



**Politécnico
de Viseu**

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS FINANCEIROS

2023

Elaborado por
Ana Medeiros
Serviços Financeiros

02/02/2024

Aprovado por
José dos Santos Costa
Presidente IPV

16/02/2024

1. APRESENTAÇÃO

No âmbito deste relatório são tidas em conta atividades desenvolvidas no âmbito dos Serviços Financeiros (contabilidade e tesouraria), do Gabinete de Projetos (acompanhamento de projetos), dos Serviços de Aprovisionamento e Património e do Departamento Técnico (contratação pública).

As principais atividades desenvolvidas na área de contabilidade e tesouraria são: o registo, no programa Primavera, de todas as fases das despesas que ocorrem na instituição (cabimentação, compromisso, pedido de autorização de pagamento e pagamento) e respetivos registos contabilísticos no âmbito do Sistema de Normalização Contabilística para Administrações Públicas (SNC-AP); a elaboração de todos os *reports* para a Unidade de Implementação da Lei do Enquadramento Orçamental (Unileo), Direção Geral do Orçamento (DGO), Finanças e demais entidades, a elaboração e inserção de orçamentos no programa Primavera e prestação de contas ao Tribunal de Contas, a emissão de faturas no âmbito de protocolos e de prestação de serviços e respetiva cobrança, e o controlo e conferência de toda a receita da Instituição.

Ao Gabinete de Projetos estão associadas como principais atividades, o acompanhamento físico e financeiro de todos os projetos nacionais e internacionais aprovados, a submissão de pedidos de pagamento e de saldo final em plataformas próprias (balcão 2020, IFAP, PCT-FCT, PAS, consola IAPMEI, Horizonte 2020, entre outras) e o apoio aos respetivos investigadores.

Na área de património e aprovisionamento, as tarefas estão associadas à inventariação e ao cadastro de bens de imobilizado da Instituição, à sua verificação física e à gestão da frota de veículos.

As atividades associadas aos processos de contratação pública ou através de fundo de viagem incluem controlo de prazos, avaliação de fornecedores e elaboração de fichas de verificação associadas à contratação pública no âmbito de projetos financiados.

2. COLABORADORES

Contribuem para as atividades desenvolvidas pelos Serviços Financeiros 34 colaboradores, dos quais: 3 são dirigentes (representando 9% desta estrutura), 12 são técnicos superiores (35%), 4 são coordenadores técnicos (12%) e 15 são assistentes técnicos (44%). Os serviços financeiros dos Serviços de Ação Social, da Escola Superior Agrária de Viseu e da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego encontram-se partilhados, sendo assegurados pelos colaboradores dos Serviços Centrais.

CARREIRA	SC	SAS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
Dirigente Intermédio	2					1		3
Técnico Superior	8			3		1		12
Coordenador Técnico	2				1	1		4
Assistente Técnico	9			1	3	2		15

tabela 01 | características dos colaboradores

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores de desempenho foram definidos de acordo com as atividades descritas no ponto 1 deste relatório, podendo ser consultados na seguinte tabela.

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
F001	desvio médio do tempo na aquisição de bens e de serviços	dF001	número de dias gastos entre a requisição interna e a entrega de bens e de serviços exceto contratos continuados	=(dF001-dF002)/dF003	≤ -10 dias
		dF002	número de dias previstos entre a requisição interna e a entrega de bens e de serviços exceto contratos continuados		
		dF003	número de aquisições de bens e de serviços exceto contratos continuados		
F002	percentagem de fornecedores avaliados	dF004	número de fornecedores avaliados dentro do prazo	=dF004/dF005*100	≥ 90,00%
		dF005	número de fornecedores com atividade no período de referência		
F003	percentagem de cumprimento do prazo para realização de verificações físicas a bens patrimoniais	dF006	número de verificações físicas a bens patrimoniais realizadas	=dF006/dF007*100	100.00%
		dF007	número de verificações físicas a bens patrimoniais previstas		
F004	soma dos valores obtidos no âmbito do aluguer de espaços e de equipamentos	dF008	soma dos valores obtidos no âmbito do aluguer de espaços e de equipamentos	=dF008	≥ ano anterior
F005	soma dos valores obtidos no âmbito da prestação de serviços externos de enfermagem veterinária	dF009	soma dos valores obtidos no âmbito da prestação de serviços externos de enfermagem veterinária	=dF009	≥ ano anterior
F006	soma dos valores obtidos no âmbito da prestação de serviços externos de análises laboratoriais	dF010	soma dos valores obtidos no âmbito da prestação de serviços externos de análises laboratoriais	=dF010	≥ ano anterior
F007	soma dos valores obtidos no âmbito da venda de bens	dF011	soma dos valores obtidos no âmbito da venda de bens	=dF011	≥ ano anterior
F008	despesa executada	dF012	despesa executada	=dF012	
F009	receita cobrada	dF013	receita cobrada	=dF013	
F010	receita por cobrar	dF014	receita por cobrar	=dF014	≤ ano anterior

tabela 02 | mapa de indicadores de desempenho

4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO

Os indicadores de satisfação definidos para os serviços, dados de entrada, fórmulas e respetivas metas podem ser consultados na seguinte tabela.

