



RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE APOIO JURÍDICO

Ano 2024

Aprovado em: 2025-07-03

1. APRESENTAÇÃO	4
2. COLABORADORES	4
3. INDICADORES DE DESEMPENHO	5
4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO	6
5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS	7
6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO	9
7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS	9
8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO	10
9. AUDITORIAS	10
10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS	11
11. MELHORIA	11

Elaborado por	Aprovado por
Raquel Vaz Departamento Jurídico	José dos Santos Costa Presidente IPV

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.

Está, também, integrado no DJ todo o processo de tratamento jurídico dos pedidos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros, bem como o respetivo apoio administrativo e monitorização.

Os indicadores fixados respondem às necessidades de monitorização destas atividades.

2. COLABORADORES

No ano de 2024 e para além da diretora de serviços, estiveram afetos ao DJ dois técnicos superiores juristas 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 dos processos 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

* Um técnico superior jurista encontra-se aposentado desde o dia 1 de fevereiro de 2025

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores são os que foram introduzidos no ano de 2023, para dar cumprimento a propostas de melhoria tendo em consideração as atividades definidas em 1, pretendendo-se, agora, proceder à respetiva monitorização e avaliação de implementação.

Os indicadores 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.

Procuram medir, igualmente, o efetivo apoio prestado, designadamente, através de orientações interpretativas.

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
SAT009	satisfação com os serviços de apoio jurídico	dSAT048	número de respostas muito insatisfeito	$\frac{((dSAT048*1+dSAT049*2+dSAT050*3+dSAT051*4) / (dSAT048+dSAT049+dSAT050+dSAT051)/4)*100}{}$	$\geq 80,00\%$
		dSAT049	número de respostas insatisfeito		
		dSAT050	número de respostas satisfeito		
		dSAT051	número de respostas muito satisfeito		
SAT021	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de apoio jurídico	dSAT052	número de utentes que responderam ao inquérito	$dSAT052/dSAT053*100$	$\geq 20,00\%$
		dSAT053	número de utentes dos serviços		

tabela 03 | mapa de indicadores de satisfação

5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

Os resultados relativamente ao desempenho do DJ em relação às metas e objetivos fixados para o ano de 2024 foram, na generalidade, bons, pese embora essas metas não tenham sido atingidas em alguns deles.

Dá-se especial enfoque ao facto de ter sido melhorado o prazo de resposta aos pareceres e informações solicitados o que se deve, em especial, ao facto de o DJ contar, no ano de 2024, com dois juristas, num caso com conhecimentos e experiência reconhecidos, no outro, com progressiva aquisição de conhecimentos e autonomia.

Também o desempenho relativo ao indicador para os processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros foi melhorado, o que se deve, por um lado, à concentração de todo o processo num só serviço e, por outro, à coordenação e apoio jurídico prestado aos júris de reconhecimento o que permitiu implementar e agilizar os procedimentos definidos.

Relativamente às orientações há a reter que muitas das orientações produzidas não assumiram um carácter formal, antes se inseriram em contexto de informações o que sugere a necessidade de reformular este indicador. Por outro lado, deverão ser assumidas como orientações, as que se traduzem em esclarecimentos sobre nova legislação, com a indicação das suas implicações para os serviços.

De realçar, ainda, o elevado número de pareceres elaborados sendo que o número de pareceres registados não reflete aqueles que, efetivamente, são prestados, designadamente com carácter não formal, através de e-mail ou telefone.

Destacam-se os resultados de 100% relativos aos regulamentos revistos, ao cumprimento de prazos de inserção nas pastas de partilha dos protocolos de execução financeira e ao cumprimento de prazos nos processos de instauração de execução fiscal por dívida de propinas.

INDICADOR		META	RESULTADO
AJ001	percentagem de cumprimento do prazo para execução de pareceres	>= 95,00%	95.98%
AJ002	percentagem de cumprimento na elaboração de orientações e informações	100,00%	80.00%
AJ003	percentagem de cumprimento na elaboração ou revisão de regulamentos	100,00%	100.00%
AJ004	percentagem de cumprimento do prazo para verificação de protocolos	>= 95,00%	97.37%
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%	90.06%
AJ007	percentagem do cumprimento do prazo na instauração de procedimentos de execução fiscal	>= 90%, em 30 dias	100.00%

