

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS

Serviços Financeiros

02/02/2020

APROVADO POR:

José Bastos

10/02/2020

1. INDICADORES DE DESEMPENHO

1.1. RESULTADO GLOBAL E CONTRIBUTO DE CADA UNIDADE

indicador	meta		SC	SAS	UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	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%								100%
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	0								
		número de dias definidos para a implementação de melhorias no âmbito da gestão da frota	0								
		número de melhorias identificadas no âmbito da gestão da frota	0								
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	39,16	20		37	8	39	30	110	283,16
		número de dias previstos entre a requisição interna e a entrega de bens e de serviços exceto contratos continuados	35,55	14,8		15	49	43	37	103,62	297,97
		resultado ⁽¹⁾									

indicador	meta		SC	SAS	UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
		número de aquisições de bens e de serviços exceto contratos continuados	310	20		125	94	112	497	71	1.229
		resultado	0,01	0,26		0,18	-0,44	-0,04	-0,01	0,09	-0,01
desvio médio do tempo de aquisição de bens e de serviços para contratos continuados	≤ 30 dias	número de aquisições de bens e de serviços exceto contratos continuados	223	262,88		241,67				211	938,55
		número de dias gastos entre a requisição interna e a entrega de bens e de serviços para contratos continuados	223	262,88		241,67				211	938,55
		número de aquisições de bens e de serviços para contratos continuados	23	8		3				1	35
		Resultado	0,00	0,00	0,00	0,00				0,00	0,00
percentagem de fornecedores avaliados	≥ 90,00%	número de fornecedores avaliados dentro do prazo	216	20		71	67	71	185	49	679
		número de fornecedores com atividade	216	20		71	67	71	185	49	679
		Resultado	100%	100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%
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	2				2	2	2		8
		número de ações de controlo de bens em stock previstas	2				2	2	2		8
		Resultado	100%				100%	100%	100%		100%

indicador	meta		SC	SAS	UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
percentagem de cumprimento do prazo para reportar não conformidades e respectivas propostas de melhoria no âmbito da gestão dos bens em stock	100%	número de relatórios para reportar não conformidades e propostas de melhoria no âmbito da gestão dos bens em stock enviados dentro do prazo	0			0	0	0	0	0	0
		número de relatórios no âmbito da gestão dos bens em stock previstos	0			0	0	0	0	0	0
		Resultado	0%			0%	0%	0%	0%	0%	0%
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	0	0		0	0	0	0	0	0
		número de dias definidos para a implementação de melhorias no âmbito da gestão dos bens em stock	0	0		0	0	0	0	0	0
		número de melhorias no âmbito da gestão dos bens em stock identificadas	0	0		0	0	0	0	0	0
		Resultado	0%	0%		0%	0%	0%	0%	0%	0%
percentagem de cumprimento do prazo para realização de verificações físicas a bens patrimoniais	100,00%	número de verificações físicas a bens patrimoniais realizadas	2	0			1	2	1	0	8
		número de verificações físicas a bens patrimoniais revistas	2	0			2	2	2	0	8
		Resultado	100%				50%	100%	50%		100%

indicador	meta		SC	SAS	UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
percentagem de cumprimento do prazo para reportar não conformidades e respectivas 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	0	0		0	0	0	0	0	0
		número de relatórios no âmbito da gestão dos bens patrimoniais previstos	0	0		0	0	0	0	0	0
		Resultado	0%	0%		0%	0%	0%	0%	0%	0%
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	0	0		0	0	0	0	0	0
		número de dias definidos para a implementação de melhorias no âmbito da gestão dos bens patrimoniais	0	0		0	0	0	0	0	0
		número de melhorias no âmbito da gestão dos bens patrimoniais identificadas	0	0		0	0	0	0	0	0
		Resultado	0%	0%		0%	0%	0%	0%	0%	0%
percentagem de cumprimento do prazo para entrega de trabalhos de reprografia	≥ 90,00%	número de trabalhos de reprografia entregues dentro do prazo					107		1654		1761
		número de trabalhos de reprografia solicitados					107		1654		1761
		Resultado					100%		100%		100%
número de eventos/atividades promovidas	> ano anterior	número de eventos/atividades promovidos					8	3	69		80

