



**Politécnico
de Viseu**

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE RECURSOS HUMANOS

2023

Elaborado por

Carla Coimbra

Serviços de Recursos Humanos

07/02/2024

Aprovado por

José dos Santos Costa

Presidente IPV

05/03/2024

1. APRESENTAÇÃO

Os Serviços de Recursos Humanos (SRH) exercem as suas competências funcionais nos domínios da gestão corrente de ativos humanos, pessoal docente, não docente e bolsiros de investigação, no recrutamento e contratação, integração de novos trabalhadores e mobilidade, processamento de remunerações, abonos e assiduidade, desenvolvimento de carreiras, avaliação de desempenho, formação profissional, proteção social e acidentes em serviço, elaboração de mapas e reportes às entidades fiscalizadoras e de tutela, bem como na assessoria à tomada de decisão naqueles domínios, prestando, como serviço de suporte transversal, apoio técnico e administrativo às atividades do IPV e das suas unidades orgânicas.

Cabendo a estes serviços desenvolver atividades nos domínios da gestão do pessoal, dos respetivos processos, plataformas, documentação e registos, o presente relatório tem especial incidência na monitorização de indicadores respeitantes às principais atividades e procedimentos referidos.

2. COLABORADORES

Para desenvolvimento das suas funções e atividades, os SRH contam com uma organização mista, com a maioria das competências centralizadas nos Serviços Centrais, designadamente, ao nível dos processamentos de remunerações, abonos e descontos, recrutamento e contratação, proteção social, prestação de contas e reportes, suporte legal, técnico e administrativo à tomada de decisão e autorização nas mais diversas áreas e, por outro lado, competências de proximidade, como a gestão da assiduidade, instrução de contratação docente a termo, entre outras, encontram-se descentralizadas nas unidades orgânicas.

Para tal contam com um quadro de pessoal técnico e administrativo, com formação variada, que engloba técnicos superiores, assistentes técnicos e operacionais, como se verifica no quadro abaixo:

CARREIRA	SC	SAS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
Técnico Superior	2				1	1		4
Coordenador Técnico	1							1
Assistente Técnico	4	1	1		2		1	9
Assistente Operacional				1		1		2

tabela 01 | características dos colaboradores

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores de desempenho definidos para estes serviços tiveram em conta algumas das atividades com maior preponderância da relação serviço-cliente e com peso mais relevante no desenvolvimento das tarefas quotidianas.

Por outro lado, foram consideradas atividades cujos resultados dependam, maioritariamente do desenvolvimento e responsabilização destes serviços e seus colaboradores e não de outros, devidamente mensuráveis e orientados para a qualidade dos serviços prestados.

Nesse sentido alguns indicadores foram redefinidos (como, por exemplo, os relativos ao sistema de avaliação de desempenho que respeitam, agora, apenas às tarefas da incumbência do SRH) e outros foram ajustados por forma a clarificar o tipo de dados a recolher e as metas pretendidas, como no caso das autorizações para acumulação de funções.

