Politécnico de Viseu

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS FINANCEIROS

Ano 2025
Aprovado em: 2026-03-24

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS FINANCEIROS

Instituto Politécnico de Viseu

1. APRESENTAÇÃO 3

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 12

10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS 14

11. MELHORIA 14

Elaborado por	Aprovado por
Ana Isabel Bernardino Rodrigues Medeiros	José dos Santos Costa
24.02.2026	

1. APRESENTAÇÃO

No âmbito deste relatório são tidas em conta atividades desenvolvidas no âmbito dos Serviços Financeiros (contabilidade e tesouraria), do Gabinete de Projetos (gestão e acompanhamento de projetos nacionais e internacionais), 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 cabe o planeamento, acompanhamento técnico-administrativo dos projetos nacionais e internacionais da instituição, garantindo o alinhamento estratégico bem como a produção de informação de suporte à decisão, garantindo o acompanhamento físico e financeiro de todos os projetos nacionais e internacionais aprovados, o cumprimento de prazos de submissão de pedidos de pagamento e de saldo final em plataformas próprias (balcão 2020, IFAP, PCT-FCT, PAS, consola IAPMEI, Horizonte 2020, La Caixa, SGO2030, entre outras), apoio na elaboração de orçamento para candidaturas e apoio aos respetivos investigadores na documentação de suprte à 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 através do 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 36 colaboradores, dos quais: 3 são dirigentes (representando 8,3% desta estrutura), 17 são técnicos superiores (47,2%), 3 são coordenadores técnicos (8,3%) e 13 são assistentes técnicos (36,2%). 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					1		3
Técnico Superior	13			3	1			16
Coordenador Técnico	1				1	1		3
Assistente Técnico	8			1	2	2		14

tabela F01 | características dos colaboradores

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

O ano de 2025 continuou a ser desafiante para os serviços financeiros devido ao elevado número de solicitações recebidas, contribuindo para tal o elevado número de projetos aprovados nacionais e internacionais bem como o aumento das prestações de serviços. A adaptação dos serviços, para dar resposta às solicitações e adotar metodologias internas de forma a contribuir para eficácia dos processos, foi uma constante.

Quanto aos resultados obtidos, verificou-se: um desvio médio de -4,18 dias relativamente ao tempo esperado para as 1275 aquisições realizadas, a avaliação da totalidade dos fornecedores (810) traduzindo-se numa taxa de 100%, e uma percentagem de cumprimento do prazo para realização de verificações físicas a bens patrimoniais de cerca de 100%.

Verificou-se, também, que as receitas no âmbito do aluguer de espaços e equipamento foram no montante de 21.444,96? representaram 0,05% da receita cobrada, as prestações de serviços externos de análise laboratoriais (8.204,08?) representaram 0,02% da receita cobrada e a venda de bens (21.568,02?) representou 0,05%.

O valor da receita cobrada, com saldos no montante de 45.217.064,44?, foi suficiente para cobrir as despesas de valor global igual a 40.413.404,87?.

No final do ano ficou por cobrar um valor de 250.276,09?.

Verificamos que a receita cobrada aumentou de 2024 para 2025 em cerca de 15% e esse aumento está associado ao reembolso de despesas no âmbito dos projetos aprovados, cujos pedidos de reembolso e saldo final foram efetuadas dentro dos prazos estabelecidos e a despesa aumentou em cerca de 20% comparativamente ao ano anterior resultado também dos inúmeros projetos nacionais e internacionais em curso sendo de destacar as empreitadas no âmbito das Residências 1,2 3 E Residência 4 bem como a Construção da Escola Superior Agrária.

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 patrimoniaisprevistas		
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

Em 2025 foram aplicados os inquéritos de satisfação cuja análise está no ponto 8 deste relatório.

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
F011	satisfação com os serviços	dSAT007	número de respostas 1 estrela	((dSAT007*1+dSAT008*2+dSAT009*3) / (dSAT007+dSAT008+dSAT009)/3)*100	>= 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	>= 20,00%
		dSAT011	número de utentes dos serviços		

tabela F03 | mapa de indicadores de satisfação

5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

O ano de 2025 continuou a ser desafiante para os serviços financeiros devido ao elevado número de solicitações recebidas, contribuindo para tal o elevado número de projetos aprovados nacionais e internacionais bem como o aumento das prestações de serviços. A adaptação dos serviços, para dar resposta às solicitações e adotar metodologias internas de forma a contribuir para eficácia dos processos, foi uma constante.

