



**Politécnico  
de Viseu**

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE APOIO JURÍDICO

2023

**Elaborado por**

Raquel Vaz

Departamento Jurídico

29/01/2024

**Aprovado por**

José dos Santos Costa

Presidente IPV

30/01/2024

## 1. APRESENTAÇÃO

Nos termos do art.º 82º, nº 3 dos Estatutos do Instituto Politécnico de Viseu incumbe ao Departamento Jurídico (DJ) prestar apoio jurídico aos órgãos do Instituto e unidades orgânicas, designadamente, através da elaboração de estudos e pareceres, recolha, compilação e divulgação de legislação relevante para os serviços e apoio nas áreas disciplinar, regulamentar e de contencioso.

Ainda no âmbito das suas competências, estão atribuídos ao DJ os processos de execução fiscal de dívidas de propinas (instauração e acompanhamento do processo, respostas às oposições e contencioso) e o apoio aos protocolos, designadamente, na instrução e acompanhamento dos processos de prestação de serviços.

No ano de 2023, na sequência da auditoria da IGEC aos processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros, o tratamento destes processos passou a estar concentrado no DJ, quer para tratamento jurídico, quer no apoio administrativo.

Os indicadores fixados respondem às necessidades de monitorização destas atividades.

## 2. COLABORADORES

Neste momento e para além da diretora de serviços, estão afetos ao DJ dois técnicos superiores juristas (uma técnica superior iniciou funções em fevereiro de 2023) e uma assistente técnica.

Aos técnicos superiores cabe, essencialmente, a emissão de pareceres, tendo-se procedido a uma distribuição por áreas de especialidade, o que também inclui a diretora de serviços.

Fazem, igualmente, a recolha de legislação relevante, elaborando, quando tal se justifica, resumos dos diplomas publicados.

À técnica superior jurista estão ainda atribuídos o acompanhamento, instrução, informação e controlo dos processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros e de prestação de serviços.

A Assistente Técnica presta todo o apoio administrativo e de secretariado ao departamento, incluindo o apoio no âmbito dos processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros e de prestação de serviços e procede à instauração dos processos de execução fiscal das dívidas dos alunos de todas as escolas.

A diretora de serviços, para além das funções de coordenação das atividades do departamento, elabora pareceres e faz o patrocínio judiciário (contencioso) do Instituto.

CARREIRA	NÚMERO
Diretor de Serviços	1
Técnico Superior	2
Assistente Técnico	1

tabela 01 | características dos colaboradores

### 3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Para dar cumprimento às propostas de melhoria foram revistos e propostos novos indicadores que tiveram em consideração as atividades definidas em 1.

Assim, foram fixados indicadores que procuram medir, no essencial, a celeridade na resposta às solicitações feitas ao DJ, designadamente no âmbito dos pedidos de pareceres e protocolos. Particularmente no que diz respeito aos processos de reconhecimento de graus e diplomas, foi tido em atenção o atraso que se verificava no respetivo tratamento, decorrente, ainda, da acumulação de processos no período da pandemia e as recomendações da IGEC no âmbito da auditoria levada a cabo em abril de 2023.

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
AJ001	percentagem de cumprimento do prazo para execução de pareceres	dAJ001	número de pareceres executados dentro dos prazos fixados	dAJ001/dAJ002*100	≥ 95,00%
		dAJ002	número de pareceres solicitados		
AJ002	percentagem de cumprimento na elaboração de orientações e informações	dAJ003	número de orientações e informações elaboradas	dAJ003/dAJ004*100	100,00%
		dAJ004	número de orientações e informações previstas		
AJ003	percentagem de cumprimento na elaboração ou revisão de regulamentos	dAJ005	número de propostas de regulamentos elaboradas ou revistas dentro do prazo	dAJ005/dAJ006*100	100,00%
		dAJ006	número de propostas de elaboração ou de revisão de regulamentos previstas		
AJ004	percentagem de cumprimento do prazo para verificação de protocolos	dAJ007	número de protocolos verificados dentro do prazo	dAJ007/dAJ008*100	≥ 95,00%
		dAJ008	número de protocolos propostos		
AJ005	percentagem de cumprimento do prazo para inserção de protocolos na base de dados de protocolos com execução financeira	dAJ009	número de protocolos inseridos na base de dados dentro do prazo	dAJ009/dAJ010*100	100,00%, em 15 dias
		dAJ010	número de protocolos estabelecidos com execução financeira		
AJ006	percentagem do cumprimento dos prazos nos processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros	dAJ011	número de processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros tramitados dentro do prazo	dAJ011/dAJ012*100	≥ 90,00%
		dAJ012	número de processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros solicitados		
AJ007	percentagem do cumprimento do prazo na instauração de procedimentos de execução fiscal	dAJ013	número de procedimentos de execução fiscal respondidos dentro do prazo	dAJ013/dAJ014*100	≥ 90%, em 30 dias
		dAJ014	número de procedimentos de execução fiscal remetidos pelas escolas		

