



**Politécnico
de Viseu**

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE RECURSOS HUMANOS

Ano 2024

Aprovado em: 2025-07-03

1. APRESENTAÇÃO	4
2. COLABORADORES	4
3. INDICADORES DE DESEMPENHO	5
4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO	7
5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS	9
6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO	14
7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS	15
8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO	16
9. AUDITORIAS	17
10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS	20
11. MELHORIA	20

Inválido para efeito de certificação

Elaborado por	Aprovado por
Carla Coimbra Serviços de Recursos Humanos	José dos Santos Costa Presidente IPV

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, bolsiros de investigação e estágios, 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 das pessoas do IPV, dos respetivos processos, plataformas informáticas, documentação, arquivo e registos, o presente relatório tem especial incidência na monitorização de indicadores respeitantes às atividades e procedimentos principais 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 nas diversas áreas. Por outro lado, as unidades orgânicas partilham competências de proximidade, como a gestão da assiduidade e a instrução da contratação docente a termo.

Para tal os SRH 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	0	0	0	1	1	0	4
Coordenador Técnico	1	0	0	0	0	0	0	1
Assistente Técnico	3	1	1	0	2	0	1	8
Assistente Operacional	0	0	0	1	0	1	0	2

tabela E01 | 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, sabendo-se que a gestão de recursos humanos é uma área abrangente e que, dentro de uma instituição reflete vários níveis de atuação e responsabilidade, foram consideradas atividades e tarefas da incumbência dos SRH e cujos resultados dependam, maioritariamente do desenvolvimento e responsabilização destes serviços e seus colaboradores, devidamente mensuráveis.

Tendo sido anteriormente (2023) levada a cabo a redefinição de alguns indicadores, considera-se que este ano, quanto a esses, se encontraram ajustados os dados a recolher e as metas a atingir. No entanto, para uma melhor aferição do desempenho destes serviços, deverão ainda vir a ser reponderados indicadores como os que respeitam às taxas de absentismo dos colaboradores uma vez que, embora sendo dados de toda a relevância, como se encontram atualmente definidos não se enquadram na esfera de atuação técnica ou administrativa dos SRH.

INDICADOR		DADO		FÓRMULA	META
RH001	percentagem de cumprimento da comunicação da pontuação aos colaboradores não docentes	dRH001	número de comunicações relativas à pontuação aos colaboradores não docentes	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 da avaliação aos colaboradores docentes	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 de formação	dRH005/dRH006*100	>= 80.00%
		dRH006	número de ações previstas no plano de formação		
RH004	percentagem de ações extra plano de formação autorizadas	dRH007	número de ações extra plano de formação autorizadas	dRH007/dRH008*100	>= 80.00%
		dRH008	número de ações extra plano de formação 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 de colaboradores não docentes		
	tempo médio de resposta a pedidos para realização de trabalho suplementar	dRH011	número de dias entre a data do pedido para realização de trabalho suplementar e a respetiva autorização		

RH006		dRH012	número de pedidos para realização de trabalho suplementar efetuados	dRH011/dRH012	=< 5 dias, devendo ser autorizado antes da respetiva realização
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 realizadas no ano	dRH017/dRH018*100	=< 110,00%
		dRH018	número de horas trabalho suplementar realizadas 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 dos colaboradores docentes		
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 dos colaboradores não docentes		
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 dos colaboradores dirigentes		
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		
		dRH027	número de pedidos de equiparação a bolseiro concluídos dentro do prazo		

RH014	percentagem de cumprimento do prazo para resposta a pedidos de equiparação a bolseiro	dRH028	número de pedidos de equiparação a bolseiro apresentados	dRH027/dRH028*100	100.00%
RH015	percentagem de cumprimento do prazo para recrutamento de bolseiros 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 de colaboradores docentes a termo preparados 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 de acumulação de funções 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 E02 | mapa de indicadores de desempenho

4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO

Neste âmbito foi dado início à aplicação de inquéritos à satisfação, através do correio eletrónico, a partir de dezembro de 2023, pelo que se simplificou este processo, tornando-se mais eficaz a recolha dos dados e a sua aferição.

Como meta, foram estabelecidos resultados iguais ou superiores a 80% de satisfação com a prestação do serviço.

