Politécnico de Viseu

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS TÉCNICOS - ÁREA MANUTENÇÃO

Ano 2025
Aprovado em: 2026-03-09

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS TÉCNICOS - ÁREA MANUTENÇÃO

Instituto Politécnico de Viseu

1. APRESENTAÇÃO 4

2. COLABORADORES 5

3. INDICADORES DE DESEMPENHO 6

4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO 7

5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS 7

6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO 11

7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS 14

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO 18

9. AUDITORIAS 21

10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS 22

11. MELHORIA 25

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS TÉCNICOS - ÁREA MANUTENÇÃO

Instituto Politécnico de Viseu

Elaborado por	**Aprovado por**
Carlos Vieira da Silva Serviços Técnicos ESTGV - Área Manutenção	Vice-Presidente IPV - Professor Doutor João Vinhas
16 de Janeiro de 2026	

1. APRESENTAÇÃO

Estruturalmente, os Serviços de Manutenção estão integrados na **Direcção de Serviços Técnicos da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu (ESTGV)** . Dada a relevância directa que assumem no suporte às actividades globais do **Instituto Politécnico de Viseu (IPV)** , são classificados como **"serviços críticos"** . A sua esfera de intervenção é vasta e diversificada, abrangendo a gestão de **infra-estruturas tecnológicas,** a **preservação e reabilitação de edifícios e equipamentos** , o apoio técnico especializado e a coordenação de projectos. Adicionalmente, focam-se na **sustentabilidade e gestão energética** , bem como na logística operacional, funcionando sob uma lógica de **"Serviços Partilhados"** devido à natureza transversal das suas competências.

O funcionamento fiável das instalações e edifícios do IPV é assegurado por equipas colaborativas, cuja missão é promover a **manutenção funcional** de todos os espaços físicos - incluindo infra-estruturas e áreas exteriores. Estes serviços garantem que os equipamentos e sistemas se mantenham em **plenas condições de utilização** , intervindo através de reparações ou beneficiações sempre que necessário. Paralelamente, desempenham um papel pedagógico ao instruírem os utilizadores sobre as **boas práticas de funcionamento e normas de segurança** a observar. Ao garantirem a operacionalidade contínua do património, os Serviços de Manutenção tornam-se um pilar estratégico para que a organização alcance os seus resultados mais relevantes.

SUMÁRIO

O **Relatório 2025 - Serviços Técnicos ESTGV - Área Manutenção,** apresenta uma análise detalhada do desempenho e das actividades dos Serviços de Manutenção durante o ano de 2025. O documento avalia indicadores chave de desempenho, incluindo o volume e o custo das intervenções por unidade orgânica, a eficácia no encerramento das ordens de trabalho e os níveis de satisfação dos utilizadores.

Os resultados de 2025 revelam que a **meta global de cumprimento das ordens de trabalho foi superada, fixando-se em 90,58%** . Destaca-se ainda um elevado índice de **satisfação global de 94,16%** , muito acima do objectivo definido. No entanto, o relatório identifica que estes resultados positivos foram sustentados por um forte recurso à **contratação de mão-de-obra externa especializada** , para compensar a escassez de recursos humanos próprios, num ano em que o volume total de intervenções atingiu o seu ponto mais baixo (775 Ordens de Trabalho).

Um marco decisivo em 2025 foi a **criação da equipa *"Manutenção CAMPUS"* a 17 de Novembro** , composta por um Técnico Superior e dois Assistentes Técnicos. Esta medida estratégica visa reverter as fragilidades apontadas em anos anteriores, permitindo recuperar a autonomia técnica, reduzir a dependência e os custos com serviços externos e implementar planos de **manutenção preventiva** sistemáticos nas infra-estruturas críticas.

O relatório sublinha a natureza **"crítica"** dos Serviços de Manutenção e apresenta um conjunto de recomendações focadas na consolidação da nova equipa interna, no aumento da representatividade da manutenção preventiva e na melhoria da taxa de participação dos utilizadores nos inquéritos de satisfação. A implementação destas melhorias é fundamental para garantir a sustentabilidade financeira e a conservação do património do Instituto Politécnico de Viseu.

2. COLABORADORES

Direcção dos Serviços Técnicos da ESTGV

- Carlos Alberto Vieira da Silva - Director de Serviços

Serviços de Manutenção CAMPUS

- Ângelo Daniel Cardoso de Sá - Técnico Superior
- Marco Aurélio Schneider - Assistente Técnico
- Rui Cossa do Vale - Assistente Técnico

Serviços de Manutenção ESTGV

- António Paulo Marques Figueiredo - Técnico Superior
- Luís de Almeida Sousa - Assistente Técnico
- Luís Filipe Pereira Ramos - Assistente Técnico

CARREIRA	GLOBAL
Tecnico Superior	2
Assistente Técnico	4
	0
	0

tabela 01 | características dos colaboradores

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

- **dsm001 distribuição das intervenções de manutenção por unidade orgânica:** Calculada como o número de intervenções por UO, dividido pelo número total de intervenções, multiplicado por 100 (=dsm001/dsm002*100). Não é definida uma meta específica para este indicador, pois ele visa apenas descrever a distribuição do trabalho.
- **dsm002 percentagem de cumprimento das ordens de trabalho relativas às actividades de manutenção** : Calculada como o número de ordens de trabalho encerradas, dividido pelo número total de ordens de trabalho, multiplicado por 100 (=dsm005/dsm007*100). A meta definida para este indicador é >= 90,00%.
- **dsm003 distribuição do custo da manutenção por unidade orgânica:** Materiais, equipamentos e ferramentas: Calculada como o custo da manutenção por UO, dividido pelo custo global da manutenção, multiplicado por 100 (=dsm009/dsm010*100). Semelhante ao indsm001, não é definida uma meta específica para este indicador, servindo para apresentar a distribuição dos custos.
- **dsm004 satisfação com os serviços de manutenção:** Calculada através de uma fórmula que pondera as respostas a um questionário de satisfação (=(dsm011*1+dsm012*2+dsm013*3+ dsm014*4)/(dsm011+dsm012+dsm0 13+dsm014)*25). A meta definida é >= 80,00%.
- **dsm005 percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de manutenção:** Calculada como o número de questionários aplicados dividido pelo número total de intervenções, multiplicado por 100 (=dsm015/dsm002*100). A meta estabelecida é >= 20,00%.
- **dsm006 número de ordens de trabalho anuladas:** Corresponde ao total de solicitações de intervenção técnica que foram canceladas ou invalidadas no sistema durante o ano.
- **dsm007 número total de ordens de trabalho:** Representa o universo completo de pedidos de manutenção registados. Este dado é o referencial (denominador) utilizado para o cálculo do indicador **indsm002** (% de cumprimento das ordens de trabalho).

- **dsm008 falta de material:** Identifica o número de situações em que uma intervenção foi reportada ou condicionada pela ausência de stock, ou materiais necessários à sua conclusão.

- **dsm009 custo da manutenção por unidade orgânica:** Refere-se ao valor monetário directo (em materiais, equipamentos e ferramentas) gasto em cada Unidade Orgânica. É o dado utilizado para calcular a distribuição percentual de custos por unidade.

- **dsm010 custo global da manutenção:** Representa o somatório total da despesa anual dos Serviços de Manutenção com materiais e equipamentos. Este valor é a base direta para o indicador de evolução do custo da manutenção.

