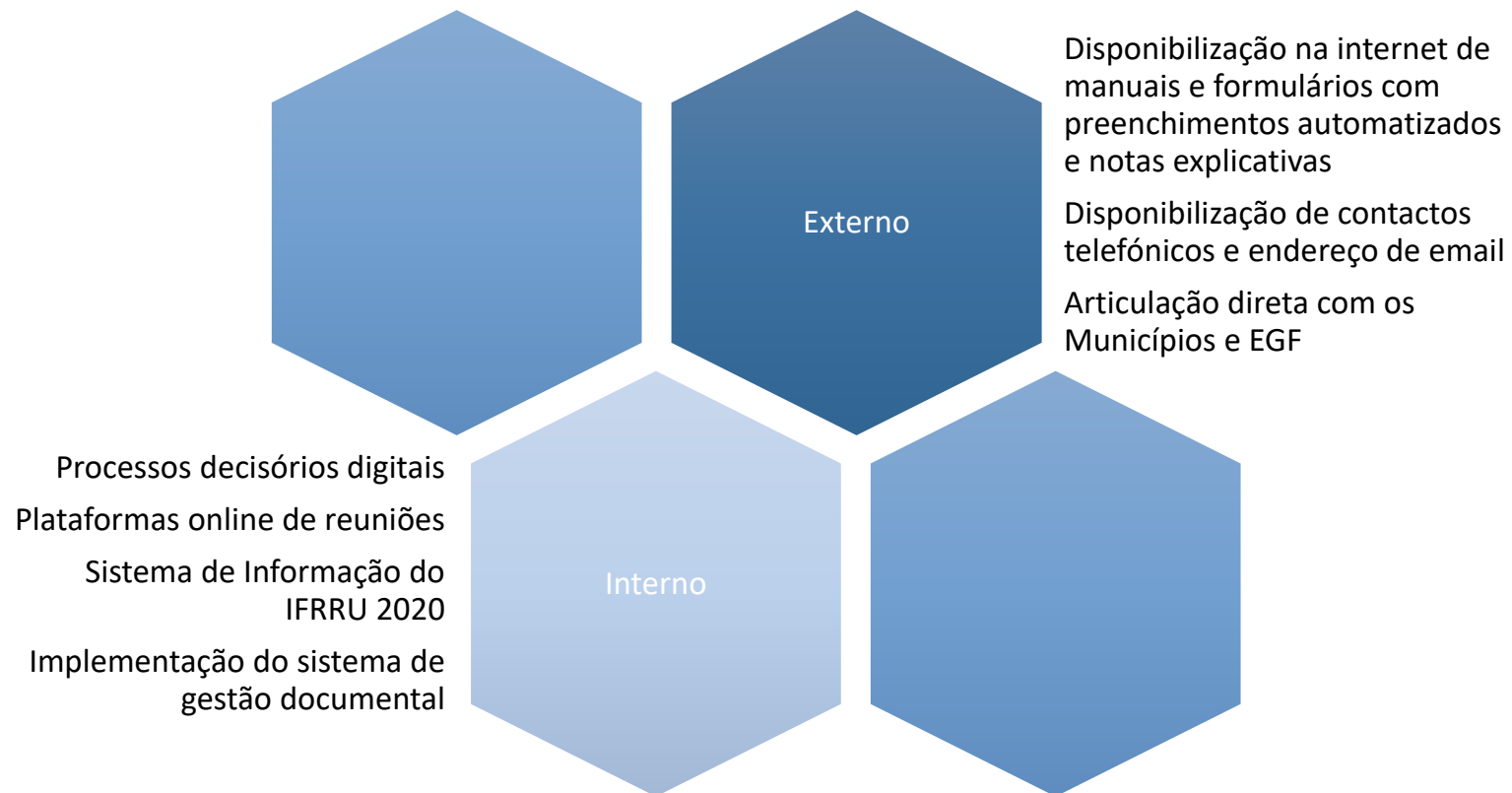
- > *Workshop* técnico IMPACTE REHURB
- > Urbact – rede de transferências
- > Fi-compass *knowledge hub: audit and control of financial instruments*
- > Sistema Nacional de Contabilidade – Administração Pública
- > Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais para cidadãos
- > Avaliação do impacto macroeconómico do Portugal 2020



EG do IFRRU 2020: medidas de modernização administrativa

As medidas de modernização administrativa são implementadas pela EG do IFRRU 2020 tendo em conta os objetivos de rigor, transparência e simplificação.

Destaque para a adesão ao sistema de gestão documental, permitindo poupanças significativas nos circuitos de comunicação com os serviços do IHRU.



