

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS

TÉCNICOS - OBRAS

---

18/02/2020

APROVADO POR:

VICE-PRESIDENTE PROF. DOUTOR PAULO COSTEIRA

---

18/02/2020

## 1. INDICADORES DE DESEMPENHO

### 1.1. RESULTADO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

INDICADOR	FÓRMULA	META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	PV	
indse001	desvio médio do tempo contratado para a realização de empreitadas	$= (dse001 - dse002) / dse003$	≤ 30 dias	-14,00	0,00	111,00	-1,00	0,00	-3,00	14,50
indse002	percentagem de cumprimento do prazo para reportar não conformidades e respetivas propostas de melhoria no âmbito da realização de empreitadas	$= dse004 / dse005 * 100$	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
indse003	desvio médio do tempo estabelecido para a implementação de propostas de melhoria no âmbito da realização de empreitadas	$= (dse006 - dse007) / dse008$	≤ 30 dias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
indse004	percentagem de empreiteiros avaliados	$= dse009 / dse010 * 100$	≥ 90,00%							100,00%

tabela 1 – resultados 2020

DADO	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	PV
dse001	número de dias gastos efetivamente entre a adjudicação e a entrega das empreitadas realizadas	16	0	411	119	0	588
dse002	dias previstos gastar entre a adjudicação e a entrega das empreitadas	30	0	300	120	0	501
dse003	número de empreitadas	1	0	1	1	0	6
dse004	número de relatórios para reportar não conformidades e propostas de melhoria no âmbito da realização de empreitadas enviados dentro do prazo	0	0	0	0	0	0
dse005	número de relatórios no âmbito da realização de empreitadas previstos	0	0	0	0	0	0
dse006	número de dias gastos para a implementação de melhorias	0	0	0	0	0	0
dse007	número de dias definidos para a implementação de melhorias	0	0	0	0	0	0
dse008	número de melhorias identificadas	0	0	0	0	0	0
dse009	número de empreiteiros avaliados						11
dse010	número de empreiteiros com garantias de obra ativas						11

tabela 2 – dados 2020

### 1.2. OBSERVAÇÃO

A empreitada para a criação de mais valências para o edifício da Escola Superior de Saúde foi contratada por 219.685,03 € com um prazo de 300 dias. A obra foi recebida após 411 dias e faturado o valor previsto mais IVA. Está em estudo um processo de reposição do equilíbrio financeiro, mediante uma modificação objetiva do contrato, sustentada numa alteração anormal e imprevisível das circunstâncias provocadas pela COVID-19.

Quanto às restantes empreitadas, a receção das obras foi realizada antes do prazo contratado.

A fiscalização das empreitadas da Escola Superior de Saúde e da Escola Superior de Tecnologia e Gestão foi realizada por empresa externa contratada.

### 1.3. EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

INDICADOR	FÓRMULA	META	2018		2019		2020	
indse001	desvio médio do tempo contratado para a realização de empreitadas	$= (dse001 - dse002) / dse003$	≤ 30 dias	0,00	→	0,00	↘	14,50
indse002	percentagem de cumprimento do prazo para reportar não conformidades e respetivas propostas de melhoria no âmbito da realização de empreitadas	$= dse004 / dse005 * 100$	100,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
indse003	desvio médio do tempo estabelecido para a implementação de propostas de melhoria no âmbito da realização de empreitadas	$= (dse006 - dse007) / dse008$	≤ 30 dias	0,00	→	0,00	→	0,00
indse004	percentagem de empreiteiros avaliados	$= dse009 / dse010 * 100$	≥ 90,00%	0,00%	→	0,00%	↗	100,00%

tabela 3 – variação 2018 - 2020

### 1.4. OBSERVAÇÃO

A recolha de dados nos serviços foi iniciada em 2020, não havendo dados anteriores que permitam uma análise da evolução dos resultados.

### 1.5. SATISFAÇÃO

#### TÉCNICOS - OBRAS

INDICADOR	FÓRMULA	META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	PV
indse005	satisfação com os serviços de empreitadas	$= (dse011 * 1 + dse012 * 2 + dse013 * 3 + dse014 * 4) / (dse011 + dse012 + dse013 + dse014) * 25$	≥ 80,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
indse006	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de empreitadas	$= dse015 / dse016 * 100$	≥ 20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

tabela 4 – resultados satisfação 2020

#### TÉCNICOS - OBRAS

DADO	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	PV
dse011	número de respostas muito insatisfeito	0	0	0	0	0	0
dse012	número de respostas insatisfeito	0	0	0	0	0	0
dse013	número de respostas satisfeito	0	0	0	0	0	0
dse014	número de respostas muito satisfeito	0	0	0	0	0	0
dse015	número de utentes que responderam ao inquérito	0	0	0	0	0	0
dse016	número de utentes dos serviços	0	0	0	0	0	0

tabela 5 – dados satisfação 2020

#### TÉCNICOS - OBRAS

INDICADOR	FÓRMULA	META	2018		2019		2020	
indse005	satisfação com os serviços de empreitadas	$= (dse011 * 1 + dse012 * 2 + dse013 * 3 + dse014 * 4) / (dse011 + dse012 + dse013 + dse014) * 25$	≥ 80,00%	0,00%	→	0,00%	↗	PV
indse006	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de empreitadas	$= dse015 / dse016 * 100$	≥ 20,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%

tabela 3 – variação satisfação 2018 - 2020

### 1.6. OBSERVAÇÃO

Não foi recolhido o grau de satisfação dos utentes com estes serviços.

## 1.7. MELHORIAS E EFICÁCIA

<b>MELHORIAS IDENTIFICADAS</b>	<b>ANO</b>	<b>AÇÕES DESENVOLVIDAS</b>	<b>EFICÁCIA</b>
Identificar indicadores e recolher dados relativos às atividades desenvolvidas pelos serviços.	2019	Os indicadores foram já identificados e foi iniciada a recolha de dados, mas apenas para 2 dos 6 indicadores.	A implementação não foi eficaz. É necessário realizar um esforço para a recolha de dados relativamente a todos os indicadores identificados.
Garantir a recolha de dados de forma a possibilitar a análise da evolução relativa às atividades desenvolvidas pelos serviços e à satisfação dos seus utentes.	2020		
Definir novo indicador relativo ao número de empreitadas com garantias de obra ativas no final do ano	2020		