	INDICADORES	DADOS	FÓRMULAS	METAS	
RH001	percentagem de cumprimento da comunicação da pontuação aos colaboradores não docentes	dRH001	número de comunicações	dRH001/dRH002*100	100.00%, até 60 dias após homologação
		dRH002	número de colaboradores não docentes avaliados no período		
RH002	percentagem de cumprimento da comunicação da avaliação aos colaboradores docentes	dRH003	número de comunicações	dRH003/dRH004*100	100.00%, até 10 dias após homologação
		dRH004	número de colaboradores docentes avaliados no período		
RH003	percentagem de cumprimento do plano de formação	dRH005	número de ações realizadas de acordo com o plano	dRH005/dRH006*100	≥ 80.00%
		dRH006	número de ações previstas no plano		
RH004	percentagem de ações extra plano de formação autorizadas	dRH007	número de ações extra plano autorizadas	dRH007/dRH008*100	≥ 80.00%
		dRH008	número de ações extra plano solicitadas		
RH005	número médio de horas formação frequentadas por pessoal não docente	dRH009	número total de horas de formação frequentadas por colaboradores não docentes	dRH009/dRH010	≥ 4 horas anuais
		dRH010	número total de colaboradores não docentes		
RH006	tempo médio de resposta a pedidos para realização de trabalho suplementar	dRH011	número de dias entre a data do pedido e a respetiva autorização	dRH011/dRH012	≤ 5 dias, devendo ser autorizado antes da respetiva realização
		dRH012	número de pedidos de trabalho suplementar efetuados		
RH007	percentagem de dotação gasta em trabalho suplementar	dRH013	valor de trabalho suplementar pago	dRH013/dRH014*100	100,00%
		dRH014	dotação prevista para trabalho suplementar		
RH008	percentagem de variação de pagamento de trabalho suplementar	dRH015	valor de trabalho suplementar pago no ano	dRH015/dRH016*100	≤ 110,00%
		dRH016	valor de trabalho suplementar pago no ano anterior		
RH009	percentagem de variação de horas de trabalho suplementar	dRH017	número de horas trabalho suplementar no ano	dRH017/dRH018*100	≤ 110,00%
		dRH018	número de horas trabalho suplementar no ano anterior		
RH010	percentagem de absentismo dos trabalhadores docentes	dRH019	número de dias de ausência dos colaboradores docentes (não incluindo férias)	dRH019/dRH020*100	≤ 10,00%
		dRH020	número de dias potenciais de trabalho		
RH011	percentagem de absentismo dos trabalhadores não docentes	dRH021	número de dias de ausência dos colaboradores não docentes (não incluindo férias)	dRH021/dRH022*100	≤ 10,00%
		dRH022	número de dias potenciais de trabalho		
RH012	percentagem de absentismo dos trabalhadores dirigentes	dRH023	número de dias de ausência dos colaboradores dirigentes (não incluindo férias)	dRH023/dRH024*100	≤ 10,00%
		dRH024	número de dias potenciais de trabalho		
RH013	tempo médio de resposta a pedidos de deslocação em serviço	dRH025	número de dias entre a data de pedido de deslocação em serviço e a autorização	dRH025/dRH026	≤ 20 dias
		dRH026	número de pedidos de deslocação em serviço		
RH014	percentagem de cumprimento do prazo para resposta a pedidos de equiparação a bolsheiro	dRH027	número de pedidos de equiparação a bolsheiro concluídos dentro do prazo	dRH027/dRH028*100	100.00%
		dRH028	número de pedidos de equiparação a bolsheiro apresentados		
RH015	percentagem de cumprimento do prazo para recrutamento de bolsheiros de investigação	dRH029	número de recrutamentos concluídos dentro do prazo	dRH029/dRH030*100	100,00%
		dRH030	número de pedidos de recrutamento apresentados		
RH016	percentagem de cumprimento do prazo para preparação de contratos de colaboradores docentes a termo para assinatura	dRH031	número de contratos preparados para assinatura em tempo	dRH031/dRH032*100	100,00%, antes do início de funções
		dRH032	número de propostas de contratação de colaboradores docentes a termo		
RH017	tempo médio de resposta a pedidos de acumulação de funções	dRH033	número de dias entre a data de entrada do pedido nos Serviços Centrais e a autorização	dRH033/dRH034	≤ 15 dias
		dRH034	número de pedidos de acumulação de funções apresentados		
RH018	percentagem de cumprimento do prazo para qualificação de acidentes de trabalho	dRH035	número de acidentes de trabalho qualificados dentro do prazo	dRH035/dRH036*100	100.00%
		dRH036	número de acidentes de trabalho comunicados aos serviços		

tabela 02 | mapa de indicadores de desempenho

4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO

Neste âmbito foi dado início à aplicação de inquéritos à satisfação, online, a partir de dezembro de 2023, pelo que foram formulados indicadores com vista à simplificação da sua utilização, designadamente por meios eletrónicos, da recolha de dados e da sua aferição, estabelecendo-se, como meta, resultados iguais ou superiores a 80% de satisfação com a prestação do serviço.

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
RH019	satisfação com os serviços de recursos humanos	dRH037	número de respostas muito insatisfeito	$(dRH037*1+dRH038*2+dRH039*3+dRH040*4)/(dRH037+dRH038+dRH039+dRH040)*25$	≥ 80,00%
		dRH038	número de respostas insatisfeito		
		dRH039	número de respostas satisfeito		
		dRH040	número de respostas muito satisfeito		
RH020	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de recursos humanos	dRH041	número de utentes que responderam ao inquérito	$dRH041/dRH042*100$	≥ 20,00%
		dRH042	número de utentes dos serviços		

tabela 03 | mapa de indicadores de satisfação

5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

No ano de 2023 foram cumpridos os objetivos essenciais no âmbito da qualidade dos SRH, verificando-se, quanto aos parâmetros definidos, um desempenho positivo, tendo sido cumpridas 13 metas para os 18 indicadores identificados. É de ressaltar, quanto ao indicador RH004, que foram autorizadas todas as ações de formação solicitadas não previstas em plano sendo um indicador com desempenho bastante positivo no âmbito da prossecução dos propósitos do serviço, uma vez que revela o compromisso da Instituição na promoção do desenvolvimento das competências profissionais dos seus trabalhadores, permitindo a participação em ações de formação do seu interesse e relevantes para as suas funções, mesmo que essas não tenham sido previstas no âmbito do referido plano de formação.