INDICADOR		DADO		FÓRMULA	META
RH019	satisfação com os serviços de recursos humanos	dSAT001	número de respostas muito insatisfeito	$\frac{(dSAT001*1+dSAT002*2+dSAT003*3+dSAT004*4)}{(dSAT001+dSAT002+dSAT003+dSAT004)*25}$	>= 80,00%
		dSAT002	número de respostas insatisfeito		
		dSAT003	número de respostas satisfeito		
		dSAT004	número de respostas muito satisfeito		
RH020	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de recursos humanos	dSAT005	número de utentes que responderam ao inquérito	dSAT005/dSAT006*100	>= 20,00%
		dSAT006	número de utentes dos serviços		

tabela E03 | mapa de indicadores de satisfação

5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

Analisando os dados e resultados correspondentes do ano de 2024, verifica-se que foram cumpridos os principais objetivos para os SRH no âmbito da qualidade, constatando-se, quanto aos parâmetros definidos, um desempenho positivo, com cumprimento de 14 metas para os 18 indicadores identificados.

Quanto ao indicador RH003 considera-se um desempenho bastante positivo, tendo em conta que pela primeira vez foi realizado um planeamento de formação abrangente a todas as áreas de atuação dos serviços e a todas as carreiras não docentes, com levantamento de necessidades junto das UO, com contratação de oferta adequada e ajustada às mesmas, tendo havido grande adesão às ações realizadas como se verifica no número total de horas de formação realizadas: 2.495. Algumas ações não puderam chegar a realizar-se até ao final do ano por incompatibilidade de agendamento das UO ou dos próprios formandos (como por exemplo a ação sobre contratação pública direcionada a investigadores), ou por parte das entidades formadoras que adiaram a sua realização por insuficiência de inscrições (como por exemplo a ação sobre elaboração de informações na A.P.)

É de ressaltar, ainda, quanto ao indicador RH004 que, apesar do Plano ser abrangente foram solicitadas algumas formações não previstas, as quais foram autorizadas, demonstrando 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, tratando-se de um ano intermédio no ciclo bienal e não o ano final em que são efetivamente atribuídas pontuações, foram considerados os trabalhadores que por via do Regime de Aceleração de Carreiras na AP, foram objeto de reposicionamento remuneratório (53) e, quanto aos quais os SRH tiveram a incumbência de proceder à respetiva comunicação. Nesta área específica, e como já referido em relatórios anteriores, tem-se verificado a necessidade de reforço da capacitação da equipa do SRH dos Serviços Centrais para poder acompanhar a evolução das tarefas e atribuições, designadamente tendo em conta as alterações legislativas que ocorreram em 2024 e que, não só exigem alterações procedimentais, como se traduzem num aumento significativo do volume de trabalho.

Quanto ao RH06, verifica-se também uma melhoria no tempo médio de resposta aos referidos pedidos de 2,2 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, este ano verifica-se uma melhoria quanto à aferição dos dados em relação ao relatório anterior, uma vez que a dotação orçamental, agora é prevista apenas para o trabalho suplementar sem englobar outros custos, devendo os serviços financeiros evoluir posteriormente para a previsão da dotação desagregada por UO, sendo que de momento é global.

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.

Também nos processos de contratação de colaboradores docentes a termo os prazos foram cumpridos a 100%, assim como para qualificação dos acidentes em serviço.

INDICADOR	META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	PV
-----------	------	------	------	------	-------	-------	--------	----

RH001	percentagem de cumprimento da comunicação da pontuação aos colaboradores não docentes	100.00%, até 60 dias após homologação	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
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%	0.00%	51.61%
RH003	percentagem de cumprimento do plano de formação	>= 80.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	82.22%
RH004	percentagem de ações extra plano de formação autorizadas	>= 80.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
RH005	número médio de horas formação frequentadas por pessoal não docente	>= 4 horas anuais	11.80	7.08	13.82	10.09	6.47	12.53	11.19
RH006	tempo médio de resposta a pedidos para realização de trabalho suplementar	<= 5 dias, devendo ser autorizado antes da respetiva realização	3.00	3.00	1.00	0.00	3.00	2.00	1.86
RH007	percentagem de dotação gasta em trabalho suplementar	100,00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	103.42%
RH008	percentagem de variação de pagamento de trabalho suplementar	<= 110,00%	117.07%	81.73%	13.46%	0.00%	175.39%	111.50%	95.32%
RH009	percentagem de variação de horas de trabalho suplementar	<= 110,00%	100.91%	73.82%	69.36%	0.00%	105.43%	96.69%	91.65%
RH010	percentagem de absentismo dos colaboradores docentes	<= 10,00%	2.81%	2.68%	3.00%	1.94%	1.26%	0.00%	2.24%
RH011	percentagem de absentismo dos colaboradores não docentes	<= 10,00%	3.89%	16.50%	15.41%	8.86%	2.45%	10.35%	10.27%
RH012	percentagem de absentismo dos colaboradores dirigentes	<= 10,00%	0.00%	0.00%	0.00%	8.10%	0.00%	3.16%	4.81%
RH013	tempo médio de resposta a pedidos de deslocação em serviço	<= 20 dias	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
RH014	percentagem de cumprimento do prazo para resposta a pedidos de equiparação a bolseiro	100,00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%