EG do IFRRU 2020: medidas de publicidade institucional

Dando cumprimento ao previsto no art.º 7.º da Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto, a EG do IFRRU 2020 assegurou em 2021 as seguintes medidas de publicidade institucional previstas na Estratégia de Comunicação aprovada pelo Comité de Investimento:

- Divulgação dos apoios concedidos, nomeadamente, ficha do projeto, publicitação das operações contratadas, resultados estimados alcançados, projetos concluídos
- Cartaz de publicitação do projeto nas instalações
- Ações de sensibilização em parceria com os atores setoriais, participação em seminários e *workshop*.

2021: o melhor ano de sempre do IFRRU 2020, superando o ano de 2019 (pré-pandemia). Assim viramos a página da pandemia. ...visualizar mais



IFRRU atinge 307 milhões de superando valor de 2019
noticiasominuto.com • 1 min de leitura



Avaliação do Plano e QUAR 2021

Resultados alcançados e análise dos desvios
Inquérito de satisfação
Síntese das auditorias



Resultados alcançados e análise dos desvios

No âmbito dos instrumentos programáticos, relativos ao ciclo de médio e longo prazo do processo de implementação do IFRRU 2020, encontram-se definidos **3 objetivos estratégicos (OE)**:

- > OE1: Promover acesso ao financiamento favorável para reabilitação urbana e eficiência energética
- > OE2: Assegurar os recursos financeiros e alavancagem dos FEEI
- > OE3: Garantir sistema de gestão e controlo interno

Com referência ao ciclo anual de gestão, são definidos os objetivos operacionais (OOP) que visam a prossecução daqueles objetivos estratégicos, tendo ainda sido definidos indicadores e objetivos em cumprimento do art.º 28.º da LOE 2021, ilustrando-se na figura os contributos de intensidade forte.

O alcance dos objetivos previstos no art. 28.º da LOE21 encontram o seu principal contributo nos OOP3 e 4 que por força daquela disposição legal foram considerados os mais relevantes.

	OE1: Promover o acesso ao financiamento	OE2: Assegurar os recursos financeiros e alavancagem dos FEEI	OE3: Garantir a solidez do sistema de gestão e controlo interno	art28 LOE
OOP1 Fomentar o investimento	★	★		
OOP2 Acelerar a execução		★		
OOP3 Simplificar procedimentos			★	
OOP4 Garantir a satisfação dos utilizadores				★

Tendo em conta o contributo dos objetivos operacionais, as metas definidas para os objetivos estratégicos foram cumpridas, verificando-se que a meta de execução financeira foi superada atentos os recursos privados mobilizados pelos Bancos



Grau de concretização dos objetivos

Em termos globais, o QUAR apresenta uma taxa de realização de 111%, com destaque para o parâmetro de Eficácia no qual o desempenho ascende a 117%.

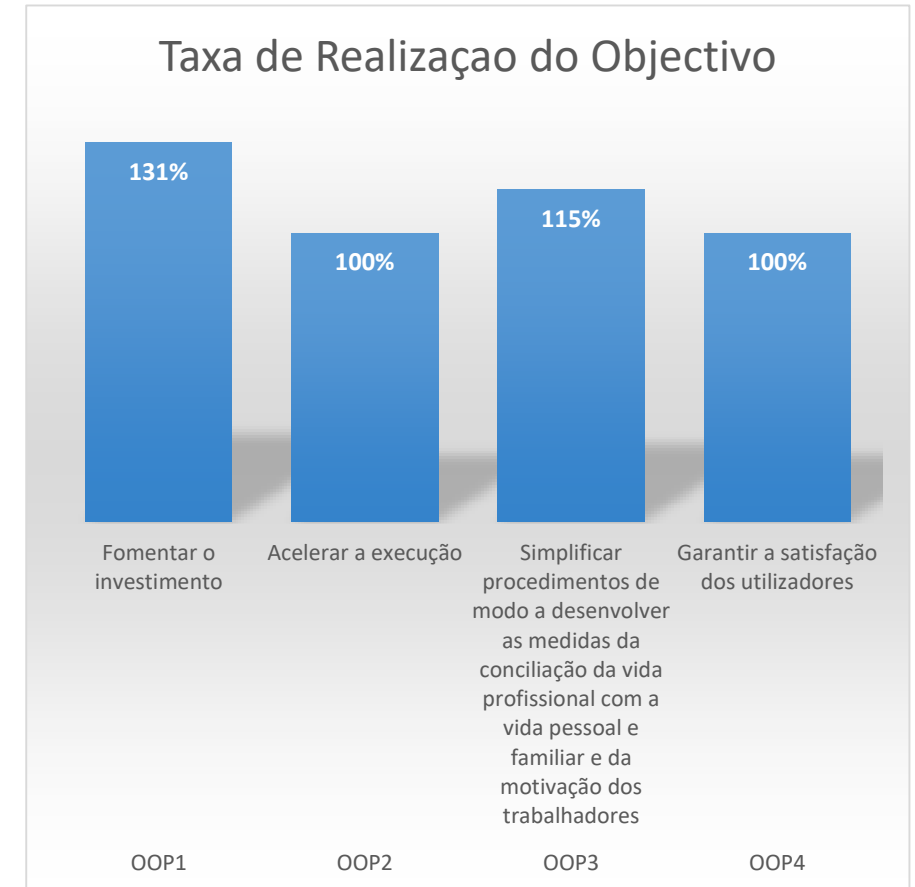
Foram cumpridos os objetivos operacionais (OOP) previstos, sendo de realçar a superação do OOP1 por ser este objetivo que reflete os objetivos estratégicos de execução do IFRRU 2020 definidos na Carta de Missão da EG do IFRRU 2020 e na Política de Investimento do IFRRU 2020.

