



RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS FINANCEIROS

Ano 2024

Aprovado em: 2025-07-03

1. APRESENTAÇÃO	4
2. COLABORADORES	4
3. INDICADORES DE DESEMPENHO	4
4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO	5
5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS	6
6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO	9
7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS	10
8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO	10
9. AUDITORIAS	13
10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS	13
11. MELHORIA	13

Elaborado por	Aprovado por
Ana Medeiros Serviços Financeiros	José dos Santos Costa Presidente IPV

1. APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

2. COLABORADORES

Contribuem para as atividades desenvolvidas pelos Serviços Financeiros 40 colaboradores, dos quais: 3 são dirigentes (representando 7,32% desta estrutura), 17 são técnicos superiores (41,46%), 4 são coordenadores técnicos (9,76%) e 17 são assistentes técnicos (41,46%). Os serviços financeiros dos Serviços de Ação Social, da Escola Superior Agrária de Viseu e da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego encontram-se partilhados, sendo assegurados pelos colaboradores dos Serviços Centrais.

CARREIRA	SC	SAS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
Dirigente intermédio	2	-	-	0	0	1	-	3
Técnico Superior	13	-	-	3	0	1	-	17
Coordenador Técnico	2	-	-	0	1	1	-	4
Assistente Técnico	11	-	-	1	3	2	-	17

tabela F01 | características dos colaboradores

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

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

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

tabela F02 | mapa de indicadores de desempenho

4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO

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

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
F011	satisfação com os serviços	dSAT007	número de respostas 1 estrela	$\frac{((dSAT007*1+dSAT008*2+dSAT009*3) / (dSAT007+dSAT008+dSAT009)/3)*100}{1}$	$\geq 80,00\%$
		dSAT008	número de respostas 3 estrelas		
		dSAT009	número de respostas 5 estrelas		
F012	percentagem de aplicação do questionário de satisfação com os serviços	dSAT010	número de utentes que responderam ao inquérito	$dSAT010/dSAT011*100$	$\geq 20,00\%$
		dSAT011	número de utentes dos serviços		

tabela F03 | mapa de indicadores de satisfação

5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

O ano de 2024 continuou com grandes desafios para os Serviços devido ao incremento do número de solicitações recebidas, decorrente do aumento do número de projetos nacionais e internacionais aprovados e da implementação de controlos mais eficazes no âmbito do programa Primavera. A adaptação dos serviços, para dar resposta às solicitações e adotar metodologias internas, continuou a ser uma prioridade para os Serviços.

Quanto aos resultados obtidos, verificou-se: um desvio médio de -5,99 dias relativamente ao tempo esperado para as 1 134 aquisições realizadas, a avaliação da totalidade dos fornecedores (746) traduzindo-se numa taxa de 100%, e uma percentagem de cumprimento do prazo para realização de verificações físicas a bens patrimoniais de cerca de 50%.

Verificou-se, também, que as receitas no âmbito do aluguer de espaços e equipamento (51.071,61 eur) representaram 0,13% da receita cobrada, as prestações de serviços externos de análise laboratoriais (5.551.35 eur) representaram 0,01% da receita cobrada e a venda de bens (324.659,09 eur) representou 0,80%.

O valor da receita cobrada, com saldos no montante de 40.500,131,36 eur, foi suficiente para cobrir as despesas de valor global igual a 34.447.164,66 eur.

No final do ano ficou por cobrar um valor de 240.603,71 eur.