indicador	meta		SC	SAS	UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
percentagem de eventos/atividades realizados nas instalações da instituição	≥ ano anterior	número de eventos/atividades realizados nas instalações da instituição	0	0		0	0	0	0	0	0
		número de eventos/atividades promovidos	0	0		0	0	0	0	0	0
		Resultado	0%	0%		0%	0%	0%	0%	0%	0%
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	0	0		0	0	0	0	0	0
		número de dias previstos para reportar anomalias causadas por eventos/atividades realizados nas instalações da instituição	0	0		0	0	0	0	0	0
	número de eventos/atividades promovidos					8	3	69			80
	Resultado	0%	0%		0%	0%	0%	0%	0%	0%	
	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	0	0		0	0	0	0	0
número de dias previstos para resolver anomalias causadas por eventos/atividades realizados nas instalações da instituição	0	0		0	0	0	0	0	0		
número de eventos/atividades realizados nas instalações da instituição					8	2	69			79	
Resultado	0%	0%		0%	0%	0%	0%	0%	0%		

indicador	meta		SC	SAS	UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
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	0	0		0	0	0	0	0	0
		valores dos danos causados durante a cedência de espaços	0	0		0	0	0	0	0	0
	Resultados	0%	0%		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
desvio médio do tempo estabelecido para devolução de equipamentos	≤ 30 dias	número de dias gastos para devolução de equipamentos					766	153			919
		número de dias previstos para devolução de equipamentos					766	153			919
		número de equipamentos cedidos					15	19			94
		Resultado					0%	0%			0%
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									
		número de dias previstos para entrega de serviços externos de enfermagem veterinária									

indicador	meta		SC	SAS	UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
		número de serviços externos de enfermagem veterinária solicitados									
		Resultado									
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									
		número de dias previstos para entrega de serviços de análises laboratoriais									
		número de serviços de análises laboratoriais solicitados									
	Resultado										
desvio médio do tempo estabelecido para o pagamento de bens	≤ 30 dias	número de dias gastos para o pagamento de bens					11	11	12	10	44
		número de dias previstos para o pagamento de bens					30	30	30	30	120
		número de encomendas					0	0	0	0	0
	Resultado					0	0	0	0	0	

indicador	meta		SC	SAS	UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
prazo médio de pagamentos	≤ 60 dias	soma da dívida a fornecedores de aquisição de bens e serviços e aquisição de bens de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		soma das aquisições de bens e serviços e aquisição de bens de capital	3.054.497,75	305.536,12		193.676,71	155.802,34	255.141,33	303.543,59	103.322,61	4.371.520,45
		Resultado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
prazo médio de recebimentos	≤ 60 dias	soma (prazo de recebimento* valor da obrigação)									
		soma do valor da obrigação									
		Resultado									
satisfação com os serviços financeiros	≥ 80,00%	número de respostas muito insatisfeito	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		número de respostas insatisfeito	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		número de respostas satisfeito	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		número de respostas muito satisfeito	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Resultado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

indicador	meta		SC	SAS	UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços financeiros	≥ 20,00%	número de utentes que responderam ao inquérito	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		número de utentes dos serviços	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Resultado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

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

Alguns indicadores ainda se encontram sem resultados mas tal situação ficou a dever-se à situação de pandemia COVID-19 que nos limitou nas ações a desenvolver no âmbito deste processo. Iremos dar continuidade ao trabalho de apuramento de dados em 2021 para a totalidade dos indicadores. Ao nível do indicador desvio médio do tempo estabelecido para o pagamento de bens não foi possível apurar o número de encomendas em 2020.

Contudo foi feito um esforço significativo na recolha de elementos associados aos indicadores definidos e verificamos que os mesmos se encontram dentro da meta definida. Relativamente ao prazo medio de recebimentos foi efetuado o levantamento dos dados ao nível da prestação de serviços para 2020 (em anexo).