Quanto aos resultados obtidos, verificou-se: um desvio médio de -4,18 dias relativamente ao tempo esperado para as 1275 aquisições realizadas, a avaliação da totalidade dos fornecedores (810) traduzindo-se numa taxa de 100%, e uma percentagem de cumprimento do prazo para realização de verificações físicas a bens patrimoniais de cerca de 100%.

Verificou-se, também, que as receitas no âmbito do aluguer de espaços e equipamento foram no montante de 21.444,96? representaram 0,05% da receita cobrada, as prestações de serviços externos de análise laboratoriais (8.204,08?) representaram 0,02% da receita cobrada e a venda de bens (21.568,02?) representou 0,05%.

O valor da receita cobrada, com saldos no montante de 45.217.064,44?, foi suficiente para cobrir as despesas de valor global igual a 40.413.404,87?.

No final do ano ficou por cobrar um valor de 250.276,09?.

Verificamos que a receita cobrada aumentou de 2024 para 2025 em cerca de 12% e esse aumento está associado ao reembolso de despesas no âmbito dos projetos aprovados, cujos pedidos de reembolso e saldo final foram efetuadas dentro dos prazos estabelecidos, e a despesa aumentou em cerca de 17% comparativamente ao ano anterior resultado também dos inúmeros projetos nacionais e internacionais em curso sendo de destacar as despesas com as empreitadas no âmbito das Residências 1,2 3 E Residência 4 bem como a Construção da Escola Superior Agrária.

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	-0.08	0.40	-1.55	-6.00	1.39	-5.94	-4.18
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%	50.00%	100.00%	100.00%	100.00%	50.00%	50.00%	75.00%
F004	soma dos valores obtidos no âmbito do aluguer de espaços e de equipamentos	>= ano anterior	0 €	0 €	685 €	3016.51 €	0 €	17743.45 €	21444.96 €
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	8204.08 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	8204.08 €
F007	soma dos valores obtidos no âmbito da venda de bens	>= ano anterior	8631.02 €	5 €	12808 €	124 €	0 €	0 €	21568.02 €
F008	despesa executada		3323905.51 €	6377184.85 €	2718425.85 €	11888512.41 €	2704776.94 €	13400599.31 €	40413404.87 €
F009	receita cobrada		539181.49 €	1385839.91 €	773664.04 €	3012484.92 €	680769.76 €	38825124.32 €	45217064.44 €
F010	receita por cobrar	<= ano anterior	14256.18 €	8301.19 €	6548.16 €	17220.64 €	6641.08 €	197308.84 €	250276.09 €

tabela F04 | resultados desempenho

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS FINANCEIROS

Instituto Politécnico de Viseu

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	3141	4391	4680	12744	2264	16501	43721
dF002	número de dias previstos entre a requisição interna e a entrega de bens e de serviços exceto contratos continuados	3149	4338	4840	15930	2186	18603	49046
dF003	número de aquisições de bens e de serviços exceto contratos continuados	100	131	103	531	56	354	1275
dF004	número de fornecedores avaliados dentro do prazo	57	74	82	225	43	329	810
dF005	número de fornecedores com atividade no período de referência	57	74	82	225	43	329	810
dF006	número de verificações físicas a bens patrimoniais realizadas	1	2	2	2	1	1	9
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	0	0	685	3016.51	0	17743.45	21444.96
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	8204.08	0	0	0	0	0	8204.08
dF011	soma dos valores obtidos no âmbito da venda de bens	8631.02	5	12808	124	0	0	21568.02
dF012	despesa executada	3323905.51	6377184.85	2718425.85	11888512.41	2704776.94	13400599.31	40413404.87
dF013	receita cobrada	539181.49	1385839.91	773664.04	3012484.92	680769.76	38825124.32	45217064.44
dF014	receita por cobrar	14256.18	8301.19	6548.16	17220.64	6641.08	197308.84	250276.09

tabela F05 | dados desempenho

6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO

Em termos de evolução de desempenho verifica-se que o desvio de tempo médio de aquisição medio nos últimos três anos foi sempre inferior a 0 dias, tendo diminuído de 2024 para 2025 em cerca de 10,5%, destacando-se que em 2025 o desvio se situa em -4,18dias, ou seja, a entrega dos bens é efetuada com antecedência face ao que está previsto.