Relativamente às comunicações da pontuação aos colaboradores não docentes, no âmbito da avaliação de desempenho, estas sofreram alguns atrasos, considerando que o processo de avaliação se estendeu no tempo, o que o levou a ser terminado numa fase de maior volume de trabalho dos SRH (com necessidade de priorizar a prestação de informação a entidades externas para cumprimento de prazos legais). Para além disso, tem-se verificado também a necessidade de reforço da capacitação (em especial, ao nível técnico) da equipa de recursos humanos para poder acompanhar a evolução das tarefas e atribuições do serviço nesta área, designadamente tendo em conta as alterações legislativas que exigem alterações procedimentais.

Quanto ao RH06, verifica-se na tabela de dados (drh011) um somatório total de 2463 dias de trabalho utilizados pelos vários intervenientes para instrução dos pedidos de trabalho suplementar, a que corresponde (em RH 06) um tempo médio de resposta aos referidos pedidos de 3,19 dias (abaixo da meta de 5 dias).

Ainda, quanto ao indicador relativo a deslocações em serviço, na tabela de dados (drh25) verifica-se o somatório de dias dos vários intervenientes nos processos, ponderado pelo número de pedidos, sendo que tal corresponde ao tempo médio de resposta/autorização de 2,70 dias (RH013), claramente abaixo da meta de 20 dias.

No que concerne aos dados do indicador RH007, não foram possíveis de aferir, uma vez que a dotação prevista em orçamento englobou outros custos, para além do trabalho suplementar. Esta situação será revista pelos serviços financeiros em próximos orçamentos.

De destacar o cumprimento a 100% dos prazos para resposta a pedidos de equiparação a bolseiro, sendo de referir que estes apenas se referem aos pedidos que são sujeitos a processo de autorização nos Serviços Centrais, uma vez que as Presidências das Unidades Orgânicas têm competência para aprovação de pedidos de equiparação a bolseiro por períodos inferiores a 7 dias.

Tanto no recrutamento de bolseiros de investigação como nos processos de contratação de colaboradores docentes a termo os prazos foram igualmente cumpridos a 100%.

Por fim, e no que toca aos pedidos de acumulação de funções, é importante referir que o tempo de resposta a pedidos inicia-se com o respetivo pedido do trabalhador, envolvendo na sua instrução diversos serviços e órgãos das Unidades Orgânicas antes de dar entrada nos SRH dos Serviços Centrais. Neste caso, tal como em anteriores consta na tabela de dados (drh033) o somatório dos dias de trabalho totais utilizados pelos vários intervenientes para a instrução dos processos, verificando-se que tal corresponde ao tempo médio de resposta/autorização de 45,52 dias (RH017).

Neste âmbito, prevê-se criar um workflow que permita aumentar a eficácia dos serviços e que agilize a tramitação dos processos a fim de reduzir os tempos médios de resposta.

INDICADOR		META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	GLOBAL
RH001	percentagem de cumprimento da comunicação da pontuação aos colaboradores não docentes	100.00%, até 60 dias após homologação	31,25%	29,63%	13,04%	12,82%	28,57%	13,95%	18,05%
RH002	percentagem de cumprimento da comunicação da avaliação aos colaboradores docentes	100.00%, até 10 dias após homologação	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%		100,00%
RH003	percentagem de cumprimento do plano de formação	≥ 80.00%							100,00%
RH004	percentagem de ações extra plano de formação autorizadas	≥ 80.00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	105,88%
RH005	número médio de horas formação frequentadas por pessoal não docente	≥ 4 horas anuais	10,90	3,63	16,10	4,91	13,09	10,74	9,51
RH006	tempo médio de resposta a pedidos para realização de trabalho suplementar	≤ 5 dias, devendo ser autorizado antes da respetiva realização	3,00	2,00	1,00	0,00	5,00	4,00	3,19
RH007	percentagem de dotação gasta em trabalho suplementar	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
RH008	percentagem de variação de pagamento de trabalho suplementar	≤ 110,00%	157,65%	65,41%	230,88%	0,00%	145,32%	112,06%	131,40%
RH009	percentagem de variação de horas de trabalho suplementar	≤ 110,00%	142,39%	60,73%	189,09%	0,00%	169,33%	72,72%	103,79%
RH010	percentagem de absentismo dos colaboradores docentes	≤ 10,00%	3,21%	4,00%	2,00%	2,15%	2,05%	0,00%	2,68%
RH011	percentagem de absentismo dos colaboradores não docentes	≤ 10,00%	11,33%	10,77%	4,52%	7,10%	2,97%	7,62%	7,62%
RH012	percentagem de absentismo dos colaboradores dirigentes	≤ 10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,60%	0,00%	0,00%	0,53%
RH013	tempo médio de resposta a pedidos de deslocação em serviço	≤ 20 dias	2,00	1,00	2,00	3,00	4,00	3,00	2,70
RH014	percentagem de cumprimento do prazo para resposta a pedidos de equiparação a bolsheiro	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
RH015	percentagem de cumprimento do prazo para recrutamento de bolsheiros de investigação	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%
RH016	percentagem de cumprimento do prazo para preparação de contratos de colaboradores docentes a termo para assinatura	100,00%, antes do início de funções	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
RH017	tempo médio de resposta a pedidos de acumulação de funções	≤ 15 dias	43,00	55,00	18,00	46,00	42,00	24,00	45,52
RH018	percentagem de cumprimento do prazo para qualificação de acidentes de trabalho	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%