RH015	percentagem de cumprimento do prazo para recrutamento de bolseiros de investigação	100,00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	20.00%
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%	0.00%	100.00%
RH017	tempo médio de resposta a pedidos de acumulação de funções	<= 15 dias	25.00	76.00	23.00	32.00	41.00	18.00	31.87
RH018	percentagem de cumprimento do prazo para qualificação de acidentes de trabalho	100,00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%

tabela E04 | resultados desempenho

DADO		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	PV
dRH001	número de comunicações relativas à pontuação aos colaboradores técnicos, administrativos ou de gestão	0	0	0	0	0	0	0
dRH001	número de comunicações relativas à pontuação aos colaboradores técnicos ou administrativos	6	8	8	13	4	14	53
dRH002	número de colaboradores técnicos, administrativos ou de gestão avaliados no período	6	8	8	13	4	14	53
dRH003	número de comunicações da avaliação aos colaboradores docentes	0	0	0	80	0	0	80
dRH004	número de colaboradores docentes avaliados no período	0	67	0	80	8	0	155
dRH005	número de ações realizadas de acordo com o plano de formação	0	0	0	0	0	0	37
dRH006	número de ações previstas no plano de formação	0	0	0	0	0	0	45
dRH007	número de ações extra plano de formação autorizadas	0	0	0	0	0	2	2
dRH008	número de ações extra plano de formação solicitadas	0	0	0	0	0	2	2

dRH009	número total de horas de formação frequentadas por colaboradores técnicos, administrativos ou de gestão	177	184	235	323	97	1479	2495
dRH010	número de colaboradores técnicos, administrativos ou de gestão	15	26	17	32	15	118	223
dRH011	número de dias entre a data do pedido para realização de trabalho suplementar e a respetiva autorização	204	27	299	0	393	524	1447
dRH012	número de pedidos para realização de trabalho suplementar efetuados	68	9	299	8	131	262	777
dRH013	valor de trabalho suplementar pago	1884.71	1057.89	1057.89	0	7994.92	17994.94	29990.35
dRH014	dotação prevista para trabalho suplementar	0	0	0	0	0	0	29000
dRH015	valor de trabalho suplementar pago no ano	1884.71	1057.89	1057.89	0	7994.92	17994.94	29990.35
dRH016	valor de trabalho suplementar pago no ano anterior	1609.89	1294.42	7859.23	0	4558.47	16139.54	31461.55
dRH017	número de horas trabalho suplementar realizadas no ano	222	59	659	0	889	1715.6	3544.6
dRH018	número de horas trabalho suplementar realizadas no ano anterior	220	79.92	950.17	0	843.25	1774.35	3867.69
dRH019	número de dias de ausência dos colaboradores docentes (não incluindo férias)	405	948	410	1134	206.5	0	3103.5
dRH020	número de dias potenciais de trabalho dos colaboradores docentes	14421	35420	13662	58443	16445	0	138391
dRH021	número de dias de ausência dos colaboradores técnicos ou administrativos (não incluindo férias)	147.5	1085.5	662.74	717	93	3089.5	5795.24
dRH022	número de dias potenciais de trabalho dos colaboradores técnicos ou administrativos	3795	6578	4301	8096	3795	29854	56419
dRH023	número de dias de ausência dos colaboradores de gestão (não incluindo férias)	0	0	0	41	0	32	73
dRH024	número de dias potenciais de trabalho dos colaboradores de gestão	0	0	0	506	0	1012	1518
dRH025	número de dias entre a data de pedido de deslocação em serviço e a autorização	188	28	704	28	378	440	1766