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
F011	satisfação com os serviços de recursos humanos	dRH015	número de respostas 1*	$(dRH015*1+dRH016*2+dRH017*3)/(dRH015+dRH016+dRH017)/3$	≥ 80,00%
		dRH016	número de respostas 3*		
		dRH017	número de respostas 5*		
F012	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de recursos humanos	dRH018	número de utentes que responderam ao inquérito	$dRH018/dRH019*100$	≥ 20,00%
		dRH019	número de utentes dos serviços		

tabela 03 | mapa de indicadores de satisfação

5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

O ano de 2023 foi muito desafiante para os Serviços devido ao elevado número de solicitações recebidas, contribuindo para tal o elevado número de projetos e de prestações de serviços. A adaptação dos serviços, para dar resposta às solicitações e adotar metodologias internas, foi uma constante. No âmbito dos Serviços foi realizada a revisão dos indicadores de desempenho e de satisfação, respetivas fórmulas de cálculo e metas.

Quanto aos resultados obtidos, verificou-se: um desvio médio de -4.62 dias relativamente ao tempo esperado para as 1314 aquisições realizadas, a avaliação da totalidade dos fornecedores (681) traduzindo-se numa taxa de 100%, e uma percentagem de cumprimento do prazo para realização de verificações físicas a bens patrimoniais de cerca de 58%.

Verificou-se, também, que as receitas no âmbito do aluguer de espaços e equipamento (14.305,54€) representaram 0,04% da receita cobrada, as receitas das prestações de serviços externos de enfermagem veterinária (9.199,29€) representaram 0,02%, as prestações de serviços externos de análise laboratoriais (13.689,1€) representaram 0,03% da receita cobrada e a venda de bens (552.482,49€) representou 1,41%.

O valor da receita cobrada, com saldos no montante de 39.268.558,54€, foi suficiente para cobrir as despesas de valor global igual a 33.623,243,60€.

No final do ano ficou por cobrar um valor de 160.186,28€.

Tendo em conta que os indicadores F004 ao F010 são novos, não é possível verificar o cumprimento das respetivas metas.

INDICADOR	META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	PV	
F001	desvio médio do tempo na aquisição de bens e de serviços	≤ -10 dias	-10,29	6,06	-0,73	-7,00	-14,63	-4,05	-4,62
F002	percentagem de fornecedores avaliados	≥ 90,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
F003	percentagem de cumprimento do prazo para realização de verificações físicas a bens patrimoniais	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	50,00%	58,33%
F004	soma dos valores obtidos no âmbito do aluguer de espaços e de equipamentos	≥ ano anterior	0,00 €	0,00 €	718,21 €	3 219,33 €	0,00 €	10 368,00 €	14 305,54 €
F005	soma dos valores obtidos no âmbito da prestação de serviços externos de enfermagem veterinária	≥ ano anterior	9 199,29 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	9 199,29 €
F006	soma dos valores obtidos no âmbito da prestação de serviços externos de análises laboratoriais	≥ ano anterior	13 689,10 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	13 689,10 €
F007	soma dos valores obtidos no âmbito da venda de bens	≥ ano anterior	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	552 482,49 €	552 482,49 €
F008	despesa executada		2 779 336,07 €	5 772 599,72 €	2 381 116,39 €	11 252 417,69 €	2 350 540,78 €	9 087 232,95 €	33 623 243,60 €
F009	receita cobrada		934 843,49 €	1 423 504,52 €	557 109,39 €	2 989 218,49 €	628 067,91 €	32 735 815,04 €	39 268 558,84 €
F010	receita por cobrar	≥ ano anterior	19 309,21 €	12 622,19 €	440,79 €	7 341,60 €	14 126,49 €	106 346,00 €	160 186,28 €