INDICADOR		DADO		FÓRMULA	META
M001	número de intervenções de manutenção	dM001	número de intervenções de manutenção	dM001	sem meta
M002	percentagem de cumprimento das ordens de trabalho relativas às atividades de manutenção	dM005	número de ordens de trabalho encerradas	dM005/dM008*100	>= 90.00%
		dM008	número total de ordens de trabalho		
M003	custo da manutenção	dM009	custo da manutenção	dM009	sem meta

tabela 02 | mapa de indicadores de desempenho

4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO

- **dsm004 satisfação com os serviços de manutenção:** Calculada através de uma fórmula que pondera as respostas a um questionário de satisfação (=(dsm011*1+dsm012*2+dsm013*3+ dsm014*4)/(dsm011+dsm012+dsm0 13+dsm014)*25). A meta definida é >= 80,00%.
- **dsm005 percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de manutenção:** Calculada como o número de questionários aplicados dividido pelo número total de intervenções, multiplicado por 100 (=dsm015/dsm002*100). A meta estabelecida é >= 20,00%.

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
SAT004	satisfação com os serviços de manutenção	dSAT018	número de respostas muito insatisfeito	((dSAT018*1+dSAT019*2+dSAT020*3+dSAT021*4) / (dSAT018+dSAT019+dSAT020+dSAT021)/4)*100	>= 80,00%
		dSAT019	número de respostas insatisfeito		
		dSAT020	número de respostas satisfeito		
		dSAT021	número de respostas muito satisfeito		
SAT016	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de manutenção	dSAT022	número de utentes que responderam ao inquérito	dSAT022/dSAT023*100	>= 20,00%
		dSAT023	número de utentes dos serviços		

tabela 03 | mapa de indicadores de satisfação

5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

1. **RESULTADO GLOBAL E CONTRIBUTO DE CADA UNIDADE**

A Tabela 4 - Resultados de desempenho, apresenta uma distribuição detalhada das 775 intervenções de manutenção realizadas e os respectivos custos de manutenção pelas diferentes Unidades Orgânicas (UO) ao longo do ano de 2025: Escola Superior Agrária de Viseu (ESAV), Escola Superior de Educação de Viseu (ESEV), Escola Superior de Saúde de Viseu (ESSV), Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu (ESTGV) e Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego (ESTGL). São também apresentados os dados relativos aos Serviços de Acção Social (SAS), Serviços Centrais (SC), Pavilhão Multiusos (PMU), Campus (CAMP), Exterior e Cidade. A coluna PV apresenta o resultado global.

Análise da Tabela:

Número de Intervenções por Unidade Orgânica (dsm001): A tabela revela uma grande disparidade no número de intervenções entre as diversas UO. A **ESTGV destaca-se com o maior volume de intervenções (483)** , representando **62,32%** do total. Seguem-se os **Serviços de Acção Social com 162 intervenções (20,90%)** e o **Campus com 29 intervenções (3,74%)** . As restantes UO apresentam um número consideravelmente menor de intervenções.

Número Total de Intervenções (dsm002): O total de intervenções de manutenção realizadas em 2025 foi de **775** .

Número de Ordens de Trabalho (OT) Emitidas (dsm003) e não iniciadas: Foram emitidas **54** ordens de trabalho no total.

Número de Ordens de Trabalho Iniciadas (dsm004): Das ordens de trabalho emitidas, **11** foram iniciadas e não encerradas em 2025.

Número de Ordens de Trabalho Encerradas (dsm005): O número de ordens de trabalho encerradas foi de **702** .

Número de Ordens de Trabalho Anuladas (dsm006): Foram anuladas **4** ordens de trabalho.

Falta de Material (dsm008): Em **4** intervenções foi reportada falta de material.

Número Total de Ordens de Trabalho (dsm007): O número total de ordens de trabalho é de **775** .

Passaram para 2026, 69 Ordens de Trabalho.

Custo da Manutenção por Unidade Orgânica (dsm009): Os custos de manutenção também apresentam uma distribuição desigual. A **ESTGV** , com o maior número de intervenções, apresenta o **custo mais elevado (36.075,81 euros)** . Os **Serviços Centrais (SC)** apresentam um custo de **21.417,06 euros** . O Centro de Custos "Serviços Centrais" contempla despesas gerais não imputáveis às UO e outros centros de custo (PMU, CP, EXT e CIDADE). Os **Serviços de Acção Social (SAS)** registaram um custo significativo de **15.051,17 euros** com 162 OT's.

Custo Global da Manutenção (dsm010): O custo global da manutenção em 2025 foi de **81.599,22 euros** .

1. Como se compara a taxa de cumprimento global de 2025 com 2024?

A taxa de cumprimento global das ordens de trabalho (indicador **indsm002**) em **2025 foi de 90,58%** , o que representa uma **diminuição** face aos **93,41% registados em 2024** .

Apesar desta descida de 2,83 pontos percentuais, em ambos os anos a meta de desempenho de >= **90,00% foi superada** .

Outros pontos relevantes na comparação entre os dois anos incluem:

- **Volume de Intervenções:** Verificou-se uma redução no número total de intervenções de manutenção, que baixou de **925 em 2024** para **775 em 2025** .
- **Cumprimento por Unidade:** Em 2025, algumas unidades como a **ESSV** e a **ESTGL** atingiram os **100% de cumprimento** , enquanto em 2024 estas mesmas unidades tinham registado taxas de 87,50% e 71,43%, respectivamente.
- **Custos:** O custo global da manutenção também diminuiu, passando de **94.290,34 euros em 2024** para **81.599,22 euros em 2025**

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

A **"Tabela 5 - Dados de desempenho"** detalha os indicadores de desempenho e o nível de concretização das metas estabelecidas para cada Unidade Orgânica (UO) e para o resultado global (PV) durante o ano de 2025

Para esta avaliação, são considerados cinco indicadores fundamentais:

- **indsm001.1 -** Distribuição das intervenções de manutenção por UO: Identifica o peso relativo de cada unidade no volume total de trabalho. Não possui meta definida, servindo para caracterizar a dispersão operacional.
- **indsm002 -** Percentagem de cumprimento das ordens de trabalho: Mede a eficácia no encerramento das solicitações. A meta definida é de >= 90,00%.
- **indsm003.1 -** Distribuição do custo da manutenção por UO (materiais e equipamentos): Analisa o impacto financeiro directo em cada unidade. Não possui meta fixa.
- **indsm004 -** Satisfação com os serviços de manutenção: Avalia a percepção dos utilizadores através de inquéritos. A meta estabelecida é de >= 80,00%.
- **indsm005 -** Percentagem de aplicação do questionário de satisfação: Mede o alcance da auscultação aos utilizadores face ao número de utentes. A meta definida é de >= 20,00%.

1. Análise dos Resultados por Indicador

- **indsm001.1 - Distribuição das intervenções de manutenção por unidade orgânica:** Os dados de 2025 confirmam a tendência de concentração operacional na **ESTGV, que foi responsável por 62,32% do volume total de intervenções** . Os **Serviços de Acção Social (SAS)** surgem como a segunda unidade com maior peso, representando **20,90%** das actividades. As restantes unidades apresentam contributos significativamente inferiores, variando entre os 3,74% no Campus (CP) e o valor residual de 0,26% na Cidade.
- **indsm002 - Percentagem de cumprimento das ordens de trabalho relativas às actividades de manutenção:** O desempenho global (**PV**) situou-se nos **90,58%** , conseguindo **superar a meta estabelecida de >= 90,00%** . No entanto, verificou-se uma variação considerável no cumprimento individual das unidades:
    - **ESAV (88,89%)**
    - **ESEV (94,12%)** - Meta superada!
    - **ESSV (100,00%)** - Meta superada!
    - **ESTGV (91,10%)** - Meta superada!
    - **ESTGL (100,00%)** - Meta superada!
    - **SC (63,64%)**
    - **SAS (91,36%)** - Meta superada!
    - **PMU (85,71%)**
    - **Campus (CP) (80,00%)**
    - **EXT (0,00%)**
    - **CIDADE (100,00%)** - Meta superada!
    - **PV (90,58%)** - Resultado global - **Meta superada!**

Metas Superadas: Alcançaram ou excederam o objectivo as unidades **ESSV (100%)** , **ESTGL (100%)** , **Cidade (100%)** , **ESEV (94,12%)** , **SAS (91,36%)** e **ESTGV (91,10%)** .

