

Comparação dos indicadores de cumprimento da qualidade de serviço do Instituto de Habitação (2023-2025)

	Itens de serviços	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de cumprimento do objecto previsto			Taxa de cumprimento efectivo do objectivo		
			2023	2024	2025	2023	2024	2025
1	Candidatura a habitação económica	Chamadas telefónicas ou atendimento pessoal para as formalidades aos requisitos do pedido de habitação económica : Resposta imediata	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%
2	Candidatura a habitação económica	Chamadas telefónicas ou atendimento pessoal para conhecimento do lugar na lista do concurso de habitação económica : Resposta imediata	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%
3	Candidatura a habitação social	Chamadas telefónicas ou atendimento pessoal para as formalidades aos requisitos do pedido de habitação social : Resposta imediata	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%
4	Candidatura a habitação social	Chamadas telefónicas ou atendimento pessoal para conhecimento da pontuação obtida no concurso de habitação social: Resposta imediata	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%
5	Requerimento de rescisão do contrato de arrendamento por arrendatário de habitação social	Acompahamento no prazo de 3 dias úteis	90.00%	90.00%	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%
6	Requerimento de instalação de ar-condicionado por arrendatário de habitação social	Aprovação no prazo de 5 dias úteis	97.00%	97.00%	97.00%	---	---	---
7	Requerimento de empréstimo de espaço por grupos sociais (Instituto de Habitação)	Aprovação no prazo de 5 dias úteis	97.00%	97.00%	97.00%	100.00%	100.00%	98%
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 ao pedido】	92.00%	92.00%	92.00%	97.00%	97.00%	97.00%
9	Subsídio de habitação económica	Pedido da declaração da devolução do subsídio de habitação economica para os beneficiários : Emissão no prazo de 5 dias úteis 【Nota: a contar a partir do dia seguinte ao da recepção de todos os documentos necessários ao pedido】	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%	90.00%	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%
11	Requerimento de certificado de residência em habitação social, por arrendatário de habitação social	Emissão no prazo de 5 dias úteis	85.00%	85.00%	90%	100.00%	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%	97.00%	97.00%	100.00%	99.24%	99.49%
13	Reparações de canalização em habitações sociais	Conclusão no prazo de 2 dias úteis	98.00%	98.00%	98.00%	100.00%	100.00%	100.00%
14	Requerimento de transmissão da posição contratual da fracção pelo herdeiro legal do promitente-comprador da habitação económica	Aprovação no prazo de 20 dias úteis 【 Nota:a contar a partir do dia seguinte ao da recepção de todos os documentos necessários ao pedido】	85.00%	85.00%	85.00%	100.00%	100.00%	100.00%
15	Arrendamento de espaços comerciais em edifícios de habitação social	Consulta: Resposta no prazo de 10 dias úteis	90.00%	90.00%	97%	100.00%	100.00%	100.00%
16	Requerimento de instalação em fracção de habitação social	Pedido de instalação de anti-roubo e segurança nas paredes exteriores, janelas e varandas dos edifícios: Resposta no prazo de 10 dias úteis	97.00%	97.00%	97.00%	100.00%	100.00%	100.00%
17	Assembleia geral do condomínio de edifícios privados	Sessão de esclarecimento sobre os procedimentos da convocação da assembleia geral do condomínio dos edifícios privados : Realização da sessão de esclarecimento, no prazo de 20 dias, a contar da data da emissão de resposta	100.00%	100.00%	100.00%	---	---	---
18	Assembleia geral do condomínio de edifícios privados	Consulta sobre os procedimentos da convocação da assembleia geral do condomínio dos edifícios privados : Resposta imediata	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
19	Requerimento do plano de crédito sem juros para reparação de edifícios	Concessão da 1.ª prestação do crédito no prazo de 20 dias a contar da data da autorização	95.00%	95.00%	95.00%	100.00%	---	100.00%
20	Requerimento do plano de crédito sem juros para reparação de edifícios	Pagamento no prazo de 15 dias após apreciação de conclusão das obras	95.00%	95.00%	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%
21	Plano de Apoio Financeiro para Inspeção das Partes Comuns de Edifícios	Pagamento no prazo de 15 dias úteis após a confirmação do relatório de inspecção e do projecto de reparação	95.00%	95.00%	95.00%	100.00%	100.00%	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%	95.00%	95.00%	100.00%	100.00%	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 inspecção	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%
24	Requerimento pelos beneficiários do regime de bonificação de juros de crédito concedido para aquisição de habitação própria	Pedido da declaração da transferência da fracção autónoma - emissão no prazo de 5 dias úteis 【Nota: a contar a partir do dia seguinte ao da recepção de todos os documentos necessários ao pedido】	90.00%	90.00%	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%
25	Actividade de mediação imobiliária	Emissão de segunda via da nota informativa do estabelecimento comercial: a contar a partir do dia seguinte ao da conclusão do formulário de pedido, recebendo o requerente resposta sobre o resultado da apreciação, através de meio electrónico, no prazo de 10 dias úteis.	90.00%	90.00%	95%	100.00%	100.00%	100.00%
26	Actividade de mediação imobiliária	Emissão de segunda via da licença: a contar a partir do dia seguinte ao da conclusão do formulário do pedido, recebendo o requerente resposta sobre o resultado da apreciação, através de meio electrónico, no prazo de 10 dias úteis	90.00%	90.00%	95%	100.00%	100.00%	100.00%
27	Actividade de mediação imobiliária	Consulta através de telefone sobre as formalidades de pedidos relativos à actividade de mediação imobiliária e situação do processo: resposta imediata	90.00%	90.00%	95%	100.00%	100.00%	100.00%