dRH026	número de pedidos de deslocação em serviço	94	14	352	14	189	220	883
dRH027	número de pedidos de equiparação a bolseiro concluídos dentro do prazo	3	0	0	3	0	0	6
dRH028	número de pedidos de equiparação a bolseiro apresentados	3	0	0	3	0	0	6
dRH029	número de recrutamentos concluídos dentro do prazo	0	0	0	0	0	0	8
dRH030	número de pedidos de recrutamento apresentados	0	0	0	0	0	0	40
dRH031	número de contratos de colaboradores docentes a termo preparados para assinatura em tempo	38	68	28	94	34	0	262
dRH032	número de propostas de contratação de colaboradores docentes a termo	38	68	28	94	34	0	262
dRH033	número de dias entre a data de entrada do pedido de acumulação de funções nos Serviços Centrais e a autorização	375	304	230	1568	287	72	2836
dRH034	número de pedidos de acumulação de funções apresentados	15	4	10	49	7	4	89
dRH035	número de acidentes de trabalho qualificados dentro do prazo	0	2	1	1	0	2	6
dRH036	número de acidentes de trabalho comunicados aos serviços	0	2	1	1	0	2	6

tabela E05 | dados desempenho

6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO

Relativamente à evolução do desempenho, importa começar por destacar a evolução da estratégia formativa desde 2023, tendo-se verificado um aumento acentuado no número de horas de formação dadas e frequentadas (2.495 horas) e no número médio de horas por colaborador não docente (11,19), bastante superior ao previsto legalmente (4 horas) sendo de realçar, também, que parte da formação é direcionada a formação inicial de novos colaboradores (designadamente durante os períodos experimentais) e que, sendo uma opção estratégica relevante, não resulta de imediato evidente quando se analisam os dados numéricos.

Quanto ao indicador relativo ao pagamento de trabalho suplementar e à variação de horas suplementares executadas, tem vindo a reduzir-se desde 2023 tendo atingido este ano os resultados mais positivos quanto às metas estabelecidas: abaixo dos 110%, mais concretamente, 95,3% quanto à remuneração e 91,6% quanto a horas realizadas (em 2022 estas percentagens encontravam-se acima dos 200%).

Relativamente à evolução dos níveis de absentismo, verificou-se uma redução quanto aos trabalhadores docentes e um aumento quanto aos não docentes que se deve, maioritariamente a baixas por motivos de doenças prolongadas.

Ainda na análise do desempenho, de notar a continuação do cumprimento da meta a 100% dos prazos para preparação dos contratos de docentes a termo para assinatura, sendo de realçar o papel da desmaterialização deste processo desde julho de 2022, aspeto já analisado no relatório do ano anterior.

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. Os resultados foram positivos face a anos anteriores, mas pensamos que ainda existe margem para melhoria. Neste âmbito, prevê-se rever o procedimento existente e implementar um *workflow*, no sistema de gestão documental, reorganizando o processo, por forma a permitir aumentar a eficácia dos serviços e agilizar 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	2022		2023		2024
RH001	percentagem de cumprimento da comunicação da pontuação aos colaboradores não docentes	100.00%, até 60 dias após homologação	0.00%	↗	18.05%	↗	100.00%
RH002	percentagem de cumprimento da comunicação da avaliação aos colaboradores docentes	100.00%, até 10 dias após homologação	0.00%	↗	100.00%	↘	51.61%
RH003	percentagem de cumprimento do plano de formação	>= 80.00%	100.00%	→	100.00%	↘	82.22%
RH004	percentagem de ações extra plano de formação autorizadas	>= 80.00%	88.57%	↗	100.00%	→	100.00%
RH005	número médio de horas formação frequentadas por pessoal não docente	>= 4 horas anuais	2.60	↗	9.51	↗	11.19

RH006	tempo médio de resposta a pedidos para realização de trabalho suplementar	<= 5 dias, devendo ser autorizado antes da respetiva realização	0.00		3.19		1.86
RH007	percentagem de dotação gasta em trabalho suplementar	100,00%	129.22%		0.00%		103.42%
RH008	percentagem de variação de pagamento de trabalho suplementar	<= 110,00%	218.56%		131.40%		95.32%
RH009	percentagem de variação de horas de trabalho suplementar	<= 110,00%	237.59%		103.79%		91.65%
RH010	percentagem de absentismo dos colaboradores docentes	<= 10,00%	2.57%		2.68%		2.24%
RH011	percentagem de absentismo dos colaboradores não docentes	<= 10,00%	7.59%		7.62%		10.27%
RH012	percentagem de absentismo dos colaboradores dirigentes	<= 10,00%	2.73%		0.53%		4.81%
RH013	tempo médio de resposta dos pedidos de deslocação em serviço	<= 20 dias	2.67		2.70		2.00
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%	0.00%		100.00%		20.00%
RH016	percentagem de cumprimento do prazo para preparação de contratos de colaboradores docentes a termo para assinatura	100,00%, antes do início de funções	81.45%		100.00%		100.00%
RH017	tempo médio de resposta a pedidos de acumulação de funções	<= 15 dias	0.00		45.52		31.87
RH018	percentagem de cumprimento do prazo para qualificação de acidentes de trabalho	100,00%	100.00%		100.00%		100.00%