Metas Não Atingidas: Ficaram abaixo do limiar pretendido a **ESAV (88,89%)** , o **Pavilhão Multiusos (85,71%)** , o **Campus (80,00%)** e, com o valor mais baixo, os **Serviços Centrais (63,64%)** .

- **indsm003.1 - Distribuição do custo da manutenção por unidade orgânica - Materiais, equipamentos e ferramentas:** A análise financeira revela que os custos não são estritamente proporcionais ao número de intervenções. A **ESTGV concentra 44,21% dos custos totais** , seguida pelos **Serviços Centrais (SC) com 26,25%** e pelos **SAS com 18,45%** .
- **indsm004 - Satisfação com os serviços de manutenção:** Este indicador apresenta um resultado global de **94,16%** , o que representa um desempenho muito positivo ao **superar largamente a meta de >= 80,00%** definida pela organização.
- **indsm005 - Percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de manutenção:** Contrariamente ao indicador de satisfação, a taxa de adesão aos inquéritos foi de apenas **11,99%** . Este valor indica que **a meta de >= 20,00% não foi alcançada** , evidenciando a necessidade de promover uma maior participação dos utilizadores no feedback sobre os serviços prestados

Análise Global:

- Apesar da redução no volume total de actividade (que passou de 925 intervenções em 2024 para 775 em 2025), a **meta global de cumprimento das ordens de trabalho (indsm002) foi superada** , fixando-se em **90,58%** . No entanto, persistem desafios em unidades específicas, como os **Serviços Centrais (63,64%)** e o **Campus (80,00%)** , que não atingiram o objectivo definido. Este desempenho favorável deve-se, em grande medida, ao **recurso estratégico à mão-de-obra contratada** , que permitiu suprir a persistente escassez de recursos humanos próprios identificada nos serviços. Verificou-se um forte contributo de **mão-de-obra especializada** nas áreas de **electricidade, AVAC, Construção Civil, Serralharia, canalização e manutenção electromecânica** .
- A **distribuição das intervenções permanece maioritariamente concentrada na ESTGV** , que representa **62,32%** de todas as solicitações.
- Ao contrário do registado no período homólogo, em 2025 existem dados consolidados para o indicador de satisfação. O **nível de satisfação global (indsm004) é de 94,16%** , superando significativamente a meta de 80,00%.
- Contudo, a **baixa taxa de aplicação do questionário (indsm005)** , que se ficou pelos **11,99%** , revela que a meta de 20,00% não foi alcançada, dificultando uma avaliação plenamente representativa de todos os utilizadores.

CONCLUSÃO

Em síntese, o ano de 2025 encerra com um **balanço operacional positivo** , evidenciado pelo cumprimento das metas de eficácia e pelos elevados índices de satisfação dos utilizadores. A estratégia de **contratação de serviços especializados** revelou-se fundamental para mitigar a carência de técnicos internos, permitindo dar resposta às solicitações nas diversas especialidades técnicas - desde a electricidade e AVAC até à manutenção electromecânica e construção civil.

Embora o recurso ao exterior tenha garantido a execução das actividades críticas e a superação das metas de desempenho, a sustentabilidade futura dos serviços continuará a depender de um equilíbrio entre o reforço das competências internas e a gestão eficiente das contratações externas, a par de um esforço contínuo para melhorar a taxa de feedback dos utentes.

INDICADOR		META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	OUTROS	PV
indsm001.1	distribuição das intervenções de manutenção por unidade orgânica		3.48%	2.19%	2.58%	62.32%	1.16%	1.55%	20.90%	5.81%	100.00%
indsm002	percentagem de cumprimento das ordens de trabalho relativas s atividades de manutenção	>= 90,00%	88.89%	94.12%	100.00%	91.10%	100.00%	63.64%	91.36%	82.61%	90.58%
indsm003.1	distribuição do custo da manutenção por unidade orgânica		9.75%	0.00%	0.74%	44.21%	0.61%	26.25%	18.45%	0.00%	100.00%

tabela 04 | resultados desempenho

DADO		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	OUTROS	PV
dM001	número de intervenções	27	17	20	483	9	12	162	45	775
dM002	número total de intervenções	0	0	0	0	0	0	0	0	775
dM003	número de ordens de trabalho emitidas	3	0	0	30	0	5	9	7	54
dM004	número de ordens de trabalho iniciadas	0	1	0	7	0	0	3	0	11
dM005	número de ordens de trabalho encerradas	24	16	20	440	9	7	148	38	702
dM006	número de ordens de trabalho anuladas	0	0	0	4	0	0	0	0	4
dM007	falta de material	0	0	0	2	0	0	2	0	4
dM008	número total de ordens de trabalho	27	17	20	483	9	11	162	46	775
dM009	custo da manutenção	7955.77	0	603.22	36075.81	496.19	21417.06	15051.17	0	81599.22

tabela 05 | dados desempenho

6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO

A tabela 6 - **"Evolução do desempenho"** constitui o referencial estratégico para a monitorização e avaliação do desempenho dos Serviços de Manutenção. Ao definir indicadores chave, respectivas fórmulas de cálculo e metas institucionais, esta estrutura garante um acompanhamento objectivo da eficácia e eficiência das intervenções realizadas ao longo do ano.

A tabela proporciona uma perspectiva histórica, permitindo analisar as tendências de desempenho dos Serviços de Manutenção num ciclo de sete anos. A análise dos dados consolidados revela as seguintes evoluções:

- **indsm001.2 evolução das intervenções de manutenção:** Em 2025, registou-se um total de **775 intervenções** , o valor mais baixo desde 2019. Este dado consolida a trajectória de redução iniciada após o pico de 2022 (1055 intervenções), representando uma diminuição face às 925 intervenções contabilizadas em 2024.
- **indsm002 percentagem de cumprimento das ordens de trabalho:** Este indicador demonstra uma elevada consistência operacional. Apesar da ligeira oscilação para **90,58%** em 2025 (face aos 93,41% de 2024), os serviços conseguiram, pelo quarto ano consecutivo, **superar a meta de >= 90,00%** . Este resultado comprova a eficácia na finalização das solicitações, mesmo com as limitações de recursos.
- **indsm003.2 evolução do custo da manutenção (Materiais e Equipamentos):** O custo global situou-se nos **81.599,22 euros em 2025** , o que representa uma redução significativa face aos 94.290,34 euros registados em 2024. Este valor aproxima-se dos custos de 2023, sugerindo um ajuste na despesa directa após o pico de investimento do ano anterior.
- **indsm004 satisfação com os serviços de manutenção:** Após vários anos sem dados representativos (com excepção de 2022), o ano de 2025 apresenta um resultado de **94,16%** . Este valor é extremamente positivo, **superando largamente a meta de 80,00%** e permitindo finalmente avaliar a percepção de qualidade por parte dos utilizadores.
- **indsm005 percentagem de aplicação do questionário:** O indicador atingiu os **11,99%** (baseado em 77 respostas de 642 utentes). Embora este valor represente uma retoma na recolha de feedback face à ausência de dados em 2024, permanece **abaixo da meta de 20,00%** , indicando a necessidade de novas estratégias para aumentar a participação da comunidade.

