

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS

Serviços Financeiros

04/02/2022

APROVADO POR:

Joaquim Albuquerque

04/02/2022

1. INDICADORES DE DESEMPENHO

1.1. RESULTADO GLOBAL E CONTRIBUTO DE CADA UNIDADE

indicador	meta	dados de entrada	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	GLOBAL
percentagem de cumprimento do prazo para remessa dos dados sobre a frota	100%	número de conjuntos de dados sobre a frota remetidos dentro do prazo						12		12
		número de conjuntos de dados sobre a frota previstos remeter						12		12
		resultado ⁽¹⁾						100,00%		100,00%
desvio médio do tempo estabelecido para o implementação de propostas de melhoria no âmbito da gestão da frota	≤ 30 dias	número de dias gastos para a implementação de melhorias no âmbito da gestão da frota	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		número de dias definidos para a implementação de melhorias no âmbito da gestão da frota	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		número de melhorias identificadas no âmbito da gestão da frota	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		resultado ⁽¹⁾	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
desvio médio do tempo de aquisição de bens e de serviços exceto contratos continuados	≤ 30 dias	número de dias gastos entre a requisição interna e a entrega de bens e de serviços exceto contratos continuados	60	58	48	31	37	39	753	1026
		número de dias previstos entre a requisição interna e a entrega de bens e de serviços exceto contratos continuados	57	21	51	38	43	56	630	896
		número de aquisições de bens e de serviços exceto contratos continuados	172	82	86	495	71	255	16	1177
		resultado	0,02	0,45	-0,03	-0,01	-0,08	-0,07	7,69	0,11

indicador	meta	dados de entrada	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	GLOBAL
desvio médio do tempo de aquisição de bens e de serviços para contratos continuados	≤ 30 dias	número de dias gastos entre a requisição interna e a entrega de bens e de serviços para contratos continuados	1103	sd	sd	sd	sd	5326	3610	10039
		número de dias previstos entre a requisição interna e a entrega de bens e de serviços para contratos continuados	1110	sd	sd	sd	sd	5316	3610	10036
		número de aquisições de bens e de serviços para contratos continuados	4	sd	sd	sd	sd	18	11	33
		Resultado	-1,75	sd	sd	sd	sd	0,56	sd	0,09
percentagem de fornecedores avaliados	≥ 90,00%	número de fornecedores avaliados dentro do prazo	87	78	61	197	47	194	22	686
		número de fornecedores com atividade	87	79	61	197	47	194	22	687
		Resultado	100,00%	98,73%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,85%
percentagem de cumprimento do prazo para realização de ações de controlo de bens em stock	100,00%	número de ações de controlo de bens em stock realizadas	0	1	2	2	0	0	0	5
		número de ações de controlo de bens em stock previstas	0	2	2	2	0	0	0	6
		Resultado	0,00%	50,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	83,33%
percentagem de cumprimento do prazo para reportar não conformidades e respetivas propostas de melhoria no âmbito da gestão dos bens em stock	100,00%	número de relatórios para reportar não conformidades e propostas de melhoria no âmbito da gestão dos bens em stock enviados dentro do prazo	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		número de relatórios no âmbito da gestão dos bens em stock previstos	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		Resultado	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd

indicador	meta	dados de entrada	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	GLOBAL
desvio médio do tempo estabelecido para a implementação de propostas de melhoria no âmbito da gestão dos bens em stock	≤ 30 dias	número de dias gastos para a implementação de melhorias no âmbito da gestão dos bens em stock	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		número de dias definidos para a implementação de melhorias no âmbito da gestão dos bens em stock	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		número de melhorias no âmbito da gestão dos bens em stock identificadas	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		Resultado	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
percentagem de cumprimento do prazo para realização de verificações físicas a bens patrimoniais	100,00%	número de verificações físicas a bens patrimoniais realizadas	sd	1	2	0	sd	sd	sd	3
		número de verificações físicas a bens patrimoniais previstas	sd	2	2	2	sd	sd	sd	6
		Resultado	sd	50,00%	100,00%	0,00%	sd	sd	sd	50,00%
percentagem de cumprimento do prazo para reportar não conformidades e respetivas propostas de melhoria no âmbito da gestão dos bens patrimoniais	100,00%	número de relatórios para reportar não conformidades e propostas de melhoria no âmbito da gestão dos bens patrimoniais enviados dentro do prazo	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		número de relatórios no âmbito da gestão dos bens patrimoniais previstos	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		Resultado	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd

