

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS

SERVIÇOS DE APOIO JURÍDICO

18/01/2022

APROVADO POR:

PRESIDENTE PROF. DOUTOR JOSÉ DOS SANTOS COSTA

18/01/2022

1. INDICADORES DE DESEMPENHO

1.1. RESULTADO

DADOS 2021		PV
DADO		
daj001	número de pareceres executados dentro dos prazos fixados	256
daj002	número de pareceres solicitados	310
daj003	número de orientações e informações elaboradas	6
daj004	número de orientações e informações previstas	4
daj005	número de propostas de regulamentos elaboradas ou revistas dentro do prazo	4
daj006	número de propostas de elaboração ou de revisão de regulamentos previstas	2
daj007	número de divulgações de legislação efetuadas	0
daj008	número de pedidos para divulgação de legislação através do canal de notícias	0
daj009	número de despachos proferidos comunicados dentro dos prazos legalmente fixados	0
daj010	número de reclamações no âmbito recuperação de propinas em dívida apresentadas	15
daj011	número de protocolos verificados dentro do prazo	29
daj012	número de protocolos propostos	37
daj013	número de protocolos inseridos na base de dados dentro do prazo	0
daj014	número de protocolos estabelecidos com execução financeira	37
daj015	número de protocolos inseridos na bolsa dentro do prazo	0
daj016	número de protocolos estabelecidos	37
daj017	número de respostas muito insatisfeito	0
daj018	número de respostas insatisfeito	0
daj019	número de respostas satisfeito	1
daj020	número de respostas muito satisfeito	29
daj021	número de utentes que responderam ao inquérito	6
daj022	número de utentes dos serviços	19

RESULTADOS 2021

	INDICADOR	FÓRMULA	META	PV
indaj001	percentagem de cumprimento do prazo para execução de pareceres	=daj001/daj002*100	≥ 95,00%	82,58%
indaj002	percentagem de cumprimento do prazo para elaboração de orientações	=daj003/daj004*100	100,00%	150,00%
indaj003	percentagem de cumprimento do prazo para elaboração ou revisão de regulamentos	=daj005/daj006*100	100,00%	200,00%
indaj004	percentagem de cumprimento do prazo para divulgação de legislação	=daj007/daj008*100	≥ 90,00%	0,00%
indaj005	percentagem de cumprimento do prazo para resposta a reclamações no âmbito recuperação de propinas em dívida	=daj009/daj010*100	100,00%	0,00%
indaj006	percentagem de cumprimento do prazo para verificação de protocolos	=daj011/daj012*100	100,00%	78,38%
indaj007	percentagem de cumprimento do prazo para inserção de protocolos na base de dados de protocolos com execução financeira	=daj013/daj014*100	100,00%	0,00%
indaj008	percentagem de cumprimento do prazo para inserção de protocolos na respetiva bolsa	=daj015/daj016*100	100,00%	0,00%
indaj009	satisfação com os serviços de apoio jurídico	=(daj017*1+daj018*2+daj019*3+daj020*4)/(daj017+daj018+daj019+daj020)*25	≥ 80,00%	99,17%
indaj010	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de apoio jurídico	=daj021/daj022*100	≥ 20,00%	31,58%

DADOS 2020

	DADO	PV
daj001	número de pareceres executados dentro dos prazos fixados	207
daj002	número de pareceres solicitados	227
daj003	número de orientações e informações elaboradas	4
daj004	número de orientações e informações previstas	4
daj005	número de propostas de regulamentos elaboradas ou revistas dentro do prazo	2
daj006	número de propostas de elaboração ou de revisão de regulamentos previstas	2
daj007	número de divulgações de legislação efetuadas	0
daj008	número de pedidos para divulgação de legislação através do canal de notícias	0
daj009	número de despachos proferidos comunicados dentro dos prazos legalmente fixados	12
daj010	número de reclamações no âmbito recuperação de propinas em dívida apresentadas	12
daj011	número de protocolos verificados dentro do prazo	38
daj012	número de protocolos propostos	38
daj013	número de protocolos inseridos na base de dados dentro do prazo	35
daj014	número de protocolos estabelecidos com execução financeira	35
daj015	número de protocolos inseridos na bolsa dentro do prazo	0
daj016	número de protocolos estabelecidos	0
daj017	número de respostas muito insatisfeito	0
daj018	número de respostas insatisfeito	0
daj019	número de respostas satisfeito	2
daj020	número de respostas muito satisfeito	53
daj021	número de utentes que responderam ao inquérito	11
daj022	número de utentes dos serviços	20