CONCLUSÃO

A análise evolutiva baseada na **variação 2019 - 2025,** revela as seguintes conclusões:

- **Redução do volume operacional:** O número de intervenções (**775**) atingiu o ponto mais baixo do histórico recente, o que reflecte as dificuldades de resposta com recursos próprios, mas também um maior controlo da actividade.
- **Eficácia mantida:** A capacidade de resposta (cumprimento de OTs) mantém-se acima do patamar crítico dos 90%, garantindo a funcionalidade mínima das instalações.
- **Optimização de custos directos:** Verificou-se um decréscimo na despesa global em 2025, corrigindo o aumento acentuado verificado no ano anterior.
- **Qualidade percebida e feedback:** O regresso dos dados de satisfação revela um elevado reconhecimento dos utilizadores (94,16%), embora a taxa de adesão aos inquéritos (11,99%) ainda não atinja os objectivos organizacionais.
- Note-se que a manutenção de resultados positivos em termos de cumprimento e satisfação, perante a diminuição de intervenções, foi viabilizada pelo **recurso estratégico à contratação de mão-de-obra especializada** (electricidade, AVAC, construção civil, entre outras), que permitiu suprir a carência de técnicos internos e assegurar a execução de tarefas críticas.

1. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

Os resultados apurados em 2025 revelam uma trajectória de adaptação operacional face aos desafios de recursos humanos, consolidando algumas tendências observadas em períodos anteriores. De uma forma geral, o ano caracterizou-se pelos seguintes aspectos:

- **Capacidade de Resposta e Volume de Intervenções:** Verificou-se uma redução no volume total de intervenções de manutenção (**775**), o valor mais baixo do ciclo 2019-2025. Esta diminuição alinha-se com a contracção do indicador **indsm001.2** , reflectindo a dificuldade de resposta apenas com meios próprios.
- **Gestão de Custos:** Registou-se um decréscimo na despesa com materiais e equipamentos para **81.599,22 euros** (indicador **indsm003.2**), após o pico de investimento verificado no ano transacto.
- **Estratégia de Contratação de Serviços:** Face à escassez de recursos internos, os resultados positivos foram viabilizados pelo recurso intensivo à **mão-de-obra contratada especializada** nas áreas de **electricidade, AVAC, Construção Civil, Serralharia, canalização e manutenção electromecânica** . Esta estratégia permitiu contornar a falta de pessoal próprio e garantir a execução de um volume significativo de Ordens de Trabalho (OT).

A tabela detalha esta evolução histórica ao longo dos últimos sete anos:

indsm001.2 evolução das intervenções de manutenção:

2019: 982 | 2020: 809 | 2021: 848 | 2022: 1055 | 2023: 961 | 2024: 925 | **2025: 775** .

A tendência de queda acentuou-se em 2025, atingindo o ponto mínimo do histórico analisado.

indsm002 percentagem de cumprimento das ordens de trabalho:

2019: 90,94% | 2020: 89,88% | 2021: 91,75% | 2022: 92,13% | 2023: 93,86% | 2024: 93,41% | **2025: 90,58%** .

Embora tenha havido uma ligeira descida face a 2024, os serviços mantêm-se consistentemente acima da meta de 90,00%.

indsm003.2 evolução do custo da manutenção (Materiais e Equipamentos):

2019: 69.395,08 euros | 2022: 96.384,05 euros | 2023: 81.693,71 euros | 2024: 94.290,34 euros | **2025: 81.599,22 euros** .

Os custos apresentam flutuações, estabilizando em 2025 em valores próximos aos de 2023.

indsm004 satisfação com os serviços de manutenção:

Após lacunas crónicas de dados (0,00% em 2023 e 2024), **2025 regista um valor de 94,16%** , indicando uma percepção de elevada qualidade por parte de quem utilizou os serviços.

indsm005 percentagem de aplicação do questionário:

Atingiu 11,99% (77 respostas num universo de 642 utentes). Apesar de ser um avanço face à ausência de dados em 2024, permanece aquém da meta de 20,00%.

1. **ANÁLISE CRÍTICA**

1. **Eficiência na Execução:** Apesar do menor número total de intervenções, a eficiência no tratamento das ordens de trabalho iniciadas manteve-se alta (**90,58%**), garantindo que os pedidos prioritários fossem concluídos com sucesso.

2. **Sustentabilidade via Outsourcing:** O recurso à contratação externa especializada foi o pilar que sustentou a operacionalidade das infra-estruturas, sistemas e equipamentos, em 2025. Contudo, como notado no relatório de 2024, esta dependência levanta questões sobre a sustentabilidade financeira e a perda de conhecimento técnico interno a longo prazo.

3. **Recuperação do Feedback:** A retoma na recolha de dados de satisfação é um ponto muito positivo, revelando que os utilizadores reconhecem a qualidade das intervenções, mesmo que o volume de respostas ainda precise de ser impulsionado para atingir a meta organizacional.

CONCLUSÃO

A análise da evolução dos resultados globais em 2025 demonstra uma gestão resiliente que, perante a escassez de meios humanos próprios, soube utilizar a contratação externa para manter o cumprimento das metas operacionais e a qualidade do serviço percebida. O cenário paradoxal mantém-se: elevada eficácia na conclusão de tarefas, mas com um volume total de intervenções decrescente. Para garantir a sustentabilidade futura, é imperativo equilibrar este modelo com o reforço da equipa interna e a aposta na manutenção preventiva, visando a conservação duradoura do património do Politécnico de Viseu.

INDICADOR		META	2023		2024		2025
indsm001.1	distribuição das intervenções de manutenção por unidade orgânica		100.00%	→	100.00%	→	100.00%
indsm002	percentagem de cumprimento das ordens de trabalho relativas s atividades de manutenção	>= 90,00%	93.86%	↘	93.41%	↘	90.58%
indsm003.1	distribuição do custo da manutenção por unidade orgânica		100.00%	→	100.00%	→	100.00%

tabela 06 | evolução do desempenho

7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

O ano de 2025 marca uma **retoma fundamental na monitorização da satisfação** dos utilizadores, corrigindo a ausência total de dados verificada nos dois anos anteriores (2023 e 2024). A análise dos resultados permite concluir que:

- **Excelência na Qualidade Percebida:** O índice de satisfação global (**indsm004**) atingiu **94,16%** , superando amplamente a meta institucional de **>= 80,00%** . Este resultado é corroborado pela ausência de respostas negativas, tendo **76,6% dos respondentes (59 em 77) classificado o serviço como "Muito Satisfeito"** .
- **Impacto da Especialização:** Este elevado nível de satisfação está directamente relacionado com o **recurso à mão-de-obra contratada especializada** (electricidade, AVAC, construção civil, serralharia, canalização e manutenção electromecânica), que garantiu a execução técnica eficiente das Ordens de Trabalho (OT), suprindo a escassez de recursos internos .
- **Desafio da Representatividade:** Apesar do sucesso qualitativo, a taxa de aplicação do questionário (**indsm005**) fixou-se em **11,99%** , falhando o objectivo de >= **20,00%** . A recolha de apenas 77 respostas num universo de 642 utentes e a **falta de dados discriminados por Unidade Orgânica** (todas as UO com 0,00% individualmente) limitam a capacidade de realizar uma gestão localizada da qualidade.

1. **TAXA DE APLICAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE**

O indicador **indsm005** (percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de manutenção) é fundamental para aferir a representatividade da opinião dos utilizadores face ao universo total de utentes dos serviços. Este indicador é calculado através do rácio entre o número de utentes que responderam ao inquérito (**dsm015**) e o número total de utentes dos serviços (**dsm016**).

De acordo com os dados da **Tabela 7** - Resultados Satisfação e **Tabela 8** - Dados de Satisfação, verificou-se o seguinte cenário em 2025:

- **Taxa de Aplicação Global (IPV):** O resultado global fixou-se em **11,99%** , o que representa a recolha de **77 respostas** num universo de **642 utentes** .
- **Cumprimento da Meta:** O valor alcançado de 11,99% indica que a **meta estabelecida de >= 20,00% não foi atingida** no ano de 2025.
- **Distribuição por Unidade Orgânica:** A análise detalhada por unidade orgânica revela que **não foram registados dados individualizados** para as diversas escolas e serviços, apresentando todas as unidades (ESAV, ESEV, ESSV, ESTGV, ESTGL, SC, SAS, PMU, CP e CIDADE).