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS FINANCEIROS

Instituto Politécnico de Viseu

INDICADOR		META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	PV
F001	desvio médio do tempo na aquisição de bens e de serviços	<= 10 dias	-10.48	-2.40	-2.41	-5.00	-17.30	-8.23	-5.99
F002	percentagem de fornecedores avaliados	>= 90,00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
F003	percentagem de cumprimento do prazo para realização de verificações físicas a bens patrimoniais	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	50.00%
F004	soma dos valores obtidos no âmbito do aluguer de espaços e de equipamentos	>= ano anterior	867.15 €	0 €	204 €	1465.34 €	0 €	48535.12 €	51071.61 €
F005	soma dos valores obtidos no âmbito da prestação de serviços externos de enfermagem veterinária	>= ano anterior	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
F006	soma dos valores obtidos no âmbito da prestação de serviços externos de análises laboratoriais	>= ano anterior	5551.35 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	5551.35 €
F007	soma dos valores obtidos no âmbito da venda de bens	>= ano anterior	13438.92 €	0 €	6463.88 €	0 €	0 €	304756.29 €	324659.09 €
F008	despesa executada		3082579.07 €	6069980.51 €	2573789.76 €	11266266.9 €	2606638.72 €	8847909.7 €	34447164.66 €
F009	receita cobrada		938257.39 €	1340139.55 €	719133.32 €	3154413.57 €	667557.03 €	33680630.5 €	40500131.36 €
F010	receita por cobrar	<= ano anterior	18812.26 €	20439.63 €	1218.37 €	46282.19 €	17512.38 €	136338.88 €	240603.71 €

tabela F04 | resultados desempenho

DADOS		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	PV
dF001	número de dias gastos entre a requisição interna e a entrega de bens e de serviços exceto contratos continuados	2480	3925	4141	12625	1597	7155	31923
dF002	número de dias previstos entre a requisição interna e a entrega de bens e de serviços exceto contratos continuados	3392	4216	4430	15150	2168	9360	38716
dF003	número de aquisições de bens e de serviços exceto contratos continuados	87	121	120	505	33	268	1134
dF004	número de fornecedores avaliados dentro do prazo	67	102	77	223	42	235	746
dF005	número de fornecedores com atividade no período de referência	67	102	77	223	42	235	746
dF006	número de verificações físicas a bens patrimoniais realizadas	0	2	2	2	0	0	6
dF007	número de verificações físicas a bens patrimoniais previstas	2	2	2	2	2	2	12
dF008	soma dos valores obtidos no âmbito do aluguer de espaços e de equipamentos	867.15	0	204	1465.34	0	48535.12	51071.61
dF009	soma dos valores obtidos no âmbito da prestação de serviços externos de enfermagem veterinária	0	0	0	0	0	0	0
dF010	soma dos valores obtidos no âmbito da prestação de serviços externos de análises laboratoriais	5551.35	0	0	0	0	0	5551.35
dF011	soma dos valores obtidos no âmbito da venda de bens	13438.92	0	6463.88	0	0	304756.29	324659.09
dF012	despesa executada	3082579.07	6069980.51	2573789.76	11266266.9	2606638.72	8847909.7	34447164.66
dF013	receita cobrada	938257.39	1340139.55	719133.32	3154413.57	667557.03	33680630.5	40500131.36
dF014	receita por cobrar	18812.26	20439.63	1218.37	46282.19	17512.38	136338.88	240603.71

tabela F05 | dados desempenho

6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO

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

Já relativamente ao cumprimento do prazo para realização de verificações físicas a bens patrimoniais nunca foi atingido o valor da meta (100%), contudo devemos evidenciar que de 2022 para 2023 existe um aumento significativo da percentagem para 58% em 2024 ficou nos 50%. É de referir que nesta área existe apenas 1 colaborador nos Serviços Centrais que está a fazer o serviço partilhado relativamente aos Serviços Centrais, Serviços de Ação Social, Escola Superior Agrária de Viseu e Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego, não permitindo, tal situação, realizar com eficácia as referidas verificações, pelo que se torna fundamental o reforço de recursos humanos na área de aprovisionamento dos Serviços Centrais para o cumprimento da meta estabelecida. Ao nível dos indicadores de despesa e receita cobrada verifica-se um aumento, de 2023 para 2024, de cerca de 2,45 % de despesa e 3,14% da receita cobrada. Já o nível da receita por cobrar verifica-se um aumento em cerca de 50,20% quando comparado com o período homólogo. Tendo em conta os valores de receita por cobrar está definido ao nível da prestação de serviços um acompanhamento mensal, com interações com os fornecedores, de forma a acautelar que a faturação emitida nesta tipologia seja paga dentro dos prazos contribuindo desta forma para a diminuição da receita por cobrar no final do ano.