tabela 04 | resultados desempenho 2023

	DADO	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	GLOBAL
dRH001	número de comunicações comunicação da pontuação aos colaboradores não docentes	5	8	3	5	4	12	37
dRH002	número de colaboradores não docentes avaliados no período	16	27	23	39	14	86	205
dRH003	número de comunicações da avaliação aos colaboradores docentes	0	0	0	87	0		87
dRH004	número de colaboradores docentes avaliados no período	0	0	0	87	0		87
dRH005	número de ações realizadas de acordo com o plano de formação							18
dRH006	número de ações previstas no plano de formação							18
dRH007	número de ações extra plano autorizadas	0	4	5	0	0	8	17
dRH008	número de ações extra plano de formação solicitadas	0	4	5	0	0	8	17
dRH009	número total de horas de formação frequentadas por colaboradores não docentes	218,00	109,00	418,50	216,00	183,28	1127,86	2272,64
dRH010	número total de colaboradores não docentes	20	30	26	44	14	105	239
dRH011	número de dias entre a data do pedido para realização de trabalho suplementar e a respetiva autorização	195	52	226	0	850	1140	2463
dRH012	número de pedidos para realização de trabalho suplementar efetuados	65	26	226	0	170	285	772
dRH013	valor de trabalho suplementar pago	1 609,89 €	1 294,42 €	7 859,23 €	0,00 €	4 558,47 €	16 139,54 €	31 461,55 €
dRH014	dotação prevista para trabalho suplementar	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
dRH015	valor de trabalho suplementar pago no ano	1 609,89 €	1 294,42 €	7 859,23 €	0,00 €	4 558,47 €	16 139,54 €	31 461,55 €
dRH016	valor de trabalho suplementar pago no ano anterior	1 021,19 €	1 978,88 €	3 403,99 €	0,00 €	3 136,95 €	14 401,99 €	23 943,00 €
dRH017	número de horas trabalho suplementar no ano	220,00	79,92	950,17	0,00	843,25	1774,35	3867,69
dRH018	número de horas trabalho suplementar no ano anterior	154,50	131,59	502,49	0,00	498,00	2440,01	3726,59
dRH019	número de dias de ausência dos colaboradores docentes (não incluindo férias)	417	1240	195	1166	385	0	3403
dRH020	número de dias potenciais de trabalho dos colaboradores docentes	13000	31000	9750	54250	18750	0	126750
dRH021	número de dias de ausência dos colaboradores não docentes (não incluindo férias)	566,50	807,50	294,00	781,00	104,00	1999,50	4552,50
dRH022	número de dias potenciais de trabalho dos colaboradores não docentes	5000	7500	6500	11000	3500	26250	59750
dRH023	número de dias de ausência dos colaboradores dirigentes (não incluindo férias)				8		0	8
dRH024	número de dias potenciais de trabalho dos colaboradores dirigentes				500		1000	1500
dRH025	número de dias entre a data de pedido de deslocação em serviço e a autorização	190	29	654	114	800	699	2486
dRH026	número de pedidos de deslocação em serviço	95	29	327	38	200	233	922
dRH027	número de pedidos de equiparação a bolseiro concluídos dentro do prazo	1	3	0	2	0	0	6
dRH028	número de pedidos de equiparação a bolseiro apresentados	1	3	0	2	0	0	6
dRH029	número de recrutamentos de bolseiros de investigação concluídos dentro do prazo	15	0	1	18	0	1	35
dRH030	número de pedidos de recrutamento de bolseiros de investigação apresentados	15	0	1	18	0	1	35
dRH031	número de contratos de colaboradores docentes a termo preparados para assinatura em tempo	23	70	44	91	60	2	290
dRH032	número de propostas de contratação de colaboradores docentes a termo	23	70	44	91	60	2	290
dRH033	número de dias entre a data de pedido de acumulação de funções e a autorização	1849	2145	126	3680	504	72	8376
dRH034	número de pedidos de acumulação de funções apresentados	43	39	7	80	12	3	184
dRH035	número de acidentes de trabalho qualificados dentro do prazo	0	0	1	0	1	1	3
dRH036	número de acidentes de trabalho comunicados aos serviços	0	0	1	0	1	1	3

6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO

Relativamente à evolução do desempenho, importa começar por destacar que, com a elaboração do plano de formação para 2023, se observou o cumprimento de 100% das ações previstas assim como o aumento da percentagem de ações de formação extraplano aprovadas (também para 100%). De referir que, por lapso, no ano transato a percentagem relativamente às ações de formação extraplano autorizadas não se encontrava correta, uma vez que a percentagem correta foi 94,12% (esta situação foi retificada no atual relatório).