Análise Crítica: Embora o ano de 2025 marque o regresso da monitorização da satisfação (que não apresentava dados em 2024), a taxa de adesão permanece aquém do objectivo institucional. A ausência de dados discriminados por Unidade Orgânica impossibilita uma análise geográfica da satisfação, concentrando todo o feedback num indicador global (IPV). É imperativo implementar mecanismos que incentivem a participação dos utilizadores e garantam que o inquérito seja aplicado de forma transversal em todas as unidades, assegurando assim uma base de dados mais robusta e representativa para a melhoria contínua dos serviços.

1. **SATISFAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE**

O indicador **indsm004 (satisfação com os serviços de manutenção)** avalia a percepção dos utilizadores sobre a qualidade das intervenções realizadas. Este indicador é calculado através de uma média ponderada das respostas obtidas nos inquéritos, sendo a **meta definida de >= 80,00%** .

De acordo com os dados da **Tabela 7** - Resultados Satisfação, os resultados para 2025 são os seguintes:

- **Resultado Global (IPV):** A satisfação global atingiu os **94,16%** , o que representa um resultado de excelência ao **superar significativamente a meta de 80,00%** .
- **Satisfação em cada Unidade Orgânica:** Tal como observado na taxa de aplicação do questionário, **não foram registados dados individualizados para as Unidades Orgânicas** (ESAV, ESEV, ESSV, ESTGV, ESTGL, SC, SAS, PMU, CP, EXT e CIDADE). A avaliação da satisfação encontra-se, por isso, totalmente concentrada no indicador global (PV).

A análise detalhada das **77 respostas recolhidas** (**Tabela 8** - Dados de Satisfação) revela uma percepção muito positiva por parte dos utentes que colaboraram:

- **Muito Insatisfeito (dsm011):** 0 respostas.
- **Insatisfeito (dsm012):** 0 respostas.
- **Satisfeito (dsm013):** 18 respostas.
- **Muito Satisfeito (dsm014):** 59 respostas.

Análise Crítica: O índice de **94,16%** é extremamente positivo e demonstra que as intervenções efectuadas, em grande parte com o apoio de **mão-de-obra contratada especializada** (electricidade, AVAC, construção civil, etc.), satisfizeram plenamente as necessidades dos utilizadores no ano de 2025. O facto de **não existirem respostas negativas** ("insatisfeito" ou "muito insatisfeito") reforça a qualidade técnica e operacional do serviço prestado.

No entanto, a inexistência de dados discriminados por unidade orgânica constitui uma limitação à análise, não permitindo identificar se existem disparidades na percepção da qualidade entre o Campus e Escolas. Recomenda-se que, para os próximos períodos, se procure garantir que o feedback dos utilizadores seja associado à respectiva unidade orgânica onde a intervenção ocorreu, permitindo uma gestão mais granular da qualidade do serviço.

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

A análise dos resultados de 2025 permite observar uma retoma na monitorização da qualidade percebida, após períodos com ausência de dados registados nos indicadores **indsm004** e **indsm005** . Os dados apurados revelam um cenário de elevada satisfação técnica, embora com desafios persistentes na adesão dos utilizadores ao processo de avaliação.

Análise da Satisfação (indsm004):

- **Desempenho de Excelência:** O resultado global de **94,16%** demonstra que os Serviços de Manutenção conseguiram não só atingir, como **superar amplamente a meta de >= 80,00%** estabelecida pela organização.
- **Qualidade Técnica:** A ausência total de respostas nas categorias "Muito Insatisfeito" e "Insatisfeito" (0 respostas em ambas) é um indicador extremamente positivo da qualidade das intervenções. Das 77 respostas obtidas, a grande maioria situou-se no nível máximo de satisfação (**59 respostas como "Muito Satisfeito"**), enquanto as restantes **18 foram classificadas como "Satisfeito"** .
- **Impacto da Contratação Externa:** De acordo com o contexto operacional de 2025, estes resultados positivos são indissociáveis do recurso à **mão-de-obra contratada especializada** nas áreas de **electricidade, AVAC, Construção Civil, Serralharia, canalização e manutenção electromecânica** . Este reforço externo foi fundamental para assegurar a competência técnica e a prontidão das respostas, reflectindo-se directamente na percepção favorável dos utentes.

Análise da Taxa de Aplicação (indsm005):

- **Meta Não Alcançada:** Contrariamente ao índice de satisfação, a taxa de aplicação do questionário fixou-se nos **11,99%** , falhando o objectivo de atingir pelo menos **20,00%** de participação.
- **Amostragem:** O universo de 642 utentes dos serviços gerou apenas **77 respostas válidas** . Embora este volume seja suficiente para validar um nível elevado de satisfação global, a amostra é reduzida face ao volume total de intervenções (775), o que pode omitir perspectivas relevantes de utilizadores menos participativos.

Distribuição por Unidade Orgânica:

- **Lacuna de Dados Localizados:** Verifica-se uma limitação crítica na análise geográfica, uma vez que **todas as Unidades Orgânicas individualmente (ESAV, ESEV, ESSV, ESTGV, ESTGL, SC, SAS, PMU e CP) não apresentam resultados individuais,** tanto na aplicação, como na satisfação discriminada.
- **Necessidade de Ajuste:** O facto de os dados estarem apenas consolidados no indicador global (**PV**) impede os Serviços Técnicos de identificar necessidades específicas ou focos de insatisfação em edifícios ou campus específicos.

Conclusão da Análise: Em suma, o ano de 2025 demonstra que a manutenção do IPV possui uma **elevada eficácia qualitativa** , sendo o serviço prestado muito valorizado por quem o utiliza. A estratégia de outsourcing especializado provou ser um motor de qualidade. Contudo, é urgente reforçar os canais de comunicação e incentivar a participação dos utentes em todas as unidades orgânicas para que a taxa de aplicação atinja os valores regulamentares e permita uma gestão mais detalhada e descentralizada da satisfação.

INDICADOR		META	PV
indsm004	satisfação com os serviços de manutenção	>= 80,00%	94.16%
indsm005	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de manutenção	>= 20,00%	11.99%

tabela 07 | resultados satisfação

DADO		PV
dSAT018	número de respostas muito insatisfeito	0
dSAT019	número de respostas insatisfeito	0
dSAT020	número de respostas satisfeito	18
dSAT021	número de respostas muito satisfeito	59
dSAT022	número de utentes dos serviços de manutenção que responderam ao inquérito	77
dSAT023	número de utentes dos serviços de manutenção	642

tabela 08 | dados satisfação

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

1. **EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL**

A análise da evolução da satisfação global (indicador **indsm004**) e da taxa de adesão aos inquéritos (indicador **indsm005**) fundamenta-se na **"Tabela 9 - Evolução da Satisfação"** , que permite contextualizar o desempenho de 2025 face ao histórico dos últimos anos.

Análise Evolutiva:

- **Retoma da Monitorização:** Após dois anos consecutivos sem registos de satisfação (2023 e 2024), o ano de 2025 marca uma **retoma crucial na recolha de feedback dos utilizadores** . Este regresso à monitorização activa permite que a organização volte a dispor de dados objectivos para avaliar a qualidade percebida dos seus serviços críticos.
- **Consistência da Elevada Satisfação:** O resultado de **94,16%** em 2025 é comparável ao desempenho de excelência registado em 2022 (97,27%). Ambos os anos com dados disponíveis demonstram que, quando o mecanismo de avaliação é aplicado, os utilizadores manifestam um **nível de satisfação muito superior à meta institucional de 80,00%** .
- **Evolução da Taxa de Aplicação (indsm005):** Verificou-se um crescimento na taxa de aplicação do questionário, que passou de 6,07% em 2022 para **11,99% em 2025** . Apesar desta evolução positiva representar o valor mais alto do histórico analisado, o indicador permanece ainda **distante da meta de >= 20,00%** , evidenciando que a mobilização dos utentes para o feedback continua a ser um desafio estrutural.