INDICADOR		META	2022		2023		2024
F001	desvio médio do tempo na aquisição de bens e de serviços	<= 10 dias	0.02	↗	-4.62	↗	-5.99
F002	percentagem de fornecedores avaliados	>= 90,00%	96.66%	↗	100.00%	→	100.00%
F003	percentagem de cumprimento do prazo para realização de verificações físicas a bens patrimoniais	100.00%	0.00%	↗	58.33%	↘	50.00%
F004	soma dos valores obtidos no âmbito do aluguer de espaços e de equipamentos	>= ano anterior	0 €	↗	14305.54 €	↗	51071.61 €
F005	soma dos valores obtidos no âmbito da prestação de serviços externos de enfermagem veterinária	>= ano anterior	0 €	↗	9199.29 €	↘	0 €
F006	soma dos valores obtidos no âmbito da prestação de serviços externos de análises laboratoriais	>= ano anterior	0 €	↗	13689.1 €	↘	5551.35 €
F007	soma dos valores obtidos no âmbito da venda de bens	>= ano anterior	0 €	↗	552482.49 €	↘	324659.09 €
F008	despesa executada		0 €	↗	33623243.6 €	↗	34447164.66 €
F009	receita cobrada		0 €	↗	39268558.84 €	↗	40500131.36 €
F010	receita por cobrar	<= ano anterior	0 €	↘	160186.28 €	↘	240603.71 €

7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

O novo inquérito de satisfação foi introduzido nos 2 últimos meses de 2023.

Durante o ano de 2024 foi aplicado, pelos serviços financeiros, a todos os utentes através de mail.

O inquérito atribui 3 graus de satisfação (3 estrelas, 2 estrelas ou 1 estrela) aos serviços prestados.

O resultado obtido, através da aplicação do questionário, foi de um grau de satisfação de 94.54%, com uma taxa de aplicação de cerca de 27,35%.

	INDICADOR	META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	PV
F011	satisfação com os serviços	$\geq$ 80,00%	88.89%	88.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	94.54%
F012	percentagem de aplicação do questionário de satisfação com os serviços	$\geq$ 20,00%	12.50%	64.10%	82.61%	2.63%	6.25%	24.44%	27.35%

tabela F07 | resultados satisfação

	DADO	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	PV
dSAT007	número de respostas 1 estrela	0	2	0	0	0	0	2
dSAT008	número de respostas 2 estrela	1	5	0	0	0	0	6
dSAT009	número de respostas 3 estrelas	2	18	19	2	1	11	53
dSAT010	número de utentes dos serviços financeiros que responderam ao inquérito	3	25	19	2	1	11	61
dSAT011	número de utentes dos serviços financeiros	24	39	23	76	16	45	223

tabela F08 | dados satisfação 2023

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

A percentagem de aplicação do inquérito, nesta primeira fase, foi feita tendo em conta 25% dos potenciais utentes dos serviços (docentes e não docentes) tendo-se situado nos 27,35%, associado a um grau de satisfação de 94,54%, superior à meta estipulada.

Da análise das respostas ao inquérito de satisfação verificamos que 86,9% dos utentes consideram que foi muito positivo (*****), 9,8% satisfatório (***) e 3,3% negativo (*).

Estado	Nº de respostas
3 estrelas	53
2 estrelas	6
1 estrela	2

Os resultados da aplicação do inquérito, por unidade orgânica, encontram-se refletidos no quadro seguinte destacando-se uma elevada taxa de resposta ao inquérito na ESEV -41%, ESSV-31,1% e SC com 16,4%.

Estado	Nº de respostas	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGL	ESTGV	SC	SAS
3 estrelas	53	2	18	19	1	2	10	1
2 estrelas	6	1	5					
1 estrela	2		2					
Estrutura		4,9%	41%	31,1%	1,6%	3,3%	16,4%	1,6%

Em termos de aplicação do inquérito, por meses, verificamos que os meses com maior taxa de resposta foram janeiro (29,5%), fevereiro (18%) e maio (13,1%).