Relativamente ao OOP2, importa realçar que as metas definidas já estão no nível de excelência pelo que o seu cumprimento é já por si o máximo desempenho possível.

Relativamente ao OOP3, o seu desempenho justifica-se tendo em conta que, apesar de a reprogramação financeira se ter plenamente operacionalizado já no 3º trimestre, ainda assim foi possível concluir a revisão de todos os manuais, aqui se incluindo o Manual de Contabilidade com a atualização do Plano de Contas.

No que concerne ao OOP4, totalmente dependente de entidades externas, e conforme sinalizado aquando da elaboração do QUAR, optou-se pela manutenção deste objetivo, ainda que atualizado nos seus indicadores face à monitorização efetuada tendo em conta os valores registados em entidades semelhantes, designadamente estruturas de missão de gestão dos Programas

Operacionais.



Resultados alcançados e análise dos desvios

EFICÁCIA					Ponderação	35%	
OOP1	Fomentar o investimento				Peso:	55%	
	Indicadores	Meta 2021	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind1	Alavancagem do Investimento da dotação FEEI contratada	5	45%	8,40	128%	Superou	28%
Ind2	Nº de edifícios reabilitados medido em nº contratos	321	55%	360	134%	Superou	34%
100%				Taxa de Realização do OOP1		131%	
OOP2	Acelerar a execução				Peso:	45%	
	Indicadores	Meta 2021	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind3	Tempo médio (n.º de dias úteis desde a aprovação do pedido de pagamento até ao pagamento) dos pagamentos às EGF e ao IHRU das contribuições dos apoios financeiros FEEI	1,5	35%	1,5	100%	Atingiu	0%
Ind4	Taxa de reembolso trimestral das dotações DGTF entregues no prazo	75%	65%	89%	100%	Atingiu	0%
100%				Taxa de Realização do OOP2		100%	

O IFRRU 2020 superou os objetivos de execução (OOP1), tendo superado níveis pré-pandemia, o que se justifica considerando o robustecer na monitorização mensal das operações e resultados, ao que acresce a proximidade da data limite de elegibilidade (31/12/2023) impulsionadora de maior apetência para novas contratações. Ao OOP2, o mesmo foi alcançado, sendo de frisar que as metas estabelecidas não podem ser aumentadas, razão pela qual poderão estes indicadores merecer ajustamentos nos exercícios futuros.



Avaliação do Plano e QUAR

A redução do n.º de efetivos constituiu um forte desafio mas também uma oportunidade para rever procedimentos internos.

Relativamente ao Ind6, a meta foi definida tendo em conta todos os instrumentos em vigor, sendo de relevar que foi concretizada a revisão do manual de Contabilidade na sequência da conclusão do processo de reprogramação, o que justificou a superação.

EFICIÊNCIA					100%	PESO:	30%
OOP3	Simplificar procedimentos de modo a desenvolver as medidas da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e de					Peso:	100%
Indicadores	Meta 2021	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind5	Taxa das respostas às solicitações dos interessados e trabalhadores, emitidas no prazo máximo de 5 dias úteis	90%	40%	95%	100%	Atingiu	0%
Ind6	Taxa de atualização dos Instrumentos de gestão e controlo interno e financeiro	87%	60%	100%	125%	Superou	25%
				100%	Taxa de Realização do OOP3		115%

O OOP6 foi definido em cumprimento do estipulado na alínea a) do art. 25.º da LOE 2020.