tabela E06 | evolução do desempenho

7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

Neste âmbito, e tal como já referido, foi dado início à aplicação de inquéritos à satisfação online, com recurso a *Google Forms* disponibilizado nas respostas a solicitações via correio eletrónico, que hoje constituem o veículo de comunicação mais utilizado nestes serviços.

Os resultados verificados foram bastante positivos, uma vez que o nível de satisfação com os SRH ascende aos 92,5%.

O número de respostas, no entanto foi inferior ao esperado. Analisando os extremos das respostas, dos 30 utentes que responderam ao inquérito, 25 mostraram-se ?muito satisfeitos? com o serviço e 2 ?muito insatisfeitos?.

INDICADOR		META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	PV
RH019	satisfação com os serviços de recursos humanos	>= 80,00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	92.50%	92.50%
RH020	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de recursos humanos	>= 20,00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	7.14%	7.14%

tabela E07 | resultados satisfação

DADO		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	PV
dSAT001	número de respostas muito insatisfeito	0	0	0	0	0	2	2
dSAT002	número de respostas insatisfeito	0	0	0	0	0	0	0
dSAT003	número de respostas satisfeito	0	0	0	0	0	3	3
dSAT004	número de respostas muito satisfeito	0	0	0	0	0	25	25
dSAT005	número de utentes dos serviços de recursos humanos que responderam ao inquérito	0	0	0	0	0	30	30
dSAT006	número de utentes dos serviços de recursos humanos	0	0	0	0	0	420	420

tabela E08 | dados satisfação

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

Em 2023 estes inquéritos online apenas começaram a ser aplicados a partir de dezembro (1 mês). Assim, em termos dos métodos de recolha dos dados não é possível realizar uma análise comparativamente precisa uma vez que é substancialmente diferente responder num contexto presencial ou online.

Não obstante, verifica-se uma evolução positiva da satisfação, com uma subida de 80% para 92,5% e por isso, também bem acima da meta esperada.

INDICADOR		META	2022		2023		2024
RH019	satisfação com os serviços de recursos humanos	>= 80,00%	0.00%	↗	80.00%	↗	92.50%
RH020	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de recursos humanos	>= 20,00%	0.00%	↗	7.94%	↘	7.14%

tabela E09 | evolução da satisfação

9. AUDITORIAS

No que respeita às ações de melhoria ou recomendações sugeridas nas auditorias, importa referir que foram implementadas 11 em 19. Verifica-se que algumas das ações não são aplicáveis tendo em conta, ou o seu âmbito, não correspondente ao nível de responsabilidade dos Serviços, ou a alteração / reformulação entretanto ocorrida dos pressupostos e indicadores que lhes deram base.

De referir, ainda, que neste âmbito não existindo uma Comissão de Recursos Humanos no âmbito do SIGQ constituída, não obstante, para aferir os indicadores e refletir a estratégia nesta área, os indicadores foram ?aferidos? no âmbito dos trabalhos de revisão dos relatórios da Qualidade mediante reuniões promovidas pelo Gabinete da Qualidade e a Direção. Em resultado destes trabalhos, foram revistos os parâmetros de vários indicadores (como os relativos ao processo de avaliação de desempenho docente e não docente) por forma a ser aferida a evolução dos serviços apenas no que concerne à sua esfera de atuação ou de responsabilidade, tal como já referido e evitando o enviesamento dos dados, para uma análise mais precisa.

Já em 2023 havia sido iniciada a revisão de alguns procedimentos e correspondentes impressos do Sistema Interno de Garantia da Qualidade a que se deu continuidade em 2024, processo que se prevê concluído em 2025, quanto aos procedimentos abaixo referenciados.

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 foi revisto no sentido de garantir a isenção aquando de solicitações de ausência dos colaboradores dos próprios RH.

Não obstante, quanto à harmonização e uniformização entre as várias Unidades Orgânicas, como por exemplo quanto ao modo de utilização das plataformas PVTime ou Filedoc pelas UO?s, é de realçar que neste caso, como em outros já anteriormente referidos, tal não cabe na esfera de atuação ou decisão dos serviços técnicos ou administrativos, dependendo de decisão em instância superior.