tabela 02 | mapa de indicadores de desempenho

### 4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO

Considerando que as atividades do DJ se traduzem, no essencial, no apoio jurídico aos órgãos do Instituto e das unidades orgânicas, os indicadores de satisfação incidem sobre o grau de satisfação desses órgãos, medido através de inquéritos.

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
AJ008	satisfação com os serviços de apoio jurídico	dAJ015	número de respostas muito insatisfeito	(dAJ015*1+dAJ016*2+dAJ017*3+dAJ018*4)/(dAJ015+dAJ016+dAJ017+dAJ018)*25/100	≥ 80,00%
		dAJ016	número de respostas insatisfeito		
		dAJ017	número de respostas satisfeito		
		dAJ018	número de respostas muito satisfeito		
AJ009	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de apoio jurídico	dAJ019	número de utentes que responderam ao inquérito	dAJ019/dAJ020*100	≥ 20,00%
		dAJ020	número de utentes dos serviços		

tabela 03 | mapa de indicadores de satisfação

## 5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

	INDICADOR	META	RESULTADO
AJ001	percentagem de cumprimento do prazo para execução de pareceres	≥ 95,00%	91,13%
AJ002	percentagem de cumprimento na elaboração de orientações e informações	100,00%	100,00%
AJ003	percentagem de cumprimento na elaboração ou revisão de regulamentos	100,00%	75,00%
AJ004	percentagem de cumprimento do prazo para verificação de protocolos	≥ 95,00%	93,75%
AJ005	percentagem de cumprimento do prazo para inserção de protocolos na base de dados de protocolos com execução financeira	100,00%, em 15 dias	100,00%
AJ006	percentagem do cumprimento dos prazos nos processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros	≥ 90,00%	86,90%
AJ007	percentagem do cumprimento do prazo na instauração de procedimentos de execução fiscal	≥ 90%, em 30 dias	100,00%

tabela 04 | resultados desempenho 2023

	DADO	NÚMERO
dAJ001	pareceres executados dentro dos prazos fixados	298
dAJ002	pareceres solicitados	327
dAJ003	orientações e informações elaboradas	5
dAJ004	orientações e informações previstas	5
dAJ005	propostas de regulamentos elaboradas ou revistas dentro do prazo	3
dAJ006	propostas de elaboração ou de revisão de regulamentos previstas	4
dAJ007	protocolos verificados dentro do prazo	45
dAJ008	protocolos propostos	48
dAJ009	protocolos inseridos na base de dados dentro do prazo	35
dAJ010	protocolos estabelecidos com execução financeira	35
dAJ011	processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros tramitados dentro do prazo	126
dAJ012	processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros solicitados	145
dAJ013	procedimentos de execução fiscal respondidos dentro do prazo	119
dAJ014	procedimentos de execução fiscal remetidos pelas escolas	119

tabela 05 | dados desempenho 2023

Os resultados relativamente ao desempenho do DJ em relação às metas e objetivos fixados para o ano de 2023 foram, na generalidade, bons, pese embora essas metas não tenham sido atingidas em alguns deles.

Tal dever-se-á, por um lado, ao facto de as metas terem sido demasiado ambiciosas, como no caso do cumprimento do prazo dos pareceres e dos protocolos, atendendo ao elevado número de solicitações (327 no caso dos pareceres e 48 no caso dos protocolos). Por outro lado, no ano de 2023, houve necessidade de proceder a uma reorganização do serviço e redistribuição de tarefas atendendo a algumas alterações nas atribuições do DJ e à entrada, em fevereiro, de uma técnica superior jurista, que se encontrou em período experimental até 31 de julho de 2023, com o especial acompanhamento que tal exigiu.