Avaliação do Plano e QUAR

QUALIDADE					100%	PESO:	35%
OOP4	Garantir a satisfação dos utilizadores					Peso:	100%
	Indicadores	Meta 2021	Tolerância	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind7	Grau obtido mediante inquérito anónimo a todos os cidadãos/utilizadores.	4	0,5	4,3	100%	Atingiu	0%
Ind8	Taxa de aumento dos seguidores do LinkedIn	30%	15%	16%	100%	Atingiu	0%
					Taxa de Realização do OOP4		100%

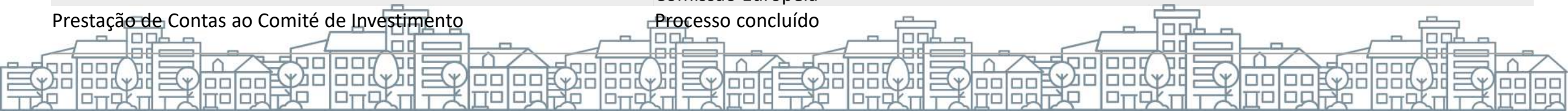
Para efeitos do Ind7, foi realizado um inquérito de satisfação geral e anónimo, cujo relatório se apresenta em anexo, tendo sido apurado a classificação geral de 4,29, cumprindo-se assim o objetivo.

No que se refere à taxa de aumento de seguidores do LinkedIn, registou-se um aumento em cerca de 200 seguidores face a 2020, representando um acréscimo de 16%.



Atividades desenvolvidas

Atividades previstas	Execução 2021
Responder à crise	
Desenvolver linhas de proximidade aos investidores e parceiros	Atualizados manuais e simplificado sistema de apoio à eficiência energética. Implementados meios de contactos expeditos para resolução e monitorização de casos concretos (conferências telefónicas e plataformas <i>online</i>) com contactos diretos com os membros da equipa. Sessões de divulgação presenciais prejudicadas pelo contexto de restrição da pandemia COVID 19.
Divulgar projetos executados potenciando o efeito demonstrador	Publicados <i>post</i> no LinkedIn sobre operações concluídas e resultados obtidos
Fomentar a celeridade nos pagamento dos pedidos de reforço e reembolsos	Procedimento decisório passou a ser inteiramente digital com articulação direta com os interessados.
Recuperar a economia	
Implementação da reprogramação financeira	Processo concluído
Monitorização dos projetos em execução junto dos municípios	Efetuados exercícios de monitorização junto dos Bancos e mensalmente com os Pontos Focais dos Municípios
Participação nos fóruns europeus para identificação de medidas de aceleração	Garantida participação no seminário <i>fi compass</i>
Rigor e transparência	
Realização das verificações administrativas e no local e acompanhamento das auditorias externas	Processos concluídos. Como atividade não prevista foram concluídas as auditorias externas realizadas pelas Autoridades de Gestão.
Atualização do Sistema de Informação do IFRRU 2020	Recalendarizado para 2022 por dependente de orientações para o encerramento, a emitir pela Comissão Europeia
Prestação de Contas ao Comité de Investimento	Processo concluído



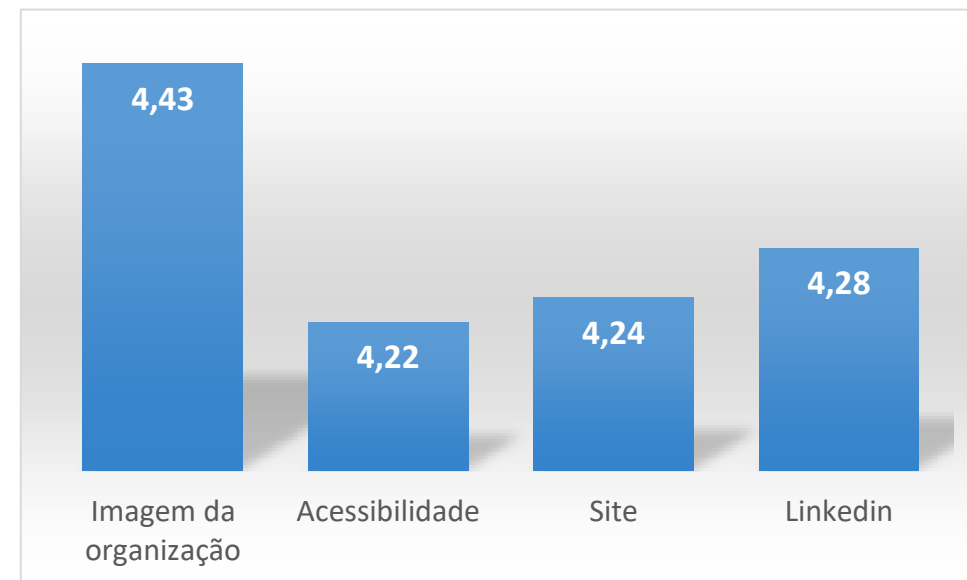
Inquérito de satisfação

Tendo em conta a dimensão muito reduzida da EG do IFRRU 2020 e o contexto de teletrabalho recomendado, a avaliação interna foi ponderada na adoção das medidas que permitiram promover o harmonioso desenvolvimento do trabalho em articulação com o ambiente familiar.