Ao nível dos fornecedores avaliados nos últimos três anos verifica-se que a taxa foi sempre de 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 2024 para 2025 existe um aumento significativo da percentagem. Salientar que em 2025 temos em curso a readaptação das Residências 1,2 e 3 razão pela qual não estavam previstas as verificações físicas nesses edifícios.

É de referir que nesta área existem apenas 2 colaboradores 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, mesmo assim, 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.

INDICADOR		META	2023		2024		2025
F001	desvio médio do tempo na aquisição de bens e de serviços	<= 10 dias	-4.62	↗	-5.99	↘	-4.18
F002	percentagem de fornecedores avaliados	>= 90,00%	100.00%	→	100.00%	→	100.00%
F003	percentagem de cumprimento do prazo para realização de verificações físicas a bens patrimoniais	100.00%	58.33%	↘	50.00%	↗	75.00%
F004	soma dos valores obtidos no âmbito do aluguer de espaços e de equipamentos	>= ano anterior	14305.54 €	↗	51071.61 €	↘	21444.96 €
F005	soma dos valores obtidos no âmbito da prestação de serviços externos de enfermagem veterinária	>= ano anterior	9199.29 €	↘	0 €	→	0 €
F006	soma dos valores obtidos no âmbito da prestação de serviços externos de análises laboratoriais	>= ano anterior	13689.1 €	↘	5551.35 €	↗	8204.08 €
F007	soma dos valores obtidos no âmbito da venda de bens	>= ano anterior	552482.49 €	↘	324659.09 €	↘	21568.02 €
F008	despesa executada		33623243.6 €	↗	34447164.66 €	↗	40413404.87 €
F009	receita cobrada		39268558.84 €	↗	40500131.36 €	↗	45217064.44 €
F010	receita por cobrar	<= ano anterior	160186.28 €	↘	240603.71 €	↘	250276.09 €

7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

Durante o ano de 2025 deu-se continuidade à aplicação do inquérito, pelos serviços financeiros, através do seu envio por mail.

O resultado obtido, através da aplicação do questionário, foi de um grau de satisfação de 98,52%, com uma taxa de aplicação de cerca de 28,01%.

INDICADOR		META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	PV
F011	satisfação com os serviços	>= 80,00%	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.52%
F012	percentagem de aplicação do questionário de satisfação com os serviços	>= 20,00%	13.83%	60.61%	77.19%	5.31%	13.84%	25.00%	28.01%

tabela F07 | resultados satisfação

DADO		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	PV
dSAT007	número de respostas 1 estrela	1	0	0	0	0	0	1
dSAT008	número de respostas 2 estrela	0	0	0	0	0	0	0
dSAT009	número de respostas 3 estrelas	1	20	11	3	2	7	44
dSAT010	número de utentes dos serviços financeiros que responderam ao inquérito	2	20	11	3	2	7	45
dSAT011	número de utentes dos serviços financeiros	14.46	33	14.25	56.5	14.45	28	160.66

tabela F08| dados satisfação 2023

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

A percentagem de aplicação do inquérito, foi feita tendo em conta 25% dos potenciais utentes dos serviços (docentes e não docentes) tendo-se situado nos 28,01%, associado a um grau de satisfação de 98,52%, superior à meta estipulada. Em termos de resultado do inquérito verificamos que maioritariamente as resposta são dos utentes da ESEV (44,4%) e ESSV (24,4%). Em termos de aplicação do inquérito, por meses, verificamos que os meses com maior taxa de resposta foram janeiro (15,6%), maio (15,6%), setembro (13,3%) e novembro (15,6%). Da análise das respostas verificou-se que 44% dos utentes considerram-no como sendo muito positivo 1 apenas 1 utente como sendo negativo.