indicador	meta	dados de entrada	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	GLOBAL
desvio médio do tempo estabelecido para a implementação de propostas de melhoria no âmbito da gestão dos bens patrimoniais	≤ 30 dias	número de dias gastos para a implementação de melhorias no âmbito da gestão dos bens patrimoniais	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		número de dias definidos para a implementação de melhorias no âmbito da gestão dos bens patrimoniais	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		número de melhorias no âmbito da gestão dos bens patrimoniais identificadas	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		Resultado	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
percentagem de cumprimento do prazo para entrega de trabalhos de reprografia	≥ 90,00%	número de trabalhos de reprografia entregues dentro do prazo	sd	808	sd	1043	sd	sd	sd	1851
		número de trabalhos de reprografia solicitados	sd	808	sd	1043	sd	sd	sd	1851
		Resultado	sd	100,00%	sd	100,00%	sd	sd	sd	100,00%
número de eventos/atividades promovidas	> ano anterior	número de eventos/atividades promovidos no ano	0	22	4	30	0	sd	sd	56
		número de eventos/atividades promovidos no ano anterior	3	10	sd	12	82	sd	sd	107
		Resultado	↘	↗	sd	↗	↘	sd	sd	↘
percentagem de eventos/atividades realizados nas instalações da instituição	≥ ano anterior	número de eventos/atividades realizados nas instalações da instituição	3	8	sd	0	1	sd	sd	12
		número de eventos/atividades promovidos	3	10	sd	12	82	sd	sd	107
		Resultado	100,00%	80,00%	sd	0,00%	0,01%	sd	sd	0,11%

indicador	meta	dados de entrada	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	GLOBAL
desvio médio do tempo estabelecido para reportar anomalias causadas por eventos/atividades realizados nas instalações da instituição	≤ 30 dias	número de dias gastos para reportar anomalias causadas por eventos/atividades realizados nas instalações da instituição	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		número de dias previstos para reportar anomalias causadas por eventos/atividades realizados nas instalações da instituição	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		número de eventos/atividades promovidos	3	10	sd	12	82	sd	sd	107
		Resultado	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
desvio médio do tempo estabelecido para a resolução de anomalias causadas por eventos/atividades realizados nas instalações da instituição	≤ 30 dias	número de dias gastos para resolver anomalias causadas por eventos/atividades realizados nas instalações da instituição	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		número de dias previstos para resolver anomalias causadas por eventos/atividades realizados nas instalações da instituição	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		número de eventos/atividades realizados nas instalações da instituição	3	10	sd	12	82	sd	sd	sd
		Resultado	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
percentagem de reposição de valores relativos a danos causados durante a cedência de espaços	≥ 90,00%	valores dos danos causados durante a cedência de espaços repostos	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		valores dos danos causados durante a cedência de espaços	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		Resultados	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd

indicador	meta	dados de entrada	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	GLOBAL
desvio médio do tempo estabelecido para devolução de equipamentos	≤ 30 dias	número de dias gastos para devolução de equipamentos	sd	531	103	sd	sd	sd	sd	634
		número de dias previstos para devolução de equipamentos	sd	1593	100	sd	sd	sd	sd	1693
		número de equipamentos cedidos	sd	75	15	sd	sd	sd	sd	90
		Resultado	sd	-14,16	0,20	sd	sd	sd	sd	-11,77
desvio médio do tempo estabelecido para entrega de serviços externos de enfermagem veterinária	≤ 30 dias	número de dias gastos para entrega de serviços externos de enfermagem veterinária	sd							
		número de dias previstos para entrega de serviços externos de enfermagem veterinária	sd							
		número de serviços externos de enfermagem veterinária solicitados	sd							
		Resultado	sd							
desvio médio do tempo estabelecido para entrega de serviços de análises laboratoriais	≤ 30 dias	número de dias gastos para entrega de serviços de análises laboratoriais	sd							
		número de dias previstos para entrega de serviços de análises laboratoriais	sd							
		número de serviços de análises laboratoriais solicitados	sd							
		Resultado	sd							
desvio médio do tempo estabelecido para o pagamento de bens	≤ 30 dias	número de dias gastos para o pagamento de bens	sd							
		número de dias previstos para o pagamento de bens	sd							
		número de encomendas	sd							
		Resultado	sd							