O número de pareceres registados não reflete aqueles que, efetivamente, são prestados, designadamente com caráter não formal, através de e-mail ou telefone.

De salientar que, tal como tinha sido proposto como melhoria, procedeu-se à revisão de indicadores existentes e à fixação de novos indicadores o que implicou uma nova abordagem ao desempenho do serviço.

É aqui de relevar que, na sequência da auditoria realizada pela IGEC aos processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros, na qual foi especialmente apontada a necessidade de cumprimento de prazos, estes processos foram concentrados no DJ, tendo este, sob a coordenação do Vice-Presidente responsável, procedido à revisão de procedimentos, elaboração de orientações e minutas e construção de mecanismos de controlo. Sendo

certo que a grande maioria dos atrasos se verificam, compreensivelmente, na apreciação pelos júris, foi feito um esforço para articular procedimentos e prazos (de salientar que dos 145 processos iniciados, 85 foram anulados na sequência de apreciação pelo departamento, não chegando a ser remetidos ao júri para apreciação – 58,6%). Nessa medida e pese embora não tenhamos termo de comparabilidade relativamente a anos anteriores, os resultados alcançados na recuperação de processos e no cumprimento de prazos são considerados muito positivos.

De referir, ainda, 5 processos de contencioso que deram entrada em tribunal, tendo o Departamento assumido o respetivo patrocínio judiciário.

De realçar os resultados de 100% relativos à elaboração de orientações/informações, cumprimento de prazos de inserção nas pastas de partilha dos protocolos de execução financeira e de cumprimento de prazos nos processos de instauração de execução fiscal por dívida de propinas.

## 6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO

A evolução dos resultados obtidos nos indicadores nos últimos 3 anos revela-se constante, relativamente aos indicadores que se mantêm e aos indicadores revistos.

Relativamente aos novos indicadores definidos, e embora não tenhamos termo de comparabilidade relativamente a anos anteriores, os resultados alcançados são muito positivos, designadamente quanto à recuperação de processos e cumprimento de prazos, em especial, no âmbito do reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros.

INDICADOR		META	2021	Δ	2022	Δ	2023
AJ001	percentagem de cumprimento do prazo para execução de pareceres	≥ 95,00%	82,58%	↗	92,15%	↘	91,13%
AJ002	percentagem de cumprimento na elaboração de orientações e informações	100,00%	150,00%	↘	0,00%	↗	100,00%
AJ003	percentagem de cumprimento na elaboração ou revisão de regulamentos	100,00%	200,00%	↘	90,91%	↘	75,00%
AJ004	percentagem de cumprimento do prazo para verificação de protocolos	≥ 95,00%	78,38%	↗	95,00%	↘	93,75%
AJ005	percentagem de cumprimento do prazo para inserção de protocolos na base de dados de protocolos com execução financeira	100,00%, em 15 dias	0,00%	↗	478,26%	↘	100,00%
AJ006	percentagem do cumprimento dos prazos nos processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros	≥ 90,00%					86,90%
AJ007	percentagem do cumprimento do prazo na instauração de procedimentos de execução fiscal	≥ 90%, em 30 dias					100,00%

tabela 06 | evolução do desempenho 2021/2023

## 7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

Nos termos definidos, foram aplicados inquéritos de satisfação à Presidência, Assembleia de Representantes, Conselho Técnico-Científico e Conselho Pedagógico das escolas, dirigido aos respetivos presidentes – foram enviados 20 inquéritos e respondidos 9.

	INDICADOR	META	RESULTADO
AS021	satisfação com os serviços de apoio jurídico	≥ 80,00%	100,00%
AS022	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de apoio jurídico	≥ 20,00%	45,00%

tabela 07 | resultados satisfação 2023

	DADO	NÚMERO
dRH033	respostas muito insatisfeito	0
dRH034	respostas insatisfeito	0
dRH035	respostas satisfeito	0
dRH036	respostas muito satisfeito	45
dRH037	utentes que responderam ao inquérito	9
dRH038	utentes dos serviços de apoio jurídico	20

tabela 08 | dados satisfação 2023

## 8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

É de realçar os resultados de 100% na satisfação com os serviços de apoio jurídico no ano de 2023.