Estado	Nº de respostas	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGL	ESTGV	SC	SAS
3 estrelas	44	1	20	11	2	3	5	2
2 estrelas								
1 estrela	1	1						
Estrutura	45	4,4%	44,4%	24,4%	4,4%	6,7%	11,1%	4,4%

Em termos de aplicação do inquérito, por meses, verificamos que os meses com maior taxa de resposta foram janeiro (15,6%), maio (15,6%), setembro (13,3%) e novembro (15,6%).

Meses	3 estrelas	**2 estrelas**	1 estrela	Total	Estrutura
Janeiro	7			7	15,6%
Fevereiro	4			4	8,9%
Março	5			5	11,1%
Abril	1			1	2,2%
Maio	7			7	15,6%
Junho	2			2	4,4%
Julho	2			2	4,4%
Agosto	0			0	0,0%
Setembro	6			6	13,3%
Outubro	3			3	6,7%
Novembro	0		1	1	2,2%
Dezembro	7			7	15,6%
Total	44		1	45	100%

Como aspetos positivos destacam o profissionalismo e disponibilidade para esclarecimentos, simpatia, a resposta rápida e atendimento excelente.

Como aspeto negativo destaca-se a seguinte comunicação:

?A nossa empresa não tem recebido as faturas emitidas pelo ISPV, sendo depois contactada por falhas de pagamento de documentos que não sabíamos que existiam. Creio que será um aspeto fácil de corrigir, nomeadamente através do envio sistemático dos documentos por e-mail e não pelos CTT".

INDICADOR		META	2023		2024		2025
F011	satisfação com os serviços	>= 80,00%	89.17%	↗	94.54%	↗	98.52%
F012	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços	>= 20,00%	5.28%	↗	27.35%	↗	28.01%

tabela F09 | evolução da satisfação

9. AUDITORIAS

A última auditoria aos Serviços decorreu nos dias 21 e 22 de maio de 2025. Das 3 propostas de melhoria identificadas em 2025, uma já está implementada dado que foi feita a revisão do procedimento. As outras duas serão aferidas na próxima auditoria já que estão associadas ao envio atempado da documentação e a presença dos intervenientes nas referidas auditoria.

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 implementada	
2024	Que a avaliação dos fornecedores seja registada pela classificação (1/2/3), conforme procedimentos.	1 ano	uso da classificação 1/2/3	Sim		
2025	A EA recomenda aos auditados a presença nas sessões das auditorias de forma a que as dúvidas suscitadas durante a análise da documentação possam ser esclarecidas					
2025	A EA recomenda aos auditados o envio atempado da documentação solicitada ou a informação, também atempada, da não existência de matéria auditável no respetivo âmbito					
2025	A EA recomenda a reorganização e verificação dos processos de enfermagem veterinária e análises laboratoriais e de venda de bens com vista ao cumprimento dos procedimentos descritos. (parcialmente implementada)			sim		

tabela F10 |auditorias

10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

Um dos principais desafios consiste na desmaterialização (transformação estrutural de processos organizacionais) e automatização de processos de forma a aumentar a eficiência administrativa, contribuindo para a redução de custos e para o aumento da sua acessibilidade aos vários intervenientes, contribuindo para a sustentabilidade ambiental. O objetivo é tornar os procedimentos mais eficientes, económicos e sustentáveis.

11. MELHORIA

Em 2026, os serviços pretendem efetuar um maior acompanhamento dos procedimentos que lhes estão atribuídos, realizando reuniões, revendo procedimentos e monitorizando a implementação de melhorias. Pretendemos ainda apresentar propostas de melhoria com vista à desmaterialização de documentos bem como melhorias ao nível dos serviços a serem implementadas no próprio ano.

2026	Promover uma reunião semestral com os Serviços Financeiros	Até final de junho de 2026	
2026	Monitorizar as oportunidades de melhoria identificadas na auditoria aos Serviços Financeiros	Até final setembro de 2026	

tabela F11 melhorias

Digitally Signed by Instituto Politécnico de Viseu