	3 estrelas	2 estrelas	1 estrela	Total	Estrutura
Janeiro	13	4	1	18	29,5%
Fevereiro	11	0	0	11	18,0%
Março	4	0	0	4	6,6%
Abril	0	1	1	2	3,3%
Maió	7	1	0	8	13,1%
Junho	2	0	0	2	3,3%
Julho	2	0	0	2	3,3%
Agosto	4	0	0	4	6,6%
Setembro	3	0	0	3	4,9%
Outubro	2	0	0	2	3,3%
Novembro	2	0	0	2	3,3%
Dezembro	3	0	0	3	4,9%
Total	53	6	2	61	100,0%

Como aspetos positivos destacam a celeridade, rapidez nas respostas, eficiência, pro-atividade e a disponibilidade para apoiar e auxiliar nas diversas fases de intervenção do processo.

Como aspeto negativo destacam os preços do bar:

Está demasiado caro para um bar escolar, que por vezes chega a ser mais caro que um café exterior. Tem também uma distensão enorme entre preço - qualidade sendo o preço bem maior de que a qualidade fornecida.

INDICADOR		META	2022		2023		2024
F011	satisfação com os serviços	>= 80,00%	0.00%		89.17%		94.54%
F012	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços	>= 20,00%	0.00%		5.28%		27.35%

tabela F09 | evolução da satisfação

9. AUDITORIAS

Da auditoria de 2023 a melhoria relativa ao regulamento do fundo de maneo foi implementada em 23.04.2024.

A última auditoria aos Serviços decorreu no dia 16 de maio de 2024. Das 3 propostas de melhoria identificadas aos Serviços, consideramos que 3 foram implementadas, das quais uma parcialmente, pelo que irá ser objeto de análise e acompanhamento durante o 1º semestre de 2025.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?	OBSERVAÇÕES
2024	Que seja ponderado um mecanismo de verificação e confirmação da regularidade da assinatura e data dos despachos e validação quer nos processos de aquisição de serviços quer noutros.	1 ano	definição de mecanismo	Sim		
2024	Que sejam reorganizados e verificados os processos de ?Enfermagem Veterinária e Análises Laboratoriais? e o de ?Venda de Bens? com vista ao cumprimento dos procedimentos descritos.	1 ano	nº de reorganizações efetuadas/nº de reorganizações previstas	Parcialmente, porque foi efetuada proposta de alteração		
2024	Que a avaliação dos fornecedores seja registada pela classificação (1/2/3), conforme procedimentos.	1 ano	uso da classificação 1/2/3	Sim		

tabela F10 | auditorias

10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

A última auditoria aos Serviços decorreu no dia 16 de maio de 2024, tendo sido implementadas três oportunidades de melhoria uma das quais identificada em 2023 e duas de 2024.

Salienta-se com a entrada de novos colaboradores foi possível melhorar significativamente estes Serviços permitindo dar resposta mais célere aos processos.

De qualquer forma, os desafios nesta área são grandes uma vez que pretendemos potencializar os módulos do programa Primavera (um dos quais relacionados com a gestão de projetos) bem como a implementar a contabilidade analítica.

No entanto e no que diz respeito à qualidade iremos fazer um esforço, em 2025, no sentido de garantir uma evidenciação da implementação das oportunidades de melhoria identificadas nas auditorias aos serviços e promover uma reunião semestral com a equipa financeira para discussão de melhorias na área que visem a eficácia e eficiência de processos.

11. MELHORIA

Em 2025, os serviços pretendem efetuar um maior acompanhamento dos procedimentos que lhes estão atribuídos, realizando reuniões, revendo procedimentos e monitorizando a implementação de melhorias, de acordo com a seguinte tabela.

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS FINANCEIROS

Instituto Politécnico de Viseu

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO
2024	Promover uma reunião semestral com os Serviços Financeiros	Até final de junho de 2025	nº de reuniões realizadas/nº de reuniões previstas
2024	Monitorizar as oportunidades de melhoria identificadas na auditoria aos Serviços Financeiros	Até final setembro de 2025	nº de oportunidades implementadas/nº de oportunidades identificadas
2024	Aferir as oportunidades de melhoria de 2024 implementadas de forma parcial	Até final de junho de 2025	nº de oportunidades implementadas parcialmente/nº de oportunidades identificadas

tabela F11 melhorias