tabela 04 | resultados desempenho 2023

DADOS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	PV
dF001 número de dias gastos entre a requisição interna e a entrega de bens e de serviços exceto contratos continuados	4176	3637	5237	11178	1310	13058	38596
dF002 número de dias previstos entre a requisição interna e a entrega de bens e de serviços exceto contratos continuados	5390	2740	5356	14580	2173	14430	44669
dF003 número de aquisições de bens e de serviços exceto contratos continuados	118	148	164	486	59	339	1314
dF004 número de fornecedores avaliados dentro do prazo	71	96	0	208	42	264	681
dF005 número de fornecedores com atividade no período de referência	71	96	0	208	42	264	681
dF006 número de verificações físicas a bens patrimoniais realizadas	0	2	2	2	0	1	7
dF007 número de verificações físicas a bens patrimoniais previstas	2	2	2	2	2	2	12
dF008 soma dos valores obtidos no âmbito do aluguer de espaços e de equipamentos	0,00 €	0,00 €	718,21 €	3 219,33 €	0,00 €	10 368,00 €	14 305,54 €
dF009 soma dos valores obtidos no âmbito da prestação de serviços externos de enfermagem veterinária	9 199,29 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	9 199,29 €
dF010 soma dos valores obtidos no âmbito da prestação de serviços externos de análises laboratoriais	13 689,10 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	13 689,10 €
dF011 soma dos valores obtidos no âmbito da venda de bens	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	552 482,49 €	552 482,49 €
dF012 despesa executada	2 779 336,07 €	5 772 599,72 €	2 381 116,39 €	11 252 417,69 €	2 350 540,78 €	9 087 232,95 €	33 623 243,60 €
dF013 receita cobrada	934 843,49 €	1 423 504,52 €	557 109,39 €	2 989 218,49 €	628 067,91 €	32 735 815,04 €	39 268 558,84 €
dF014 receita por cobrar	19 309,21 €	12 622,19 €	440,79 €	7 341,60 €	14 126,49 €	106 346,00 €	160 186,28 €

tabela 05 | dados desempenho 2023

6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO

Uma vez que se detetou que os dados de entrada do Indicador F001, relativos a 2021 e 2022, não se encontravam corretos, procedeu-se à sua atualização, tendo sido verificado que durante os últimos três anos o desvio médio no tempo de aquisição foi sempre inferior a 0 dias, destacando-se que em 2023 o desvio se situa em -4,62 dias, ou seja, a entrega dos bens é efetuada com antecedência face ao que está previsto.

Ao nível dos fornecedores avaliados nos últimos três anos, a taxa foi sempre superior a 90%, destacando-se que em 2023 atingiu mesmo os 100%.

Já relativamente ao cumprimento do prazo para realização de verificações físicas a bens patrimoniais nunca foi atingido o valor da meta (100%), contudo devemos evidenciar que de 2022 para 2023 existe um aumento significativo da percentagem. É de referir que nesta área existe apenas 1 colaborador nos Serviços Centrais que está a fazer o serviço partilhado relativamente aos Serviços Centrais, Serviços de Ação Social, Escola Superior Agrária de Viseu e Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego, não permitindo, tal situação, realizar com eficácia as referidas verificações, pelo que se torna fundamental o reforço de recursos humanos na área de aprovisionamento dos Serviços Centrais para o cumprimento da meta estabelecida.

Tendo em conta que os indicadores F004 ao F010 são novos, não é possível fazer uma comparação evolutiva.

	INDICADOR	META	2021	Δ	2022	Δ	2023
F001	desvio médio do tempo na aquisição de bens e de serviços	≤ -10 dias	-3,94	↘	-0,78	↗	-4,62
F002	percentagem de fornecedores avaliados	≥ 90,00%	99,85%	↘	96,66%	↗	100,00%
F003	percentagem de cumprimento do prazo para realização de verificações físicas a bens patrimoniais	100,00%	50,00%	↘	0,00%	↗	58,33%
F004	soma dos valores obtidos no âmbito do aluguer de espaços e de equipamentos	≥ ano anterior		→		↗	14 305,54 €
F005	soma dos valores obtidos no âmbito da prestação de serviços externos de enfermagem veterinária	≥ ano anterior		→		↗	9 199,29 €
F006	soma dos valores obtidos no âmbito da prestação de serviços externos de análises laboratoriais	≥ ano anterior		→		↗	13 689,10 €
F007	soma dos valores obtidos no âmbito da venda de bens	≥ ano anterior		→		↗	552 482,49 €
F008	despesa executada			→		↗	33 623 243,60 €
F009	receita cobrada			→		↗	39 268 558,84 €
F010	receita por cobrar	≥ ano anterior		→		↗	160 186,28 €

tabela 06 | evolução do desempenho 2021/2023

7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

Em 2023 foi concebido um inquérito à satisfação, comum para todos os serviços envolvidos, tendo sido aplicado nos 2 últimos meses do ano, com o compromisso da sua aplicação plena já em 2024.