RESULTADOS 2020

	INDICADOR	FÓRMULA	META	PV
indaj001	percentagem de cumprimento do prazo para execução de pareceres	=daj001/daj002*100	≥ 95,00%	91,19%
indaj002	percentagem de cumprimento do prazo para elaboração de orientações	=daj003/daj004*100	100,00%	100,00%
indaj003	percentagem de cumprimento do prazo para elaboração ou revisão de regulamentos	=daj005/daj006*100	100,00%	100,00%
indaj004	percentagem de cumprimento do prazo para divulgação de legislação	=daj007/daj008*100	≥ 90,00%	0,00%
indaj005	percentagem de cumprimento do prazo para resposta a reclamações no âmbito recuperação de propinas em dívida	=daj009/daj010*100	100,00%	100,00%
indaj006	percentagem de cumprimento do prazo para verificação de protocolos	=daj011/daj012*100	100,00%	100,00%
indaj007	percentagem de cumprimento do prazo para inserção de protocolos na base de dados de protocolos com execução financeira	=daj013/daj014*100	100,00%	100,00%
indaj008	percentagem de cumprimento do prazo para inserção de protocolos na respetiva bolsa	=daj015/daj016*100	100,00%	0,00%
indaj009	satisfação com os serviços de apoio jurídico	=(daj017*1+daj018*2+daj019*3+daj020*4)/(daj017+daj018+daj019+daj020)*25	≥ 80,00%	99,09%
indaj010	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de apoio jurídico	=daj021/daj022*100	≥ 20,00%	55,00%

DADOS 2019

	DADO	PV
daj001	número de pareceres executados dentro dos prazos fixados	459
daj002	número de pareceres solicitados	475
daj003	número de orientações e informações elaboradas	3
daj004	número de orientações e informações previstas	6
daj005	número de propostas de regulamentos elaboradas ou revistas dentro do prazo	2
daj006	número de propostas de elaboração ou de revisão de regulamentos previstas	2
daj007	número de divulgações de legislação efetuadas	55
daj008	número de pedidos para divulgação de legislação através do canal de notícias	59
daj009	número de despachos proferidos comunicados dentro dos prazos legalmente fixados	21
daj010	número de reclamações no âmbito recuperação de propinas em dívida apresentadas	24
daj011	número de protocolos verificados dentro do prazo	44
daj012	número de protocolos propostos	45
daj013	número de protocolos inseridos na base de dados dentro do prazo	32
daj014	número de protocolos estabelecidos com execução financeira	32
daj015	número de protocolos inseridos na bolsa dentro do prazo	0
daj016	número de protocolos estabelecidos	0
daj017	número de respostas muito insatisfeito	0
daj018	número de respostas insatisfeito	0
daj019	número de respostas satisfeito	1
daj020	número de respostas muito satisfeito	69
daj021	número de utentes que responderam ao inquérito	14
daj022	número de utentes dos serviços	40

RESULTADOS 2019

	INDICADOR	FÓRMULA	META	PV
indaj001	percentagem de cumprimento do prazo para execução de pareceres	=daj001/daj002*100	≥ 95,00%	96,63%
indaj002	percentagem de cumprimento do prazo para elaboração de orientações	=daj003/daj004*100	100,00%	50,00%
indaj003	percentagem de cumprimento do prazo para elaboração ou revisão de regulamentos	=daj005/daj006*100	100,00%	100,00%
indaj004	percentagem de cumprimento do prazo para divulgação de legislação	=daj007/daj008*100	≥ 90,00%	93,22%
indaj005	percentagem de cumprimento do prazo para resposta a reclamações no âmbito recuperação de propinas em dívida	=daj009/daj010*100	100,00%	87,50%
indaj006	percentagem de cumprimento do prazo para verificação de protocolos	=daj011/daj012*100	100,00%	97,78%
indaj007	percentagem de cumprimento do prazo para inserção de protocolos na base de dados de protocolos com execução financeira	=daj013/daj014*100	100,00%	100,00%
indaj008	percentagem de cumprimento do prazo para inserção de protocolos na respetiva bolsa	=daj015/daj016*100	100,00%	0,00%
indaj009	satisfação com os serviços de apoio jurídico	=(daj017*1+daj018*2+daj019*3+daj020*4)/(daj017+daj018+daj019+daj020)*25	≥ 80,00%	99,64%
indaj010	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de apoio jurídico	=daj021/daj022*100	≥ 20,00%	35,00%

1.2. ANÁLISE DO RESULTADO

Os resultados relativamente ao desempenho do DJ em relação às metas e objetivos fixados para o ano de 2021 foram, ainda, condicionados pelas circunstâncias decorrentes da pandemia provocada pela COVI-19, designadamente em matéria de organização do trabalho (teletrabalho e colaboradores confinados ou ausentes). Por outro lado, verificou-se a perda de colaboradores do Departamento, por ausência por doença e por afetação a outros serviços.