Em consequência desta estratégia formativa verificou-se uma evolução acentuada no número médio de horas de formação frequentadas por pessoal não docente (tendo passado de 2.59 horas de formação por trabalhador em 2022 para 9.51 no corrente ano).

Quanto ao indicador relativo ao pagamento de trabalho suplementar e à variação de horas suplementares executadas, o resultado encontra-se, ainda, acima da meta (123% para 110%), mas com considerável redução face a 2023, quando o resultado se situou acima dos 200%.

Em contrapartida, verificou-se um aumento dos níveis de absentismo, maioritariamente justificados por ausências por motivo de consultas médicas e/ou tratamentos ambulatoriais.

Ainda na análise do desempenho, de notar o cumprimento da meta a 100% dos prazos para preparação dos contratos de docentes a termo para assinatura, sendo de realçar o papel importante da bem-sucedida implementação do workflow definido na plataforma de gestão documental Filedoc para a melhoria da organização destes processos (em uso desde julho de 2022). A partir de julho de 2023 estes processos tiveram nova evolução passando a ser assinados digitalmente, na plataforma, por ambas as partes celebrantes (direção do IPV e colaboradores docentes). De acordo com a apreciação feita, as propostas apresentadas fora de prazo passaram a ser praticamente inexistentes, pelo que o indicador perdeu relevância tendo sido excluído.

Não obstante as dificuldades sentidas pelos serviços, com saídas de colaboradores, a necessária adaptação e reestruturação e o imenso esforço colocado à equipa, incluindo aos novos elementos que a passaram a constituir em julho e em agosto de 2023, permitiu a conclusão atempada destes processos, verificando-se a assinatura de todos os 290 contratos antes de 1 de setembro.

Por fim, e no que toca aos pedidos de acumulação de funções, é importante referir que o tempo de resposta a pedidos inicia-se com o respetivo pedido do trabalhador envolvendo, na sua instrução, diversos serviços e órgãos das Unidades Orgânicas antes de dar entrada nos SRH dos Serviços Centrais, pelo que foram revistos os parâmetros do indicador, não permitindo, ainda, uma análise comparativa da sua evolução, por os pressupostos para a sua aferição não serem os mesmos. Neste âmbito, prevê-se implementar um workflow, no sistema de gestão documental, que permita aumentar a eficácia dos serviços e que agilize a tramitação do processo, a fim de reduzir os tempos médios de resposta.

De acordo com o referido, verifica-se uma evolução do desempenho positiva, com possibilidade de melhoria, mas demonstrando metas alcançadas de forma consolidada ao longo dos últimos anos na maior parte das áreas/indicadores aferidos.

INDICADOR		META	2021	Δ	2022	Δ	2023
RH001	percentagem de cumprimento da comunicação da pontuação aos colaboradores não docentes	100.00%, até 60 dias após homologação		→		↗	18,05%
RH002	percentagem de cumprimento da comunicação da avaliação aos colaboradores docentes	100.00%, até 10 dias após homologação		→		↗	100,00%
RH003	percentagem de cumprimento do plano de formação	≥ 80.00%	100,00%	↘	0,00%	↗	100,00%
RH004	percentagem de ações extra plano de formação autorizadas	≥ 80.00%		↗	94,12%	↗	105,88%
RH005	número médio de horas formação frequentadas por pessoal não docente	≥ 4 horas anuais		↗	2,61	↗	9,51
RH006	tempo médio de resposta a pedidos para realização de trabalho suplementar	≤ 5 dias, devendo ser autorizado antes da respetiva realização		→		↗	3,19
RH007	percentagem de dotação gasta em trabalho suplementar	100,00%		↘	129,22%	↗	0,00%
RH008	percentagem de variação de pagamento de trabalho suplementar	≤ 110,00%	128,65%	↘	218,56%	↗	131,40%
RH009	percentagem de variação de horas de trabalho suplementar	≤ 110,00%	115,33%	↘	237,59%	↗	103,79%
RH010	percentagem de absentismo dos colaboradores docentes	≤ 10,00%	1,66%	↘	2,42%	↘	2,68%
RH011	percentagem de absentismo dos colaboradores não docentes	≤ 10,00%	0,62%	↘	3,49%	↘	7,62%
RH012	percentagem de absentismo dos colaboradores dirigentes	≤ 10,00%	0,08%	↗	0,03%	↘	0,53%
RH013	tempo médio de resposta dos pedidos de deslocação em serviço	≤ 20 dias	0,04	↘	2,00	↘	2,70
RH014	percentagem de cumprimento do prazo para resposta a pedidos de equiparação a bolseiro	100,00%	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
RH015	percentagem de cumprimento do prazo para recrutamento de bolseiros de investigação	100,00%		→		↘	100,00%
RH016	percentagem de cumprimento do prazo para preparação de contratos de colaboradores docentes a termo para assinatura	100,00%, antes do início de funções	93,33%	↘	81,45%	↗	100,00%
RH017	tempo médio de resposta a pedidos de acumulação de funções	≤ 15 dias		→		↘	45,52
RH018	percentagem de cumprimento do prazo para qualificação de acidentes de trabalho	100,00%	100,00%	→	100,00%	→	100,00%