O inquérito atribui 3 graus de satisfação (5*, 3* ou 1*) aos serviços prestados, conforme imagens seguintes.

Inquérito de satisfação ao Cliente

* Obrigatório

1. Como avalia os serviços financeiros
Grau de Satisfação *

 *

2. Afiliação *

Escola Superior Agrária de Viseu
 Escola Superior de Educação de Viseu
 Escola Superior de Saúde de Viseu
 Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu
 Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego
 Serviços Centrais
 Serviços de Ação Social

3. Deixe a sua opinião ou comentário.
A sua opinião é importante para melhorarmos a qualidade do nosso serviço.

Introduza a sua resposta

O resultado obtido, através da aplicação do questionário, foi de um grau de satisfação de 89%, com uma taxa de aplicação de cerca de 6%.

De notar que, tanto a ESEV como a ESSV já se encontravam a aplicar um inquérito à satisfação antes da introdução do novo modelo, pelo que os dados foram adaptados ao novo modelo, fazendo corresponder o número de respostas insatisfeito ou muito insatisfeito a 1*, o número de respostas satisfeito a 3* e o número de respostas muito satisfeito a 5*.

	INDICADOR	META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	PV
F011	satisfação com os serviços	≥ 80,00%	300,00%	88,89%	88,89%	100,00%	0,00%	83,33%	89,17%
F012	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços	≥ 20,00%	1,50%	16,14%	28,68%	0,43%	0,00%	1,90%	6,27%

tabela 07 | resultados satisfação 2023

	DADO	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	PV
dF015	número de respostas 1*	0	2	2	0	0	0	4
dF016	número de respostas 3*	0	3	1	0	0	1	5
dF017	número de respostas 5*	1	16	12	1	0	1	31
dF018	número de utentes que responderam ao inquérito	1	21	15	1	0	2	40
dF019	número de utentes dos serviços	66,6	130,1	52,3	232,1	51,5	105	637,6

tabela 08 | dados satisfação 2023

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

A percentagem de aplicação do inquérito, nesta primeira fase, foi feita tendo em conta os potenciais utentes dos serviços (docentes, em número de ETI, e não docentes) tendo-se situado nos 6,27%, associado a um grau de satisfação de 89,17%, superior à meta estipulada. Tratando-se de uma implementação recente este indicador será objeto de análise e reflexão conjunta com possíveis ajustamentos ao nível da definição dos utentes dos serviços.

	INDICADOR	META	2021	Δ	2022	Δ	2023
RH021	satisfação com os serviços	≥ 80,00%		→		↗	89,17%
RH022	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços	≥ 20,00%		→		↗	6,27%

tabela 09 | evolução da satisfação 2021/2023

9. AUDITORIAS

A última auditoria aos Serviços decorreu no dia 19 de maio de 2023. Das 5 propostas de melhoria identificadas, contactou-se que uma não será possível implementar dado estar relacionada com a plataforma filedoc e duas foram implementadas em 29 de setembro de 2023. As restantes 3 melhorias identificadas transitam para 2024.