Estas dificuldades refletiram-se nos prazos de cumprimento, designadamente, nas respostas aos pedidos de pareceres. É de salientar que o número de pareceres registados não reflete aqueles que, efetivamente, são prestados, designadamente com caráter não formal, através de e-mail ou telefone.

Em todo o caso, foram atingidas as metas traçadas relativamente à maioria dos indicadores.

Foram produzidas diversas orientações sendo de realçar, e, por isso, foram registadas, orientações no âmbito da contratação de pessoal docente, de avaliação de pessoal docente e de reconhecimento de graus e diplomas, emitidas pelo Departamento e remetidas pela Vice-presidência às escolas.

Foram rececionadas 15 reclamações/pedidos de esclarecimento relativos a propinas os quais foram respondidos dentro dos prazos fixados.

Quanto aos protocolos é de realçar que são inúmeros os que não ficam registados, por terem resultado de análise em reuniões com a vice-presidência (em particular os internacionais).

Não foram inseridos quaisquer protocolos na base de dados e na bolsa, em virtude de o Departamento Jurídico ter ficado sem colaboradores que o pudessem fazer.

De acordo com orientação da presidência, a legislação deixou de ser divulgada no Canal de Notícias pelo que este indicador deixou de ser aplicável.

1.3. EVOLUÇÃO DO RESULTADO

	INDICADOR	FÓRMULA	META	2019		2020		2021
indaj001	percentagem de cumprimento do prazo para execução de pareceres	=daj001/daj002*100	≥ 95,00%	96,63%	↘	91,19%	→	91,19%
indaj002	percentagem de cumprimento do prazo para elaboração de orientações	=daj003/daj004*100	100,00%	50,00%	↗	100,00%	→	100,00%
indaj003	percentagem de cumprimento do prazo para elaboração ou revisão de regulamentos	=daj005/daj006*100	100,00%	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
indaj004	percentagem de cumprimento do prazo para divulgação de legislação	=daj007/daj008*100	≥ 90,00%	93,22%	↘	0,00%	→	0,00%
indaj005	percentagem de cumprimento do prazo para resposta a reclamações no âmbito recuperação de propinas em dívida	=daj009/daj010*100	100,00%	87,50%	↗	100,00%	→	100,00%
indaj006	percentagem de cumprimento do prazo para verificação de protocolos	=daj011/daj012*100	100,00%	97,78%	↗	100,00%	→	100,00%
indaj007	percentagem de cumprimento do prazo para inserção de protocolos na base de dados de protocolos com execução financeira	=daj013/daj014*100	100,00%	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
indaj008	percentagem de cumprimento do prazo para inserção de protocolos na respetiva bolsa	=daj015/daj016*100	100,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
indaj009	satisfação com os serviços de apoio jurídico	=(daj017*1+daj018*2+daj019*3+daj020*4)/(daj017+daj018+daj019+daj020)*25	≥ 80,00%	99,64%	↘	99,09%	→	99,09%
indaj010	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de apoio jurídico	=daj021/daj022*100	≥ 20,00%	35,00%	↗	55,00%	↘	31,58%

1.4. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO

A evolução dos resultados obtidos relativamente aos indicadores nos últimos 3 anos revela-se constante, apesar das especificidades dos anos de 2020 e 2021 que implicaram reorganização do trabalho e reajustamentos no tratamento dos processos, sendo de salientar o crescente número de documentos que são sujeitos a apreciação do DJ. Na tabela seguinte apresenta-se a evolução dos resultados obtidos relativamente aos indicadores da qualidade.

2. SATISFAÇÃO

2.1. SATISFAÇÃO E TAXA DE APLICAÇÃO

Ver dados e resultados nas tabelas do ponto 1.1 deste relatório, daj017 a daj022 e indaj009 e indaj010.

2.2. ANÁLISE DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO E DA TAXA DE APLICAÇÃO

Foi aplicado o inquérito de satisfação aos órgãos das escolas do Instituto – Presidência, Assembleia de Representantes, Conselho Técnico-Científico e Conselho pedagógico – dirigidos aos respetivos presidentes. Foram enviados 19 inquéritos e respondidos 6.