indicador	meta	dados de entrada	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	GLOBAL
prazo médio de pagamentos	≤ 60 dias	soma da dívida a fornecedores de aquisição de bens e serviços e aquisição de bens de capital	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		soma das aquisições de bens e serviços e aquisição de bens de capital	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		Resultado	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
prazo médio de recebimentos	≤ 60 dias	soma (prazo de recebimento*valor da obrigação)	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		soma do valor da obrigação	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		Resultado	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd

1.2. ANÁLISE DO RESULTADO GLOBAL E DO CONTRIBUTO DE CADA UNIDADE

O ano de 2021 foi um ano particularmente difícil, porque a instituição mudou de programa informático e teve que trabalhar, até abril, com o antigo programa da UniKsystem e, a partir de maio, com o novo programa da Primavera. Tal situação inviabilizou a recolha de todos os indicadores, acrescentando a tudo isto a situação de pandemia COVID-19.

É nosso objetivo, para 2022, termos toda a informação recolhida de forma a permitir apresentar resultados para todos os indicadores.

Contudo, há que referir que foi feito um esforço significativo na recolha da informação necessária.

1.3. EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

	INDICADOR	FÓRMULA	META	2019		2020		2021
indsf001	percentagem de cumprimento do prazo para remessa dos dados sobre a frota	=dsf001/dsf002*100	100,00%	0,00%	↗	100,00%	→	100,00%
indsf002	desvio médio do tempo estabelecido para o implementação de propostas de melhoria no âmbito da gestão da frota	=(dsf003-dsf004)/dsf005	≤ 30 dias	0,00	→	0,00	→	0,00
indsf003	desvio médio do tempo de aquisição de bens e de serviços exceto contratos continuados	=(dsf006-dsf007)/dsf008	≤ 30 dias	0,00	↗	-0,01	↘	0,11
indsf004	desvio médio do tempo de aquisição de bens e de serviços para contratos continuados	=(dsf009-dsf010)/dsf011	≤ 30 dias	0,00	→	0,00	↘	0,09
indsf005	percentagem de fornecedores avaliados	=dsf012/dsf013*100	≥ 90,00%	0,00%	↗	100,00%	↘	99,85%
indsf006	percentagem de cumprimento do prazo para realização de ações de controlo de bens em stock	=dsf014/dsf015*100	100,00%	0,00%	↗	100,00%	↘	83,33%
indsf007	percentagem de cumprimento do prazo para reportar não conformidades e respetivas propostas de melhoria no âmbito da gestão dos bens em stock	=dsf016/dsf017*100	100,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
indsf008	desvio médio do tempo estabelecido para a implementação de propostas de melhoria no âmbito da gestão dos bens em stock	=(dsf018-dsf019)/dsf020	≤ 30 dias	0,00	→	0,00	→	0,00
indsf009	percentagem de cumprimento do prazo para realização de verificações físicas a bens patrimoniais	=dsf021/dsf022*100	100,00%	0,00%	↗	75,00%	↘	50,00%
indsf010	percentagem de cumprimento do prazo para reportar não conformidades e respetivas propostas de melhoria no âmbito da gestão dos bens patrimoniais	=dsf023/dsf024*100	100,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
indsf011	desvio médio do tempo estabelecido para a implementação de propostas de melhoria no âmbito da gestão dos bens patrimoniais	=(dsf025-dsf026)/dsf027	≤ 30 dias	0,00	→	0,00	→	0,00
indsf012	percentagem de cumprimento do prazo para entrega de trabalhos de reprografia	=dsf028/dsf029*100	≥ 90,00%	0,00%	↗	100,00%	→	100,00%
indcic038	número de eventos/atividades promovidas	=dcic034	> ano anterior	0	↗	107	↘	56
indcic043	percentagem de eventos/atividades realizados nas instalações da instituição	=dcic039/dcic034*100	≥ ano anterior	0,00%	↗	11,21%	↗	60,71%
indsf013	desvio médio do tempo estabelecido para reportar anomalias causadas por eventos/atividades realizados nas instalações da instituição	=(dsf030-dsf031)/dcic039	≤ 30 dias	0,00	→	0,00	→	0,00
indsf014	desvio médio do tempo estabelecido para a resolução de anomalias causadas por eventos/atividades realizados nas instalações da instituição	=(dsf032-dsf033)/dcic039	≤ 30 dias	0,00	→	0,00	→	0,00
indsf015	percentagem de reposição de valores relativos a danos causados durante a cedência de espaços	=dsf034/dsf035*100	≥ 90,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
indsf016	desvio médio do tempo estabelecido para devolução de equipamentos	=(dsf036-dsf037)/dsf038	≤ 30 dias	0,00	→	0,00	↗	-11,77
indsf017	desvio médio do tempo estabelecido para entrega de serviços externos de enfermagem veterinária	=(dsf039-dsf040)/dsf041	≤ 30 dias	0,00	→	0,00	→	0,00
indsf018	desvio médio do tempo estabelecido para entrega de serviços de análises laboratoriais	=(dsf042-dsf043)/dsf044	≤ 30 dias	0,00	→	0,00	→	0,00
indsf019	desvio médio do tempo estabelecido para o pagamento de bens	=(dsf045-dsf046)/dsf047	≤ 30 dias	0,00	→	0,00	→	0,00
indsf020	prazo médio de pagamentos	=((dsf048/4)/dsf049)*365	≤ 60 dias	0,00	→	0,00	→	0,00
indsf021	prazo médio de recebimentos	=dsf050/dsf051	≤ 60 dias	0,00	→	0,00	→	0,00
indsf022	satisfação com os serviços financeiros	=(dsf052*1+dsf053*2+dsf054*3+dsf055*4)/(dsf052+dsf053+dsf054+dsf055)*25	≥ 80,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
indsf023	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços financeiros	=dsf056/dsf057*100	≥ 20,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%