ANO	AÇÃO PROPOSTA	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?	OBSERVAÇÕES
2023	Rever o procedimento SF*02 avaliação de fornecedores	1 ano	rever procedimento	sim		revisto em 29/09/2023
2023	Rever o procedimento SF*04 fundo de maneo	1 ano	rever procedimento			
2023	Disponibilizar a documentação não constante no Filedoc, em anexo, de forma organizada.	1 ano	organizar documentação	não	não	não é possível implementar
2023	Rever indicadores de desempenho	1 ano	rever indicadores	sim		revistos em 29/09/2023
2023	Criar conograma de reuniões para definição de estratégias que assegurem o cumprimento da recolha de dados para o Relatório Anual dos Serviços	1 ano	garantir a recolha de dados			
2023	Monitorizar as melhorias implementadas para ver se são eficazes	1 ano	garantir a monitorização das ações			
2022	Fomentar o uso das plataformas existentes nos serviços permitindo um melhor acompanhamento dos processos e facilitando o processo de recolha de dados para os indicadores de desempenho dos serviços.	1 ano	recolher dados de forma automática	não	não	
2022	Garantir a formação de elementos dos serviços e de utilizadores de forma a garantir a eficácia das plataformas existentes nos serviços.	1 ano	realizar formação	não	não	
2022	Garantir que a organização dos processos enviados em sede de auditoria segue o descrito nos respetivos procedimentos.	1 ano	organizar os processos de acordo com os procedimentos	não	não	
2022	Corrigir a numeração do impresso associado ao procedimento descrito no fluxograma do SF 08 EQUIPAMENTOS e prever a possibilidade de os pedidos serem realizados através de plataforma, em substituição do uso do impresso.	1 ano	corrigir impresso	não	não	
2022	Identificar uma metodologia que garanta a elaboração e o cumprimento dos requisitos definidos para os relatórios dos serviços.	1 ano	cumprir requisitos do relatório	não	não	
2022	Identificar uma metodologia que permita a aplicação regular dos inquéritos à satisfação com os serviços.	1 ano	aplicar questionários à satisfação	não	não	
2022	Permitir às EA o acesso às plataformas existentes nos serviços de forma a facilitar e rentabilizar os processos de auditoria interna, acompanhado da informação necessária para consulta dos processos.	1 ano	permitir acesso às plataformas	não	não	
2021	Criar metodologia para garantir a entrega atempada dos relatórios dos serviços.	1 ano	entregar relatório no prazo	não	não	
2020	Verificar e controlar o registo de dados para apuramento dos indicadores – Solicitar o envio dos indicadores trimestralmente para serem analisados em reunião da Comissão dos Serviços Financeiros.	1 ano	garantir a recolha de dados	não	não	
2020	Identificar e rever procedimentos - verificar quais as atividades relevantes para o processo rever e simplificar procedimentos adequando-os à plataforma de workflow.	1 ano	rever procedimentos	não	não	
2019	Clarificar na tabela de preços se os valores são com ou sem IVA.	1 ano	clarificar tabela de preços	não	não	
2019	Atualizar, no ponto 1 do procedimento de cedência de espaços, o impresso associado.	1 ano	rever procedimentos	não	não	
2019	Comunicar a decisão de autorização, ou não, de transporte à Escola, pelos Serviços Centrais, via correio eletrónico.	1 ano	comunicar decisão de autorização	não	não	
2019	Elaborar, no início de cada ano letivo, documento referente à definição de limite máximo de cópias para utilizadores internos.	1 ano	definir limites de cópias	não	não	
2019	Criar uma check-list, ou outra metodologia que os serviços considerem mais adequada, que garanta a monitorização do cumprimento dos procedimentos.	1 ano	cumprir procedimentos	não	não	
2019	Verificar e controlar o registo de dados para apuramento dos indicadores.	1 ano	garantir a recolha de dados	não	não	
2019	Identificar e rever procedimentos.	1 ano	rever procedimentos	não	não	
2019	Refletir sobre os indicadores existentes e ponderar a introdução de novos indicadores.	1 ano	rever indicadores	não	não	

tabela10 | auditorias 2021/2023

10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

A última auditoria aos Serviços decorreu no dia 19 de maio de 2023, tendo sido implementadas duas das propostas de melhoria identificadas em 2023.

Após análise da melhoria relacionada com a plataforma Filedoc, os Serviços verificaram a impossibilidade de implementação da mesma, porque para esse efeito será necessário definir um workflow, não existindo capacidade interna disponível para a realização deste procedimento (planear o procedimento, implementar e verificar se responde ao solicitado).

As restantes três melhorias serão objeto de reflexão/implementação até ao final de 2024.

Salienta-se uma melhoria considerável relativamente à elaboração do corrente relatório, relativamente ao conseguido em anos anteriores.

De qualquer forma, é importante salientar que os serviços envolvidos nestes processos têm atividades prioritárias na sua linha de ação, como potencializar todos os módulos do programa Primavera bem como a implementação da contabilidade analítica, pelo que qualquer outra atividade carecerá do reforço dos atuais recursos humanos.

11. MELHORIA

Em 2024, os serviços pretendem efetuar um maior acompanhamento dos procedimentos que lhes estão atribuídos, realizando reuniões, revendo procedimentos e monitorizando a implementação de melhorias, de acordo com a seguinte tabela.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO
2024	Rever o procedimento SF*04 fundo de maneo.	Até final fevereiro de 2024	Revisão do procedimento
2024	Criar cronograma de reuniões para definição de estratégias que assegurem o cumprimento da recolha de dados para o Relatório Anual dos Serviços.	Até ao final de março de 2024	Elaboração de cronograma e definição de estratégia
2024	Monitorizar as melhorias implementadas para ver se são eficazes	Até ao final de 2024	Realização de 3 reuniões

tabela 11 melhorias