2.3. EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO E TAXA DE APLICAÇÃO

Ver evolução na tabelas do ponto 1.3 deste relatório, indaj009 e indaj010.

2.4. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO

No ano de 2021 o grau de satisfação manteve-se, constatando-se um grau de satisfação muito próximo dos 100%.

3. MELHORIAS

3.1. IMPLEMENTAÇÃO

MELHORIAS IDENTIFICADAS	ANO	AÇÕES DESENVOLVIDAS
Promover a uniformização de interpretações jurídicas junto dos órgãos e serviços do Instituto e escolas	2020	Foram produzidas algumas orientações mas a uniformização proposta não foi implementada de forma sistemática
Divulgar legislação acompanhada de informação sobre o respetivo sentido e implicações para a instituição	2020	Foi divulgada legislação, designadamente, no âmbito da declaração dos estados de emergência
Rever e identificar novos indicadores (indicador relativo às orientações /Reconhecimento de graus e diplomas, entre outros)	2020	Não foi implementada

3.2. EFICÁCIA

As melhorias não foram implementadas de forma sistemática, pelo que não pode dizer-se que tenham sido eficazes. Tal deveu-se ao particular contexto de pandemia que não só foi impeditivo do desenvolvimento de atividades para a sua concretização, como, também, impôs outras prioridades.

4. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

O contexto vivido no ano de 2020 e que se prolongou pelo ano de 2021, trouxe enormes desafios a todos os serviços do IPV e da Administração Pública, em particular pelas alterações na organização do trabalho. Tal implicou uma adaptação em termos de métodos de trabalho, especialmente nas formas de comunicação que, no caso do DJ, não pode traduzir-se numa quebra de rigor, clareza e oportunidade nas informações/pareceres prestados. Esse foi um objetivo alcançado, na medida em que, apesar do crescente volume de pedidos de informação, estes foram satisfeitos, embora com maiores atrasos e o apoio jurídico solicitado foi prestado.

A diminuição do pessoal no Departamento Jurídico refletiu-se de forma evidente na organização do trabalho e no prazo de resposta às solicitações que lhe são feitas.

Por outro lado, continua a resultar clara a necessidade de apoio jurídico sentida pelas escolas, evidenciada pelas solicitações feitas pelos seus órgãos e serviços, pelo que se revela ainda mais importante garantir uniformidade de interpretações jurídicas, designadamente, quanto a nova legislação aplicável aos serviços.

Razão pela qual mantemos as propostas de melhoria apresentadas anteriormente. Isto poderá ser alcançado mediante formação (eventualmente em contexto de trabalho ou em reuniões), orientações e divulgação de nova legislação com anotações de interesse para os serviços e órgãos envolvidos.

As propostas de melhoria que resultam desta análise terão como referência o objetivo estratégico de “Implementar uma cultura de simplificação administrativa” e como pressuposto o entendimento de que a posse de informação juridicamente sustentada contribui de forma muito relevante para a simplificação de procedimentos e para a tomada de decisões assertivas e validamente apoiadas.

5. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

MELHORIA	ÂMBITO	JUSTIFICAÇÃO	PLANEAMENTO	PRAZO
Promover a uniformização de interpretações jurídicas junto dos órgãos e serviços do Instituto e escolas	Apoio Jurídico	Pretende-se melhorar a informação jurídica e diminuir o número de pareceres solicitados	Realizar, junto dos serviços do IPV e escolas formação em contexto de trabalho e reuniões, com eventual produção de orientações. Criar plataforma para disponibilização de informação	21/2022
Divulgar legislação acompanhada de informação sobre o respetivo sentido e implicações para a instituição	Apoio jurídico	Pretende-se melhorar a sustentação jurídica das decisões	Realizar a triagem da nova legislação com interesse para a instituição e divulgá-la acompanhada de informação e/ou esclarecimentos	21/2022
Rever e identificar novos indicadores (indicador relativo às orientações/ reconhecimento de graus e diplomas, entre outros)	Monitorização de indicadores	Pretende-se a identificação de indicadores que reflitam de forma mais adequada a eficácia dos processos dos serviços	Identificar dados que podem ser recolhidos Rever/definir indicadores a partir dos dados Recolher dados e calcular mensalmente os indicadores Verificar o contributo dos resultados no cálculo da eficácia dos processos	2021