1.2. EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

INDICADORES		METAS	2017		2018		2019		2020
indsfPV.001	percentagem de cumprimento do prazo para remessa dos dados sobre a frota	100,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%	↗	100,00%
indsfPV.002	desvio médio do tempo estabelecido para o implementação de propostas de melhoria no âmbito da gestão da frota	≤ 30 dias	0,00	→	0,00	→	0,00	→	0,00
indsfPV.003	desvio médio do tempo de aquisição de bens e de serviços exceto contratos continuados	≤ 30 dias	0,00	→	0,00	→	0,00	↗	-0,01
indsfPV.004	desvio médio do tempo de aquisição de bens e de serviços para contratos continuados	≤ 30 dias	0,00	→	0,00	→	0,00	→	0,00
indsfPV.005	percentagem de fornecedores avaliados	≥ 90,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%	↗	100,00%
indsfPV.006	percentagem de cumprimento do prazo para realização de ações de controlo de bens em stock	100,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%	↗	100,00%
indsfPV.007	percentagem de cumprimento do prazo para reportar não conformidades e respetivas propostas de melhoria no âmbito da gestão dos bens em stock	100,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%	→	0,00%

indsfPV.008	desvio médio do tempo estabelecido para a implementação de propostas de melhoria no âmbito da gestão dos bens em stock	≤ 30 dias	0,00	→	0,00	→	0,00	→	0,00
indsfPV.009	percentagem de cumprimento do prazo para realização de verificações físicas a bens patrimoniais	100,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%	↗	75,00%
indsfPV.010	percentagem de cumprimento do prazo para reportar não conformidades e respetivas propostas de melhoria no âmbito da gestão dos bens patrimoniais	100,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
indsfPV.011	desvio médio do tempo estabelecido para a implementação de propostas de melhoria no âmbito da gestão dos bens patrimoniais	≤ 30 dias	0,00	→	0,00	→	0,00	→	0,00
indsfPV.012	percentagem de cumprimento do prazo para entrega de trabalhos de reprografia	≥ 90,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%	↗	100,00%
indcoopPV.038	número de eventos/atividades promovidas	> ano anterior	0	→	0	→	0	↗	80
indcoopPV.043	percentagem de eventos/atividades realizados nas instalações da instituição	≥ ano anterior	0,00%	→	0,00%	→	0,00%	↗	98,75%
indsfPV.013	desvio médio do tempo estabelecido para reportar anomalias causadas por eventos/atividades realizados nas instalações da instituição	≤ 30 dias	0,00	→	0,00	→	0,00	→	0,00
indsfPV.014	desvio médio do tempo estabelecido para a resolução de anomalias causadas por eventos/atividades realizados nas instalações da instituição	≤ 30 dias	0,00	→	0,00	→	0,00	→	0,00
indsfPV.015	percentagem de reposição de valores relativos a danos causados durante a cedência de espaços	≥ 90,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
indsfPV.016	desvio médio do tempo estabelecido para devolução de equipamentos	≤ 30 dias	0,00	→	0,00	→	0,00	→	0,00
indsfPV.017	desvio médio do tempo estabelecido para entrega	≤ 30 dias	0,00	→	0,00	→	0,00	→	0,00

	de serviços externos de enfermagem veterinária								
indsfPV.018	desvio médio do tempo estabelecido para entrega de serviços de análises laboratoriais	≤ 30 dias	0,00	→	0,00	→	0,00	→	0,00
indsfPV.019	desvio médio do tempo estabelecido para o pagamento de bens	≤ 30 dias	0,00	→	0,00	→	0,00	→	0,00
indsfPV.020	prazo médio de pagamentos	≤ 60 dias	0,00	→	0,00	→	0,00	→	0,00
indsfPV.021	prazo médio de recebimentos	≤ 60 dias	0,00	→	0,00	→	0,00	→	0,00
indsfPV.022	satisfação com os serviços financeiros	≥ 80,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
indsfPV.023	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços financeiros	≥ 20,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%	→	0,00%

1.4. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

Como em 2019 não foi possível aferir os resultados não temos termos de comparação para fazer uma análise comparativa de 2019 para 2020. Salientamos no entanto que foi feito um esforço para apurar grande parte dos dados para 2019 ao nível dos SC, ESAV, ESTGL e SAS que anexamos.