tabela 06 | evolução do desempenho 2021/2023

7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

Neste âmbito, e tal como já referido, foi dado início à aplicação de inquéritos à satisfação, online, a partir de dezembro de 2023, pelo que a recolha de dados corresponde apenas a 1 mês de aplicação dos inquéritos.

Apesar do curto período de avaliação, consideram-se os resultados bastante positivos, uma vez que o nível de satisfação com os SRH ascende aos 80%. Dos 5 utentes que responderam ao inquérito, 3 mostraram-se “muito satisfeitos” com o serviço e 1 “satisfeito”.

	INDICADOR	META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	GLOBAL
RH019	satisfação com os serviços de recursos humanos	≥ 80,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	80,00%	80,00%
RH020	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de recursos humanos	≥ 20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,94%	7,94%

tabela 07 | resultados satisfação 2023

	DADO	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	GLOBAL
dRH037	número de respostas muito insatisfeito	0	0	0	0	0	1	1
dRH038	número de respostas insatisfeito	0	0	0	0	0	0	0
dRH039	número de respostas satisfeito	0	0	0	0	0	1	1
dRH040	número de respostas muito satisfeito	0	0	0	0	0	3	3
dRH041	número de utentes que responderam ao inquérito	0	0	0	0	0	5	5
dRH042	número de utentes dos serviços	0	0	0	0	0	63	63

tabela 08 | dados satisfação 2023

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

Considerando que a aplicação dos inquéritos se iniciou em dezembro de 2023, não é possível realizar uma análise da evolução da satisfação nos últimos 3 anos.

	INDICADOR	META	2021	Δ	2022	Δ	2023
RH019	satisfação com os serviços de recursos humanos	≥ 80,00%		→		↗	80,00%
RH020	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de recursos humanos	≥ 20,00%		→		↗	7,94%

tabela 09 | evolução da satisfação 2021/2023

9. AUDITORIAS

No que respeita às ações de melhoria ou recomendações definidas nas auditorias, importa referir que a maioria foi implementada (15 em 25).

Não obstante, há ainda um caminho a percorrer, em especial na harmonização e uniformização de processos e procedimentos entre as várias Unidades Orgânicas.

Neste âmbito foi iniciada a revisão de alguns procedimentos e impressos do Sistema Interno de Garantia da Qualidade.

Quanto aos pedidos de ausência, o procedimento e impressos estão a ser revistos tendo em conta a utilização atual da plataforma PVTime. O procedimento também está a ser revisto no sentido de garantir a isenção aquando de solicitações de ausência dos colaboradores dos RH.

Foi atualizada a operacionalização dos serviços quanto à aplicação do procedimento de acolhimento de novos trabalhadores, tendo em conta o disposto no regulamento do período experimental do pessoal não docente do IPV. Não obstante, este procedimento deverá ser revisto no âmbito do SIGQ e adaptado aquando da implementação do Manual de Acolhimento para novos colaboradores.

Quanto aos indicadores, foram revistos e atualizados os relativos ao trabalho suplementar quanto aos prazos a considerar para cumprimento dos mesmos. Foram, ainda, introduzidas metodologias (registo e monitorização) com vista à monitorização da implementação das melhorias identificadas nos relatórios.

Foram revistos os indicadores de equiparação a bolseiro de forma a refletirem apenas os que se referem a pedidos sujeitos ao processo de autorização nos Serviços Centrais e, que por isso observam todo o procedimento previsto, uma vez que as Presidências das Unidades Orgânicas têm competência para aprovação de pedidos de equiparação a bolseiro por períodos inferiores a 7 dias.

Foram ainda revistos os valores apresentados no relatório dos serviços de 2022 e efetuadas as correções necessárias, como já referido no caso das ações de formação extraplano autorizadas.