	INDICADOR	META	2021	Δ	2022	Δ	2023
AS021	satisfação com os serviços de apoio jurídico	≥ 80,00%	99,17%	↗	99,44%	↗	100,00%
AS022	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de apoio jurídico	≥ 20,00%	31,58%	↗	45,00%	→	45,00%

tabela 09 | evolução da satisfação 2021/2023

## 9. AUDITORIAS

Na auditoria interna realizada em 2023 foi identificada uma ação de melhoria já implementada de forma eficaz.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?	OBSERVAÇÕES
2023	Rever e identificar novos indicadores (indicador relativo às Orientações/ Reconhecimento de graus e diplomas entre outros <sup>9</sup> )	Dezembro de 2023	Revisão de 1 indicador e formulação de novo indicador	Sim	Sim	

tabela 10 | resultados das auditorias

## 10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

O ano de 2023 foi, para o departamento Jurídico, um ano de reorganização do serviço em função das orientações da presidência do Instituto e da entrada de uma nova técnica superior.

O volume de atividades atribuídas, sempre em crescendo, e as alterações do pessoal afeto ao departamento verificadas durante o ano, obrigaram a uma adaptação e redistribuição de tarefas e processos com reflexos, em especial, no prazo de resposta às solicitações sem que, no entanto, tal tenha prejudicado o rigor, clareza e oportunidade nas informações/pareceres prestados e no apoio solicitado.

Como se disse, é de destacar o esforço feito, na sequência da auditoria realizada pela IGEC aos processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros, para dar resposta às recomendações da Inspeção Geral, procedendo à revisão de procedimentos, elaboração de orientações e minutas e construção de mecanismos de controlo. É um esforço que se deverá manter, principalmente através da monitorização dos procedimentos e da articulação com os júris no sentido de garantir um efetivo apoio jurídico. Razão pela qual se apresenta como proposta de melhoria a realização de reuniões/sessões de esclarecimento nas escolas com maior volume de processos de reconhecimento.

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 a proposta de melhoria apresentada anteriormente, no sentido de emitir e divulgar orientações relativas a nova legislação com anotações de interesse para os serviços e órgãos envolvidos.

As propostas de melhoria que resultam desta análise têm como referência o objetivo estratégico do IPV de “Modernizar e simplificar a área 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.

Atenta a dimensão das atividades e atribuições do DJ é de manifestar a preocupação com a sobrecarga da única assistente técnica do Departamento o que se poderá refletir no apoio administrativo prestado.



## 11. MELHORIA

Tendo em conta a análise realizada o departamento jurídico identificou as seguintes melhorias, a implementar de acordo com o descrito na seguinte tabela:

ANO	MELHORIA IDENTIFICADA	AÇÕES DESENVOLVIDAS	AÇÕES A DESENVOLVER	PRAZOS
2023	Promover a uniformização de interpretações jurídicas junto dos órgãos e serviços do Instituto e Escolas	Foram produzidos pareceres de uniformização de interpretações. Não foi criada a plataforma de disponibilização de informação	Dar continuidade à ação; melhorar a disponibilização de legislação no espaço do DJ no site do IPV	dez/24
2023	Divulgar legislação acompanhada de informação sobre o respetivo sentido e implicações para a instituição	Foi realizada a divulgação de legislação relevante, acompanhada de informação e/ou anotações	Dar continuidade à ação.	dez/24
2023	Rever e identificar novos indicadores (indicador relativo às orientações, reconhecimento de graus e diplomas, entre outros)	Foram revistos indicadores e criados novos indicadores, designadamente no âmbito do reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros	Ação implementada. Proceder à monitorização	dez/24
2024	Melhorar o apoio jurídico aos júris dos processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros	Foram revistas as orientações para os júris e definidos procedimentos	Realizar reuniões nas escolas para esclarecimento de situações e dúvidas relacionadas com procedimentos e com a apreciação dos júris	dez/24

tabela 11 melhorias