2. SATISFAÇÃO

2.1. TAXA DE APLICAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

Não foram aplicados os inquéritos de satisfação

indicador	meta		SC	SAS	UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
número do inquérito usado ⁽⁷⁾	≥ 80,00%	número de respostas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		número de utentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		resultado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

2.2. SATISFAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

inquérito	meta	SC	SAS	UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
referência do inquérito usado ^{(9) (11)}	≥ 80,00%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

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 de 27/01/2020 a criação e implementação de relatórios de satisfação online. Contudo e face à Covid-19 os mesmos não foram efetuados.

⁽¹²⁾ campo de preenchimento obrigatório

2.4. EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL

inquérito	meta		Δ	2018	Δ	2019	Δ	2020
referência do inquérito usado ⁽¹³⁾	≥ 80,00%	resultado da aplicação ⁽¹³⁾	-	-	-	-	-	-

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 de 27/01/2020 a criação e implementação de relatórios de satisfação online. Contudo e face à Covid-19 os mesmos não foram efetuados.

3. MELHORIAS

3.1. IMPLEMENTAÇÃO

Em 2020 e no âmbito das auditorias realizadas aos serviços não foram identificadas oportunidades de melhoria aos Serviços Financeiros. Das melhorias identificadas em 2019 não foi possível aferir as ações desenvolvidas nem o estado de implementação dado que nos relatórios de auditoria consta que "Não nos foi possível verificar se existiam ações definidas em auditorias anteriores".

melhorias identificadas	ano	unidade(s)	ações desenvolvidas
Uniformizar procedimentos tendo em vista o cumprimento do regulamento de fundo de maneió ESSV	2019		
Refletir sobre a identificação do número de inventário na própria fatura ESSV	2019		
Clarificar na tabela de preços se os valores são com ou sem IVA	2019		
Atualizar no ponto 1 o impresso associado ao procedimento de cedência de espaços	2019		
a decisão de autorização ou não de transporte deve ser comunicada à Escola, pelos Serviços Centrais, via correio eletrónico ESTGV	2019		
recomenda-se a elaboração, pelo órgão responsável e no início de cada ano letivo, do documento referente à definição de limite máximo de cópias para utilizadores internos ESEV	2019		
sugere-se a criação de uma ckeck-list, ou outra metodologia que os serviços considerem mais adequada, que garanta a a monitorização do cumprimento do procedimento ESEV	2019		
Sugere-se a criação de uam ckeck-list baseada no fluxo do procedimento, ou outra metodologia que os serviços considerem mais eficaz, que garanta uma maior atenção no cumprimento de todos os trimestres e, em última análise o cumprimento integral do procedimento ESEV	2019		

3.2. EFICÁCIA

Das melhorias identificadas em 2019 não foi possível aferir o seu estado de implementação e por conseguinte a sua eficácia. De realçar que em virtude da pandemia Covid-19 não foi possível realizar a auditoria aos serviços financeiros no serviços centrais.

4. PESSOAS ENVOLVIDAS NOS PROCESSOS DOS SERVIÇOS

categoria	SC	SAS	UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
dirigentes docentes	2	1		1	1	1	2	1	9
não docentes	13			1	4	4	4		26
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 de 4 Unidades de Investigação(UI) [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 4 Unidades de investigação (UI).

O envolvimento de todos os colaboradores da área é fundamental para a implementação dos procedimentos e apuramento de resultados. O acompanhamento dos indicadores de forma trimestral pela Comissão dos Serviços Financeiros é relevante em 2021.

A gestão documental a levar a cabo é crucial para agilizar os processos.

Relativamente aos indicadores de 2019 fizemos ainda um esforço de assegurar o registo dos dados dos indicadores para o ano 2019 dos SC/ESAV/ESTGL/ SAS (que anexamos) mas que não reporta o ano todo.

6. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

Em 2020 foi estabelecido um plano de ação que não foi possível implementar na sua totalidade em virtude da pandemia Covid-19.

Para 2021 a proposta de melhoria consiste em continuar a monitorizar os indicadores e rever e simplificar os procedimentos no âmbito do projeto SAMA.

MELHORIA	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	Solicitar o envio dos indicadores trimestralmente para serem analisados em reunião da Comissão dos Serviços Financeiros	Trimestral/2021
Identificar e rever procedimentos	procedimento	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	2021