

Comparação dos indicadores de cumprimento da qualidade de serviço do Instituto de Habitação (2019 – 2021)

Serviços prestados consoante a Carta de Qualidade e os indicadores de qualidade			Taxa de cumprimento do objectivo previsto	Taxa de cumprimento efectivo do objectivo	Taxa de cumprimento do objectivo previsto	Taxa de cumprimento efectivo do objectivo	Taxa de cumprimento do objectivo previsto	Taxa de cumprimento efectivo do objectivo
	Itens de serviços	Indicadores de qualidade dos serviços	2019	2019	2020	2020	2021	2021
1	Candidatura a habitação económica	Chamadas telefónicas ou atendimento pessoal para conhecimento do lugar na lista do concurso de habitação económica	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%
2		Chamadas telefónicas ou atendimento pessoal para as formalidades aos requisitos do pedido de habitação económica	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%
3	Candidatura a habitação social	Chamadas telefónicas ou atendimento pessoal para conhecimento do lugar na lista do concurso de habitação social :	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%
4		Chamadas telefónicas ou atendimento pessoal para as formalidades aos requisitos do pedido de habitação social :	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%
5	Pedido de rescisão do contrato de arrendamento por arrendatário de habitação social	Acompahamento no prazo de 3 dias úteis	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%
6	Requerimento de instalação de ar-condicionado por arrendatário de habitação social	Aprovação no prazo de 5 dias úteis	97.00%	99.20%	97.00%	99.20%	97.00%	-
7	Pedido de cedência de espaço (Instituto de Habitação)	Aprovação no prazo de 5 dias úteis	97.00%	100.00%	97.00%	100.00%	97.00%	100.00%
8	Requerimento de segunda emissão do recibo de renda	Emissão no prazo de 3 dias úteis 【Nota: a contar a partir do dia seguinte ao da recepção de todos os documentos necessários】	92.00%	92.00%	92.00%	92.00%	92.00%	92.00%
9	Subsídio de habitação económica	Pedido da declaração da devolução do subsídio de habitação económica para os beneficiários : Emissão no prazo de 5	90.00%	-	90.00%	-	90.00%	-
10	Requerimento de certificado para transmissão de fracção autónoma pelos beneficiários de bonificação de 4%	Emissão no prazo de 5 dias úteis	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	99.00%
11	Pedido do certificado de residencia, em habitação social, para os arrendatários de habitação social	Emissão no prazo de 5 dias úteis	85.00%	100.00%	85.00%	100.00%	85.00%	100.00%
12	Requerimento de nova emissão do duplicado do contrato de arrendamento por arrendatário de habitação social	Emissão no prazo de 5 dias úteis	97.00%	98.00%	97.00%	98.00%	97.00%	100.00%
13	Reparações de canalização em habitações sociais	Conclusão no prazo de 2 dias úteis	98.00%	98.00%	98.00%	98.00%	98.00%	98.00%
14	Requerimento de transmissão da posição contratual da fracção pelo herdeiro legal do promitente-comprador da habitação	Aprovação no prazo de 20 dias úteis 【Nota:a contar a partir do dia seguinte ao da recepção de todos os documentos】	85.00%	100.00%	85.00%	100.00%	85.00%	100.00%

15	Arrendamento de espaços comerciais em edifícios de habitação social	Consulta: Resposta no prazo de 10 dias úteis	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%
16	Requerimento para instalação em fracção de habitação social	Pedido de instalação de anti-roubo e segurança nas paredes exteriores, janelas e varandas dos edifícios: Resposta no	97.00%	100.00%	97.00%	100.00%	97.00%	100.00%
17	Assembleia geral do condomínio dos edifícios privados	Sessão de esclarecimento sobre os procedimentos da convocação da assembleia geral do condomínio dos edifícios	100.00%	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
18	Assembleia geral do condomínio dos edifícios privados	Consulta sobre os procedimentos da convocação da assembleia geral do condomínio dos edifícios privados:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
19	Plano de Apoio Financeiro e de Crédito sem Juros para Reparação de Edifícios	Crédito sem Juros-A primeira prestação é concedida no prazo de 20 dias a contar da data de autorização do pedido; caso o requerente seja uma sociedade comercial	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%
20		Apoio financeiro para reparação de edifícios-Pagamento no prazo de 15 dias após apreciação de conclusão das obras	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%
21	Plano de Apoio Financeiro para Inspeção das Partes Comuns de Edifícios	A primeira prestação é concedida no prazo de 15 dias a contar da data de autorização do pedido	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%
22	Plano de Apoio Financeiro para a Administração de Edifícios	Pagamento no prazo de 30 dias após a aprovação do pedido	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%
23	Coordenação no tratamento de infiltração de água nos edifícios	Informação ao requerente através da mensagem telefónica via telemóvel: 3 dias antes da inspeção	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%
24	Serviço de requerimento pelos beneficiários do regime de bonificação de juros de crédito concedido para aquisição de	Pedido da declaração da transferência da fracção autónoma - emissão no prazo de 5 dias úteis 【Nota: a contar a partir do	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%
25	Actividade de mediação imobiliária	Consulta através de telefone sobre as formalidades de pedidos relativos à actividade de mediação imobiliária e	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%
26		Emissão de segunda via da licença: a contar a partir do dia seguinte ao da entrega do formulário do pedido,	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%
27		Emissão de segunda via da nota informativa do estabelecimento comercial: a contar a partir do dia	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%