Conclusão da Evolução: O cenário evolutivo indica que, historicamente, a satisfação com os Serviços de Manutenção tem sido **consistentemente elevada** nos períodos em que existem dados. O resultado de 2025 consolida a percepção de que a qualidade técnica das intervenções - potenciada pela estratégia de recurso a mão-de-obra contratada especializada - é reconhecida pela comunidade académica. O desafio para os próximos ciclos reside na estabilização do processo de recolha de dados para evitar novas lacunas de informação e na implementação de medidas que permitam aproximar a taxa de participação (indsm005) do objectivo de 20%.

1. **ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL**

A análise da evolução da satisfação global no ciclo 2019-2025, suportada pela **Tabela 9 - Evolução da Satisfação** , revela um cenário de elevada competência técnica, embora condicionado por lacunas crónicas na recolha de feedback.

Consolidação da Qualidade Percebida (indsm004):

- **Tendência de Excelência:** O resultado de **94,16% em 2025** consolida a percepção de qualidade extrema já verificada em 2022 (97,27%). Estes dados demonstram que, sempre que os utilizadores são auscultados, o serviço prestado é avaliado com níveis de satisfação muito superiores à meta de 80,00%.
- **Impacto do Modelo Operacional:** A manutenção destes padrões elevados em 2025, mesmo perante a redução da equipa interna, é atribuível à estratégia de recurso a **mão-de-obra contratada especializada** nas áreas de electricidade, AVAC, construção civil, serralharia e canalização. A eficácia destas equipas externas na execução das Ordens de Trabalho (OT) reflecte-se directamente na ausência de respostas negativas (insatisfeito/muito insatisfeito) no corrente ano.

Evolução da Participação (indsm005):

- **Melhoria na Amostragem:** Verificou-se uma evolução positiva na taxa de aplicação do questionário, que atingiu o seu **ponto máximo histórico em 2025 com 11,99%** . Este valor duplica a adesão registada em 2022 (6,07%) e corrige o cenário de "ausência de dados" que caracterizou os anos de 2023 e 2024.
- **Distância face à Meta:** Apesar do progresso, o indicador permanece **abaixo da meta institucional de 20,00%** . Esta lacuna indica que, embora a satisfação de quem responde seja alta, os Serviços de Manutenção ainda não conseguem captar a percepção da maioria absoluta dos utilizadores que solicitam intervenções.

Análise Crítica e Implicações Futuras:

1. **Sustentabilidade Qualitativa:** O paradoxo identificado em relatórios anteriores - elevada taxa de cumprimento e satisfação versus escassez de recursos próprios - mantém-se em 2025. A qualidade é garantida via outsourcing, mas a **deterioração do conhecimento técnico interno** e a dependência financeira de contractos externos podem comprometer esta evolução positiva a longo prazo.
2. **Necessidade de Dados Granulares:** A evolução global é positiva, mas a persistente falta de dados discriminados por Unidade Orgânica (UO) em 2025 (todas com 0% individualmente) impede uma análise da satisfação geográfica e sectorial.

Conclusão

Em suma, a evolução do resultado da satisfação global até 2025 é **extremamente favorável** , revelando que os Serviços de Manutenção, apoiados por especialistas externos, conseguem entregar um serviço de alta qualidade. O desafio estratégico imediato é estabilizar este processo de monitorização para evitar novos períodos sem dados e implementar mecanismos que elevem a taxa de participação dos utentes acima do limiar dos 20%, garantindo que o feedback seja representativo de todas as unidades do Politécnico de Viseu.

1. **SATISFAÇÃO - MEDIDAS RECOMENDADAS PARA O FUTURO**

Para consolidar os resultados positivos e mitigar as falhas de representatividade identificadas, recomendam-se as seguintes acções:

1. **Optimização da Recolha de Feedback (indsm005):**

- Implementar o envio **automatizado de inquéritos de satisfação** através da plataforma **GSTec** imediatamente após o encerramento de cada Ordem de Trabalho.
- Desenvolver estratégias de incentivo à participação junto da comunidade académica (docentes, não docentes e estudantes) para atingir a meta de 20%.

2. **Granularidade e Territorialização dos Dados:**

- Garantir que os questionários de satisfação passem a incluir obrigatoriamente a identificação da Unidade Orgânica (ESAV, ESEV, ESSV, ESTGL, etc.) onde a intervenção ocorreu, permitindo identificar e corrigir falhas geográficas específicas.

3. **Sustentabilidade do Modelo de Manutenção:**

- Embora a contratação externa gere elevada satisfação, é imperativo consolidar a nova equipa técnica. Isto evitará a perda de conhecimento técnico institucional e garantirá a sustentabilidade financeira a longo prazo, reduzindo a dependência total de serviços externos.

4. **Foco na Manutenção Preventiva:**

- Aproveitar os elevados índices de satisfação para libertar recursos para a **manutenção preventiva** . O aumento deste tipo de intervenções é crucial para evitar a deterioração acelerada do património e custos de reparação correctiva mais elevados no futuro.

5. **Reconhecimento e Valorização Orgânica:**

- Promover a divulgação destes resultados positivos (94,16% de satisfação) junto dos órgãos de gestão do IPV para **obter o devido reconhecimento estratégico da "função manutenção"** . A valorização interna é essencial para motivar a equipa e combater o absentismo.

INDICADOR		META	2023		2024		2025
indsm004	satisfação com os serviços de manutenção	>= 80,00%	0.00%	→	0.00%	↗	94.16%
indsm005	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de manutenção	>= 20,00%	0.00%	→	0.00%	↗	11.99%

tabela 09 | evolução da satisfação

9. AUDITORIAS

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?	OBSERVAÇÕES
2024	Ponderar a partilha, pelas Unidades Orgânicas, da aplicação GSTec para a Gestão de eventos.			SIM	SIM	A aplicação eventos está pronta para ser utilizada por outras UO. A aplicação de Gestão da Manutenção é actualmente utilizada por todas as UO.
2024	Ponderar a elaboração de um procedimento para definir os passos de utilização da ferramenta, nas várias áreas da aplicação GSTec, para facilitar a integração de novos colaboradores.			SIM	SIM	É dada formação técnica específica, personalizada, na utilização das diferentes aplicações da Plataforma Global de Gestão dos Serviços Técnicos GSTec.
2025						
2025						

tabela 10 | resultados das auditorias

10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

1. **ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS**

Pelo impacto determinante que têm no funcionamento global das actividades do Instituto Politécnico de Viseu (IPV), os Serviços de Manutenção são classificados como **"serviços críticos"** . De uma forma geral, os serviços operam de forma organizada, utilizando uma metodologia que procura responder com eficácia às solicitações de todas as Unidades Orgânicas (UO) e Serviços de Acção Social (SAS), contribuindo para a continuidade das missões da instituição.

No entanto, organizacionalmente, os serviços continuam a evidenciar **fragilidades profundas ao nível dos Recursos Humanos próprios** . O quadro de pessoal interno é escasso, tem sofrido uma diminuição progressiva e apresenta lacunas em domínios técnicos especializados, situação que é periodicamente agravada por níveis de absentismo.

Em 2025, a capacidade de resposta interna permaneceu condicionada, resultando no **volume de intervenções mais baixo do histórico recente (775)** . A manutenção do nível de cumprimento global acima da meta (90,58%) e o elevado índice de satisfação apurado (94,16%) só foram possíveis devido a uma estratégia de **forte recurso à contratação de mão-de-obra externa especializada** . Conforme analisado, o apoio de parceiros externos em áreas como **electricidade, AVAC, Construção Civil, Serralharia, Canalização e Manutenção Electromecânica** foi o pilar que permitiu contornar a falta de técnicos próprios e garantir a operacionalidade dos sistemas e infra-estruturas.