Foram implementadas novas metodologias para a aplicação de inquéritos de satisfação, os quais começaram a ser aplicados em dezembro de 2023, por meios eletrónicos.

Em relação ao portal PVTime, a empresa responsável pelo suporte ainda não ofereceu solução quanto à função de emissão de relatórios, no entanto tem-se verificado uma evolução positiva na uniformização de procedimentos pelas várias unidades orgânicas.

Prioritariamente foram identificados para elaboração e/ou revisão de workflows, no âmbito da gestão documental Filedoc e na esfera de atuação do SRH, os procedimentos relativos a pedidos de deslocação em serviço, trabalho suplementar, autorizações de acumulações de funções e frequência de formação profissional.

ANO	AÇÃO	PRAZO P/ IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?	OBSERVAÇÕES
2023	Evidenciar e publicar dados e de resultados do processo de formação.	1 ano	publicação de dados e de resultados	sim		Os SRH possuem evidências para a concretização do restante processo.
2023	Identificar os prazos a considerar relativamente aos quais será calculado o indicador relativo ao cumprimento dos prazos nos processos de trabalho suplementar.	1 ano	identificação de prazos			Foi calculado um valor médio, decorrente da contabilização de todos os pedidos.
2023	Rever o procedimento dos pedidos de ausência ao serviço de acordo com a prática através da plataforma pv time.	1 ano	revisão do procedimento			Procedimentos revistos, atualmente em análise.
2023	Verificar a garantia de isenção no procedimento dos pedidos de ausência ao serviço.	1 ano	verificação da garantia de isenção	sim	sim	
2023	Harmonizar os pedidos de ausência ao serviço entre todas as Unidades Orgânicas.	1 ano	harmonização dos pedidos	não		Implementado no SRH dos SC e algumas UO, a aguardar resposta das restantes.
2023	Verificar os dados apresentados no relatório de 2022 relativos à equiparação a bolseiro e que as correções necessárias sejam introduzidas e justificadas no relatório dos serviços em 2023.	1 ano	verificação e justificação	sim	sim	
2023	Harmonizar os pedidos de deslocação em serviço entre todas as Unidades Orgânicas.	1 ano	harmonização dos pedidos	não	não	Aguarda a implementação por parte de outras UO.
2023	Rever o procedimento descrito para os pedidos de deslocação em serviço.	1 ano	revisão do procedimento	não		
2023	Harmonizar a evidência dos processos de cessação de funções.	1 ano	harmonização dos processos	não		Falta harmonizar o início do processo nas UO.
2023	Melhorar a organização da evidência dos processos de contratação/renovação de contrato.	1 ano	melhoria na organização	sim	sim	
2023	Rever o procedimento de contratação/renovação de contrato, alterando o seu âmbito, se considerar a contratação de pessoal não docente, conforme valores apresentados no relatório dos serviços de 2022.	1 ano	revisão do procedimento	não		
2023	Registrar e organizar os impressos dos processos de contratação/renovação de contrato no âmbito do SIGQ.	1 ano	registo e organização dos impressos	não		
2023	Verificar dos dados apresentados no relatório de 2022 relativos à contratação/renovação de contrato e que as correções necessárias sejam introduzidas e justificadas no relatório dos serviços em 2023.	1 ano	verificação e justificação	sim	sim	
2023	Garantir a coerência entre o procedimento de recrutamento e acolhimento e o regulamento do período experimental das carreiras de pessoal não docente do IPV.	1 ano	revisão do procedimento	sim	sim	
2023	Rever os valores apresentados para os indicadores referentes ao cumprimento dos prazos relativos à avaliação de desempenho docente e não docente e que as correções necessárias sejam introduzidas e justificadas no relatório dos serviços em 2023.	1 ano	verificação e justificação			Dados não dependentes dos SRH.
2023	Rever os valores apresentados no relatório dos serviços de 2022 e que as correções necessárias sejam introduzidas e justificadas no relatório dos serviços em 2023.	1 ano	verificação e justificação	sim	sim	Foi feita e aplicada uma revisão geral dos índices e valores.
2023	Implementar metodologias que garantam a implementação das melhorias identificadas nos relatórios dos serviços, nomeadamente, através da identificação de metas e de prazos quando as melhorias são identificadas.	1 ano	definir e implementar metodologia	sim		Foram designadas e aplicadas metodologias com vista à concretização das melhorias apresentadas.
2023	Implementar metodologias que garantam a aplicação dos questionários à satisfação com os serviços.	1 ano	definir e implementar metodologia	sim	sim	