Foi realizado um inquérito anónimo, abrangendo 427 contactos com uma taxa de resposta de 15%. Manteve-se a opção pela não realização de uma caracterização mais detalhada do universo, uma vez que se pretende uma avaliação geral e simples da EG do IFRRU 2020.

Mais de 75% das respostas obtidas apresentam avaliações de 4 (satisfeito) ou superior, sendo que cerca de 30% com avaliação de 5 (muito satisfeito).

O nível global situa-se em **4,29%**, conforme melhor detalhado no Anexo a este relatório, destacando-se o grupo «Imagem global da organização», com o melhor nível de satisfação e registado aumento face a exercícios anteriores, e, no sentido oposto, o grupo «Acessibilidade», com destaque para a área privada, de acesso às Autoridades de Gestão e Comité de Investimento.



Síntese das auditorias

Enquanto estrutura de missão beneficiária de fundos europeus, a EG do IFRRU 2020 implementou um sistema de gestão e controlo assente em 3 instrumentos principais, além dos restantes documentos de *compliance*: o Manual de Procedimentos, englobando também o Manual de Contabilidade, exercícios de verificações das operações contratadas, administrativas e no local, sendo de destacar que estas últimas, para reforço de independência, são efetuadas com recurso a auditores externos, e ainda parecer elaborado por ROC sobre a prestação de contas.

Adicionalmente, a EG do IFRRU 2020 é sujeita a diversas auditorias, quer sob a responsabilidade dos seus financiadores, quer desenvolvidas pelas Autoridades de Auditoria e de Certificação. Das auditorias efetuadas pelas entidades externas e concluídas em 2021 não resultaram ajustamentos aos instrumentos de gestão e controlo interno, ainda que alguns dos instrumentos utilizados (*checklist*) tenham sido melhorados de forma a melhor refletirem as análises efetuadas e a efetuar.



Autoavaliação e medidas de melhoria



Autoavaliação e medidas de melhoria

Destacamos que o IFRRU 2020 apresenta uma taxa de realização muito elevada, demonstrativa da sua boa perceção e procura pelos potenciais interessados. Esta realidade reflete-se igualmente no inquérito de satisfação, cujo parâmetro de imagem da organização se apresenta como o melhor classificado, sendo ainda corroborado pelos resultados das auditorias externas realizadas.

Aproximando-se o fim do período de elegibilidade, o principal enfoque da EG do IFRRU 2020 deverá centrar-se na preparação do encerramento, cuidando que a informação seja prestada de forma rápida, fiável e segura. Neste contexto, continuaremos a reforçar a monitorização das operações, em articulação com os Bancos, sendo ainda de referir a introdução de melhorias no Sistema de Informação de forma a automatizar determinados processos que ainda exigem alguma manualidade.

Em termos de comunicação, tendo em conta os resultados obtidos na avaliação da presença do IFRRU 2020 nas redes sociais, será efetuada uma avaliação da estratégia de comunicação de forma a identificar as ações concretas a desenvolver. Será ainda reforçado o convite aos interlocutores e Pontos Focais dos Municípios para adesão à página do LinkedIn e, no que se refere ao sítio da internet, embora o mesmo se encontre integrado no Portal da Habitação, cuja gestão é alheia à EG do IFRRU 2020, irão ser implementados alguns ajustamentos de sistematização de conteúdos e atualização da legislação, conforme sugerido nas respostas recebidas.

Por fim, mantemos o objetivo de assegurar medidas que permitam uma harmoniosa articulação entre a vida profissional e familiar, promovendo o bem estar e satisfação dos colaboradores.

Tendo em conta que o cumprimento dos objetivos, alcançando-se uma realização global, ponderando os pesos de cada indicador e objetivo, de 111%, sendo que um dos objetivos se encontra superado, e tendo em consideração o disposto no art.º 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28/12, a EG do IFRRU 2020 propõe a atribuição, na autoavaliação, do **desempenho bom**.



Anexos



Anexos

- > Ficheiro QUAR 2020
- > Relatório do inquérito de satisfação
- > Relatório anual de execução do PGRC