Apesar destes resultados operacionais positivos, verifica-se que as **intervenções de natureza preventiva continuam a representar uma percentagem muito reduzida** do total. Esta carência de manutenção preventiva tem um impacto directo e negativo no estado de conservação a longo prazo dos edifícios e equipamentos, acelerando a sua deterioração e potenciando custos futuros mais elevados com reparações correctivas urgentes.

Uma Mudança de Paradigma em 2025: Um marco decisivo para inverter este cenário ocorreu a **17 de Novembro de 2025** , com a criação da nova equipa de **"Manutenção Campus"** , composta por um Técnico Superior (Ângelo Sá) e dois Assistentes Técnicos (Marco Schneider e Rui Vale). Esta medida representa a resposta directa às debilidades identificadas e visa alcançar três objectivos fundamentais para 2026:

1. Recuperar a **capacidade de resposta interna** às UO e SAS;
2. **Reduzir a despesa** e a dependência da contratação externa;
3. Implementar, finalmente, **planos de manutenção preventiva** sistemáticos nas infra-estruturas críticas.

Conclusão da Análise: Os problemas estruturais estão perfeitamente identificados e as soluções têm sido debatidas e propostas de forma objectiva aos órgãos competentes. Embora a nova equipa "Manutenção Campus" constitua um avanço histórico na gestão operacional, a sustentabilidade dos serviços continua a depender de uma mudança na cultura organizacional. É imperativo que a **"função manutenção" deixe de ser subvalorizada** e receba o investimento estratégico necessário em recursos humanos e meios técnicos, assegurando que o património do Politécnico de Viseu seja preservado com os níveis de excelência que a sua comunidade exige.

1. **Desafios na Sustentabilidade e Eficácia dos Serviços de Manutenção: Uma Perspectiva Integrada**

É fundamental reconhecer que os Serviços de Manutenção (SM) desempenham um papel crítico no funcionamento global do Instituto Politécnico de Viseu. A sua metodologia de funcionamento organizada, que procura dar resposta às solicitações das diversas Unidades Orgânicas, constitui um aspecto positivo a destacar.

De uma análise integrada dos dados de 2025 e das conclusões operacionais, identificamos desafios significativos que impactam a sustentabilidade e a eficácia destes serviços:

- **Transição no Modelo de Recursos Humanos e Gestão da Dependência Externa:** O relatório de 2024 evidenciava uma crise acentuada de recursos próprios, que resultou num aumento exponencial de custos com contratação externa em anos anteriores. Em 2025, embora o custo global da manutenção tenha baixado para **81.599,22 euros** (comparado aos 94.290,34 euros de 2024), o cumprimento das metas (**90,58%** no indicador indsm002) ainda dependeu fortemente de parceiros externos. A grande mudança estratégica ocorreu a **17 de Novembro de 2025** , com a criação da nova equipa de **"Manutenção Campus"** , que visa precisamente reduzir esta dependência, recuperar o conhecimento técnico interno e garantir uma capacidade de resposta mais autónoma para 2026.
- **Persistência da Insuficiência na Manutenção Preventiva:** Tal como identificado anteriormente, as intervenções de natureza preventiva continuam a representar uma percentagem muito baixa do total. Em 2025, o número total de intervenções caiu para **775** (o valor mais baixo desde 2019), o que sugere que o serviço continua focado na manutenção correctiva urgente. A falta de prevenção tem um impacto directo na deterioração acelerada do património. Um dos objectivos centrais da nova equipa de "Manutenção Campus" é a implementação efectiva de **planos de manutenção preventiva** nas infra-estruturas técnicas e equipamentos críticos, visando inverter esta tendência negativa no próximo ciclo.
- **Recuperação do Feedback e a Necessidade de Valorização Estratégica:** Pela primeira vez em anos, os SM conseguiram consolidar dados de satisfação, atingindo um índice de **94,16%** (superando a meta de 80,00%). Este resultado prova a qualidade técnica das intervenções realizadas. No entanto, a **taxa de aplicação do questionário (11,99%)** permanece abaixo da meta de 20,00%, indicando que a auscultação dos utilizadores ainda não é plenamente representativa. A organização deve deixar de desvalorizar a "função manutenção" e apoiar o novo reforço das equipas técnicas com investimento em recursos e reconhecimento institucional, garantindo que o sucesso qualitativo de 2025 se traduza em sustentabilidade a longo prazo.

CONCLUSÃO Em suma, a análise integrada de 2025 revela um cenário de **transição** . Apesar da escassez de recursos humanos ter condicionado o volume total de intervenções, o reforço da equipa técnica no final do ano e a manutenção de elevados índices de satisfação abrem uma perspectiva optimista. A implementação das recomendações focadas na manutenção preventiva e na redução de custos externos, agora potenciada pela nova equipa "Manutenção Campus", é fundamental para garantir a operacionalidade e a conservação do património do Politécnico de Viseu em 2026.

1. **Análise Prospectiva**

A criação da nova equipa de **"Manutenção CAMPUS"** em Novembro de 2025 constitui o ponto de viragem necessário para inverter as tendências negativas identificadas nos relatórios anteriores. Perspectiva-se que a plena operacionalização desta equipa permita mitigar os seguintes riscos estratégicos:

- **Reversão da Deterioração do Património:** A escassez histórica de manutenção preventiva tem levado ao envelhecimento precoce das infra-estruturas e sistemas técnicos. Em 2025, o número de intervenções atingiu o valor mais baixo do ciclo analisado (**775**), mantendo o foco no cariz correctivo.
    - **Acção Prospectiva:** A nova equipa tem como missão prioritária a implementação de **planos de manutenção preventiva** sistemáticos nas infra-estruturas críticas. Esta medida é fundamental para garantir o bom estado de conservação do património e evitar interrupções nas actividades académicas por falhas evitáveis.
- **Optimização e Sustentabilidade dos Custos:** A dependência crescente da contratação externa especializada elevou os custos em períodos anteriores. Em 2025, o custo global fixou-se em **81.599,22 euros** .
    - **Acção Prospetiva:** O reforço dos recursos humanos internos visa **reduzir a despesa com contratação externa** . Ao assumir tarefas anteriormente subcontratadas e ao apostar na prevenção, a equipa "Manutenção CAMPUS" permitirá uma gestão financeira mais equilibrada, evitando reparações urgentes de custo elevado.
- **Melhoria da Capacidade de Resposta:** A redução do volume total de intervenções em 2025 reflecte a dificuldade de resposta interna que caracterizou o ano. Apesar das dificuldades, a taxa de cumprimento global foi de **90,58%** .
    - **Acção Prospectiva:** Com uma estrutura dedicada exclusivamente ao Campus, UO's e SAS, prevê-se um aumento significativo da capacidade de resposta às solicitações. A gestão operacional mais ágil e a maior disponibilidade técnica interna reduzirão os tempos de intervenção.
- **Consolidação da Satisfação e Feedback:** Os resultados de 2025 revelam um índice de satisfação de **94,16%** , embora baseado numa taxa de aplicação do questionário de apenas **11,99%** .
    - **Acção Prospectiva:** A prontidão da nova equipa local deverá sustentar estes elevados níveis de qualidade percebida. O objectivo para 2026 será elevar a taxa de participação nos inquéritos para atingir a meta de **20,00%** , assegurando que o feedback é representativo de todas as unidades.
- **Retenção de Conhecimento e Valorização Técnica:** A terceirização excessiva vinha a provocar a perda de conhecimento técnico institucional sobre as instalações.
    - **Acção Prospectiva:** A fixação de técnicos próprios permite **reter e reforçar o conhecimento específico** sobre os edifícios e equipamentos do Politécnico de Viseu. O investimento na formação destes profissionais garantirá a resolução eficiente de problemas complexos a longo prazo.
- **Obtenção de Reconhecimento Estratégico:** A "função manutenção" tem sido historicamente subvalorizada na estrutura organizacional.
    - **Acção Prospectiva:** A concretização dos objectivos da nova equipa (redução de custos e aumento da prevenção) será o motor para obter o devido **reconhecimento estratégico da manutenção** junto dos órgãos de gestão do IPV. A motivação e o combate ao absentismo serão beneficiados pela clareza de missão desta nova estrutura.