tabela 10 | resultados das auditorias

ANO	AÇÃO	PRAZO P/ IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?	OBSERVAÇÕES
2023	Garantir a constante coerência entre as práticas e os procedimentos descritos no âmbito da gestão dos recursos humanos.	1 ano	revisão dos procedimentos			
2022	Adicionar a função de emitir relatórios dos processos, no programa informático PVTime.	1 ano	adição da função	não		
2022	Uniformizar os procedimentos, quanto à utilização do programa informático PVTime.	1 ano	uniformização de procedimentos	não		
2022	Uniformizar os templates usados nas peças processuais constantes dos contratos.	1 ano	uniformização de templates	sim	sim	
2022	Oferecer formação, aos responsáveis dos serviços e aos utilizadores da plataforma, no uso do sistema de gestão documental.	1 ano	realização de formação	sim		
2022	Repensar o modo de aplicação dos inquéritos de satisfação nos Serviços Centrais e Unidades Orgânicas.	1 ano	aplicação de inquéritos			Implementado no SRH dos SC, ainda por decidir a forma de como pode ser feito nas UO, uma vez que não existem SRH em exclusivo.
2022	Continuar a identificar os processos para implementação de workflows no âmbito da implementação do sistema de gestão documental (filedoc) para imprimir maior simplificação, celeridade, segurança e qualidade nos serviços prestados.	1 ano	identificação de processos	sim		
2022	Ponderar a reflexão dos indicadores na área de recursos humanos numa perspetiva de eficácia e eficiência de serviços.	1 ano	revisão dos indicadores	sim	sim	
2022	Manter e dinamizar as reuniões da Comissão de Recursos Humanos para aferir os indicadores e refletir a estratégia nesta área	1 ano	realização de reuniões	não		

tabela 10 (cont) | resultados das auditorias

10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

Os SRH desempenham um papel basilar na instituição, lidando com as tarefas associadas à gestão do capital humano, designadamente pessoal docente e não docente.

Nos últimos anos estes serviços têm enfrentado vários desafios, como a implementação da gestão documental, a alteração de softwares críticos, como o novo programa Primavera, que ainda apresenta várias limitações na execução das tarefas necessárias, e o PVTime, que continua a não dar resposta quanto à função de emissão de relatórios.

O Primavera continua a apresentar divergências ou lacunas em termos de informação, tornando-se em mais um fator para a necessidade de capacitação dos serviços para operacionalizar as funcionalidades do programa, ou implementar as inexistentes, sendo necessários o reforço do tempo e dos recursos dedicados a estas tarefas, bem como ao carregamento de dados.

É, ainda, necessário continuar a identificar os processos ou procedimentos para revisão, alteração ou implementação de novos workflows, implicando muitas das vezes a reengenharia dos mesmos, tanto a nível da gestão documental, com a sua desmaterialização, como do SIGQ, com vista ao aumento da eficácia e simplificação dos mesmos.

Também a revisão efetuada aos indicadores foi um auxiliar bastante positivo na melhoria destes serviços, tendo permitido a sua ponderação e atualização numa perspetiva de melhoria contínua, eficácia e eficiência, por forma a refletir as estratégias estabelecidas nestas áreas.

Por fim, e de acordo com tudo o referido, a análise do desempenho dos SRH não pode ter senão uma apreciação positiva, uma vez que os desafios têm sido paulatina, mas seguramente conquistados.

Existem ainda muitos desafios ao nível das equipas, seu envelhecimento e renovação, da organização do trabalho, dos procedimentos, da comunicação com os seus utentes e das ferramentas informáticas, entre outros, que trazem oportunidades de melhoria, não descurando a consolidação dos resultados alcançados.

11. MELHORIA

Tendo em conta a análise dos resultados, foram identificadas as seguintes melhorias, respetivos indicadores e prazos para implementação.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO
2024	harmonizar os pedidos de ausência ao serviço entre todas as unidades orgânicas	1 ano	harmonização dos pedidos
2024	harmonizar os pedidos de deslocação em serviço entre todas as unidades orgânicas	1 ano	harmonização dos pedidos
2024	rever o procedimento descrito para os pedidos de deslocação em serviço	1 ano	revisão do procedimento
2024	harmonizar a evidenciação dos processos de cessação de funções	1 ano	harmonização dos processos
2024	rever o procedimento de contratação/renovação de contrato, alterando o seu âmbito, se considerar a contratação de pessoal não docente, conforme valores apresentados no relatório dos serviços de 2022.	1 ano	revisão do procedimento
2024	registar e organizar os impressos dos processos de contratação/renovação de contrato no âmbito do SIGQ.	1 ano	registo e organização dos impressos
2024	adicionar a função de emitir relatórios dos processos, no programa informático PVTime	1 ano	adição da função
2024	uniformizar os procedimentos, quanto à utilização do programa informático PVTime	1 ano	uniformização de procedimentos
2024	manter e dinamizar as reuniões da Comissão de Recursos Humanos para aferir os indicadores e refletir a estratégia nesta área	1 ano	realização de reuniões

tabela 11 melhorias