1.4. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

Não será possível fazer uma análise evolutiva dos indicadores, nem dos resultados, pelas razões que foram identificadas no ponto 1.2 deste relatório.

O ano 2021 foi um ano muito atípico, não só pela situação de pandemia, como pelo facto do Instituto ter mudado de software financeiro o que dificultou novamente o apuramento de muitos dos indicadores.

2. SATISFAÇÃO

2.1. TAXA DE APLICAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

2.2. SATISFAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

Não foram aplicados inquéritos à satisfação em 2021.

indicador	meta	dados de entrada	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	GLOBAL
satisfação com os serviços financeiros	≥ 80,00%	número de respostas muito insatisfeito	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		número de respostas insatisfeito	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		número de respostas satisfeito	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		número de respostas muito satisfeito	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		Resultado	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços financeiros	≥ 20,00%	número de utentes que responderam ao inquérito	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		número de utentes dos serviços	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd
		Resultado	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd	sd

2.3. ANÁLISE DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO E DA TAXA DE APLICAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

Os inquéritos aplicados, na área financeira, dizem respeito aos serviços de reprografia, serviços de enfermagem veterinária, análises laboratoriais, venda de bens e cedência de espaços. Foi ponderada, em reunião dos serviços financeiros, realizada no dia 27/01/2020, a criação e implementação de relatórios de satisfação online. Contudo, e face à continuidade da Covid-19, essa melhoria ainda não foi implementada.

2.4. EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL

Não foram aplicados inquéritos à satisfação em 2021.

2.5. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL

Os inquéritos aplicados, na área financeira, dizem respeito aos serviços de reprografia, serviços de enfermagem veterinária, análises laboratoriais, venda de bens e cedência de espaços. Foi ponderada, em reunião dos serviços financeiros, realizada no dia 27/01/2020, a criação e implementação de relatórios de satisfação online. Contudo, e face à continuidade da Covid-19, essa melhoria ainda não foi implementada.