CONCLUSÃO Em síntese, o ano de 2026 apresenta-se como um ciclo de transição para um modelo de **gestão interna mais robusta e preventiva** . A implementação bem-sucedida das recomendações de melhoria, agora sustentada pela equipa de **"Manutenção CAMPUS"** , é crucial para garantir a sustentabilidade financeira, a eficácia operacional e a conservação duradoura do património da instituição.

11. MELHORIA

A análise do desempenho dos Serviços de Manutenção em 2024 e em anos anteriores, revelou fragilidades estruturais, nomeadamente a **escassez de recursos humanos próprios** e a **dependência crescente da contratação externa** . Para reverter este cenário e garantir a sustentabilidade do património do Politécnico de Viseu, foram implementadas mudanças significativas no final de 2025.

1. **IMPLEMENTAÇÃO: A NOVA EQUIPA DE " *MANUTENÇÃO CAMPUS* "**

Em conformidade com as recomendações de reforço das equipas técnicas executantes, foi criada, a **17 de Novembro de 2025** , a nova equipa **"Manutenção Campus"** . Esta equipa é composta pelos seguintes elementos:

- **Ângelo Daniel Cardoso de Sá** - Técnico Superior;
- **Marco Aurélio Schneider** - Assistente Técnico;
- **Rui Cossa do Vale** - Assistente Técnico.

Esta medida visa dar resposta directa às críticas apontadas nos anos anteriores sobre a diminuição da capacidade de intervenção interna e a perda de conhecimento técnico institucional.

1. **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E EFICÁCIA**

A entrada em funções desta equipa permite focar os Serviços de Manutenção em três grandes eixos prioritários para o ciclo de 2026:

1. **Garantia de Capacidade de Resposta:** Superar a "diminuição na capacidade de responder às solicitações" observada em 2024 e 2025, assegurando que as Unidades Orgânicas (UO) e os Serviços de Acção Social (SAS) tenham um apoio técnico célere e competente.
2. **Eficiência Financeira e Redução da Dependência Externa:** Inverter a tendência de aumento exponencial dos custos com outsourcing, que em 2024 registou um crescimento acentuado. O objectivo é **reduzir a despesa com contratação externa** e os custos anuais globais, utilizando recursos humanos próprios para tarefas anteriormente subcontratadas.
3. **Foco na Manutenção Preventiva:** Combater a subvalorização da manutenção preventiva, que historicamente representou uma percentagem muito baixa das intervenções. A nova equipa terá como missão prioritária a **implementação de planos de manutenção preventiva** nas infra-estruturas técnicas e equipamentos críticos, evitando a deterioração acelerada do património.

1. **PLANO DE ACÇÃO 2026**

Para consolidar os ganhos operacionais previstos com a nova equipa, recomendam-se as seguintes medidas:

- **Optimização da Gestão via GSTec:** Continuar a melhorar a plataforma de gestão **GSTec** para monitorizar em tempo real a eficácia da nova equipa e o cumprimento dos planos preventivos.
- **Qualificação e Motivação:** Investir na **formação técnica contínua** dos novos elementos para reforçar competências específicas, promovendo simultaneamente a motivação do grupo para reduzir os níveis de absentismo que afectaram o serviço no passado.
- **Reconhecimento da Função Manutenção:** É imperativo que a organização reconheça a importância estratégica desta nova estrutura técnica, garantindo que a "função manutenção" seja valorizada como um pilar essencial ao funcionamento do IPV.
- **Monitorização da Satisfação:** Utilizar o aumento da capacidade de resposta para impulsionar a aplicação dos questionários de satisfação (**indsm005**), visando atingir a meta de **20,00%** de feedback dos utilizadores.

A criação desta equipa manutenção Campus, representa a medida mais importante para **reverter as tendências negativas** de 2024 e 2025. Com este reforço, prevê-se que os Serviços de Manutenção alcancem **resultados significativamente melhores em 2026** , garantindo a operacionalidade, a poupança de custos e a conservação duradoura dos edifícios e equipamentos da instituição.

CONCLUSÃO

A implementação destas recomendações em 2026 será facilitada pela existência da equipa de trabalhadores próprios criada no final de 2025. No entanto, o sucesso pleno continua a depender de uma mudança de paradigma organizacional: **a manutenção deve ser vista como um investimento na preservação do activo e não apenas como um centro de custos correctivos.** Com o reforço da equipa e o foco na prevenção, os Serviços de Manutenção estão agora em condições de garantir a eficácia operacional e a sustentabilidade financeira dos Serviços de Manutenção.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO
2026	**Consolidar e Integrar a nova Equipa "Manutenção CAMPUS":** Após a criação da equipa em Novembro de 2025, é prioritário garantir a sua plena integração operacional para recuperar a capacidade de resposta interna e reter o conhecimento técnico especializado.	Dezembro de 2026	
2026	**Implementar Planos de Manutenção Preventiva Sistemática:** Esta é a medida mais crítica para 2026. O reforço da equipa técnica deve ser canalizado para aumentar as intervenções preventivas em infra-estruturas e equipamentos críticos, combatendo a deterioração do património e evitando custos elevados com reparações correctivas futuras.	Dezembro de 2027	

2026	**Reduzir a Dependência da Contratação Externa:** Com os novos técnicos internos, os serviços devem progressivamente assumir tarefas nas especialidades de electricidade, AVAC, Serralharia, canalização e Manutenção Electromecânica , visando reduzir a fatia de custos que em 2025.	Dezembro de 2027	
2026	**Melhorar a Eficácia em Unidades Críticas:** Focar esforços nas unidades que em 2025 não atingiram a meta de 90% de cumprimento.	Dezembro de 2026	
2026	**Impulsionar a Taxa de Resposta aos Inquéritos (indsm005):** Apesar do excelente índice de satisfação de **94,16%** , a taxa de aplicação de **11,99%** ainda está longe da meta de **>= 20,00%** . Recomenda-se a automatização do envio de inquéritos via **GSTec** após o fecho de cada intervenção.	Dezembro de 2026	
2026	**Qualificação e Formação Técnica Contínua:** Reforçar as competências específicas da nova equipa através de planos de formação, garantindo que o grupo de trabalho esteja apto a lidar com as tecnologias e sistemas complexos instalados no IPV.	Dezembro de 2026	
2026	**Combater o Absentismo e Promover a Motivação:** A estabilidade da nova equipa é fundamental. Devem ser implementadas medidas que valorizem o desempenho técnico e promovam um ambiente de trabalho motivador, reduzindo as falhas de disponibilidade que afetaram o serviço no passado.	Dezembro de 2026	
2026	**Optimização da Logística e Mobilidade:** Melhorar a gestão da frota e do transporte de materiais para garantir que a nova equipa "Manutenção Campus" tenha agilidade nas deslocações entre as diversas unidades orgânicas.	Fevereiro de 2026	
2026	**Reforço do Reconhecimento Institucional:** Utilizar os resultados positivos de satisfação de 2025 para obter, junto dos órgãos de gestão, a valorização estratégica da "função manutenção", garantindo os recursos necessários para a sua sustentabilidade.	Dezembro de 2027	

tabela 11 melhorias

Digitally Signed by Instituto Politécnico de Viseu