Por fim, foram, ainda, introduzidas metodologias (registo e monitorização) com vista à implementação das melhorias identificadas nos relatórios (quando aplicável), mantendo-se, no entanto, a impossibilidade da emissão dos relatórios sugeridos no PVTime, uma vez que a empresa responsável pelo suporte não oferece solução.

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 ausências, pedidos de deslocação em serviço, trabalho suplementar, autorizações de acumulações de funções e frequência de formação profissional.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?	OBSERVAÇÕES
2024	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.
2024	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	sim		Foi calculado um valor médio, decorrente da contabilização de todos os pedidos.

2024	Rever o procedimento dos pedidos de ausência ao serviço de acordo com a prática através da plataforma pvttime.	1 ano	revisão do procedimento	não		Procedimento revisto, atualmente em análise.
2024	Verificar a garantia de isenção no procedimento dos pedidos de ausência ao serviço.	1 ano	verificação da garantia de isenção	sim	sim	
2024	Harmonizar os pedidos de ausência ao serviço entre todas as Unidades Orgânicas.	1 ano	harmonização dos pedidos	sim		Implementado no SRH dos SC e nas UO em que foi autorizado superiormente
2024	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	
2024	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.
2024	Rever o procedimento descrito para os pedidos de deslocação em serviço.	1 ano	revisão do procedimento	não		Processo em curso
2024	Harmonizar a evidenciar os processos de cessação de funções.	1 ano	harmonização dos processos	não		Falta harmonizar o início do processo nas UO.
2024	Melhorar a organização da evidenciação dos processos de contratação/renovação de contrato.	1 ano	melhoria na organização	sim	sim	
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	não	não	Não aplicável.
2024	Registar e organizar os impressos dos processos de contratação/renovação de contrato no âmbito do SIGQ.	1 ano	registo e organização dos impressos	não	não	Não aplicável.
2024	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	
2024	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	

2024	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	não	não	Dados não dependentes dos SRH, pelo que os indicadores foram reformulados e a recomendação já não é aplicável.
2024	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	
2024	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		
2024	Implementar metodologias que garantam a aplicação dos questionários à satisfação com os serviços.	1 ano	definir e implementar metodologia	sim	sim	
2024	Garantir a constante coerência entre as práticas e os procedimentos descritos no âmbito da gestão dos recursos humanos.	1 ano	revisão dos procedimentos	não		Processos já iniciados e a concluir em 2025

tabela E10 | 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 continua a apresentar limitações na execução das tarefas necessárias nas diversas áreas que não respeitam processamento salarial, como por exemplo, cadastro e informação biográfica, avaliação do desempenho, formação profissional, etc.

O Primavera continua, também, a apresentar divergências ou lacunas em termos de informação, tornando-se um fator acrescido de dificuldade na operacionalização das 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 concluir a revisão dos procedimentos e workflows e a eventual identificação de novos. Estas medidas deverão implicar a reengenharia destes processos, tanto a nível da gestão documental, com a sua desmaterialização, como ao nível do SIGQ, com vista a uma maior simplificação, bem como à coerência dos mesmos no âmbito do sistema.

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 ao desempenho dos SRH tem 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, preparação, formação e capacitação dos novos colaboradores, de novas formas de organização do trabalho, dos procedimentos, da comunicação com os seus utentes e das ferramentas informáticas, entre outros,

Por outro lado, também serão desafiantes as novas atividades e as novas tarefas, que trazem acrescidas responsabilidades para todos os interlocutores, mas que sempre serão oportunidades de melhoria nos serviços prestados ao público-alvo e no apoio e suporte à decisão.

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
2025	Revisão de todos os procedimentos dos serviços com as atuais práticas.	1 ano	Disponibilização dos procedimentos revistos
2025	Implementação das melhorias identificadas nos anos anteriores.	setembro/2025	Relatório SIGQ
2025	Revisão de toda a documentação dos serviços antes da realização das auditorias.	setembro/2025	Revisão da documentação antes das auditorias
2025	Aplicação dos questionários à satisfação com os serviços em todas as Unidades Orgânicas.	1 ano	Questionários aplicados
2025	Evidenciação dos relatórios previstos nos procedimentos SRH01 e SRH05.	setembro/2025	Disponibilização nos serviços ou online

tabela E11 | melhorias