3. MELHORIAS

3.1. IMPLEMENTAÇÃO

Em 2021, e no âmbito das auditorias realizadas aos serviços, foram identificadas as seguintes oportunidades de melhoria:

melhorias identificadas	ano	unidade(s)	ações desenvolvidas
Depois questionada a Directora de Serviços Financeiros sobre o atraso na entrega do relatório, foi invocada a pandemia para o atraso. No entanto, foi referido que já foram criadas metodologias para a entrega dos relatório dentro dos prazos estipulados para o efeito.	2021		Foi estabelecida metodologia e os relatórios intermédios, no âmbito da tipologia de apoio CGD, forem entregues e constam na pasta dos projetos.
Sugere a Equipa Auditora que as rubricas sejam apenas mencionadas na proposta e não no regulamento, de acordo com as alterações do Orçamento Geral do estado (reg* 04.01).	2021		Será acautelada esta situação em 2022.

3.2. EFICÁCIA

Para aferirmos a eficácia dos processos iremos fazer um acompanhamento mais rigoroso dos mesmos em 2022.

4. PESSOAS ENVOLVIDAS NOS PROCESSOS DOS SERVIÇOS

categoria	SC	SAS	UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
dirigentes	2	1		1	1	1	2	1	9
docentes									
não docentes	13		2	1	4	4	4		28
estudantes									
elementos externos									

5. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

Os Serviços Financeiros do IPV asseguram todas as atividades no âmbito da contabilidade, tesouraria, economato e património dos SC, ESAV, ESTGL, SAS, e das 4 Unidades de Investigação [serviços partilhados]. Apenas a ESEV, ESTGV e ESSV assumem, de forma autónoma, estes serviços, nas áreas mencionadas.

Também ao nível da contratação pública o Departamento Técnico realiza todas as aquisições dos SC, ESAV, ESTGL, SAS e das 4 Unidades de investigação.

O envolvimento de todos os colaboradores da área é fundamental para a implementação dos procedimentos e apuramento de resultados.

Repensar os indicadores e efetuar o seu acompanhamento de forma a serem retirados diretamente dos programas informáticos é fundamental para este processo.

A continuidade da gestão documental e a construção de workflows é fundamental para agilizar os processos.

6. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

Em 2021 foi elaborado workflow de aquisição de bens e serviços no âmbito do filedoc, que se encontra pronto a ser testado e melhorado.

Devido ao elevado trabalho no âmbito de transição de programas informáticos, implementação de gestão documental e no decurso da situação da pandemia covid19, foi impossível cumprir o plano de ação definido, concretamente no que diz respeito à solicitação de indicadores trimestrais bem como quanto à realização de reuniões no âmbito dos Serviços Financeiros, inviabilizando, desta forma, a recolha dos respetivos indicadores.

Pretendemos que, em 2022, seja possível acompanhar e retirar a informação relativa aos indicadores preferencialmente dos próprios programas informáticos. Para o efeito, iremos efetuar pelo menos uma reunião semestral dos Serviços onde serão debatidos os dados e a continuidade da simplificação dos procedimentos.

melhorias identificadas	âmbito	justificação	planeamento	prazo
Verificar e controlar o registo de dados para apuramento dos indicadores	monitorização indicadores	com a melhoria pretende-se evidenciar os resultados obtidos potencializando o programa informático existente	Solicitar o envio dos indicadores trimestralmente para serem analisados em reunião da Comissão dos Serviços Financeiros	trimestralmente, até ao final de 2022
Identificar e rever procedimentos	procedimentos	com a melhoria pretende-se a simplificação dos processos	verificar quais as atividades relevantes para o processo rever e simplificar procedimentos adequando-os à plataforma de workflow	até ao final de 2022
Refletir sobre os indicadores existentes e ponderar a introdução de novos indicadores	monitorização indicadores	com a melhoria pretende-se evidenciar os resultados obtidos potencializando o programa informático existente	Estudar, ponderar e identificar os indicadores finais para as diversas áreas	até junho de 2022