tabela 04 | resultados desempenho

DADO		NÚMERO
dAJ001	número de pareceres executados dentro dos prazos fixados	358
dAJ002	número de pareceres solicitados	373
dAJ003	número de orientações e informações elaboradas	4
dAJ004	número de orientações e informações previstas	5
dAJ005	número de propostas de regulamentos elaboradas ou revistas dentro do prazo	15
dAJ006	número de propostas de elaboração ou de revisão de regulamentos previstas	15
dAJ007	número de protocolos verificados dentro do prazo	37
dAJ008	número de protocolos propostos	38
dAJ009	número de protocolos inseridos na base de dados dentro do prazo	51
dAJ010	número de protocolos estabelecidos com execução financeira	51
dAJ011	número de processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros tramitados dentro do prazo	154
dAJ012	número de processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros solicitados	171
dAJ013	número de procedimentos de execução fiscal respondidos dentro do prazo	162
dAJ014	número de procedimentos de execução fiscal remetidos pelas escolas	162

tabela 05 | dados desempenho

6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO

A evolução dos resultados obtidos nos indicadores nos últimos 3 anos revela-se constante, com melhorias a nível do cumprimento de prazos para emissão de pareceres e para tramitação dos processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros.

INDICADOR		META	2022		2023		2024
AJ001	percentagem de cumprimento do prazo para execução de pareceres	>= 95,00%	92.15%		91.13%		95.98%
AJ002	percentagem de cumprimento na elaboração de orientações e informações	100,00%	0.00%		100.00%		80.00%
AJ003	percentagem de cumprimento na elaboração ou revisão de regulamentos	100,00%	90.91%		75.00%		100.00%
AJ004	percentagem de cumprimento do prazo para verificação de protocolos	>= 95,00%	95.00%		93.75%		97.37%
AJ005	percentagem de cumprimento do prazo para inserção de protocolos na base de dados de protocolos com execução financeira	100,00%, em 15 dias	478.26%		100.00%		100.00%
AJ006	percentagem do cumprimento dos prazos nos processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros	>= 90,00%	0.00%		86.90%		90.06%
AJ007	percentagem do cumprimento do prazo na instauração de procedimentos de execução fiscal	>= 90%, em 30 dias	0.00%		100.00%		100.00%

tabela 06 | evolução do desempenho

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%	99.17%
AS022	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de apoio jurídico	>= 20,00%	60.00%

tabela 07 | resultados satisfação

DADO		NÚMERO
dSAT048	número de respostas muito insatisfeito	0
dSAT049	número de respostas insatisfeito	0
dSAT050	número de respostas satisfeito	2
dSAT051	número de respostas muito satisfeito	58
dSAT052	número de utentes dos serviços de apoio jurídico que responderam ao inquérito	12
dSAT053	número de utentes dos serviços de apoio jurídico	20

tabela 08 | dados satisfação

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

É de realçar os resultados de 99,17% na satisfação com os serviços de apoio jurídico no ano de 2024.

INDICADOR		META	2022		2023		2024
AS021	satisfação com os serviços de apoio jurídico	>= 80,00%	99.44%	↗	100.00%	↘	99.17%
AS022	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de apoio jurídico	>= 20,00%	45.00%	→	45.00%	↗	60.00%

tabela 09 | evolução da satisfação

9. AUDITORIAS

Na auditoria interna realizada em 2024 foi identificada uma ação de melhoria a qual se encontra em fase de implementação.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?	OBSERVAÇÕES
2024	Melhorar o arquivo dos processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros (organização e sistematização)	Dezembro de 2024	Facilidade na acessibilidade e consulta			

tabela 10 | resultados das auditorias

10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

O ano de 2024 foi, para o departamento Jurídico, um ano de alguma estabilidade a nível organizativo, uma vez que se mantiveram em pleno exercício de funções dois técnicos superiores juristas, sendo que os novos elementos que integram o departamento desde 2023 (uma jurista e uma assistente técnica) têm demonstrado progressiva aquisição de conhecimentos e autonomia no exercício das suas funções.

A adaptação e redistribuição de tarefas e processos ocorrida no ano de 2023, mostrou-se adequada com reflexos positivos na concretização de objetivos e no desenvolvimento de tarefas, no ano de 2024, com melhorias, em especial, no prazo de resposta às solicitações que são presentes ao departamento sem que a maior celeridade tenha prejudicado o rigor, clareza e oportunidade nas informações/pareceres prestados e no apoio solicitado.

Como já acontecera no ano anterior, 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, sem prejuízo da necessidade de continuar a melhorar o tratamento dos processos, o que se reflete nas propostas de melhoria apresentadas.

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 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 especial preocupação com a recente aposentação de um dos técnicos superiores juristas o que, necessariamente, se refletirá na distribuição de tarefas e cumprimento de prazos.

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
2024	Promover a uniformização de interpretações jurídicas junto dos órgãos e serviços do Instituto e Escolas	Foram produzidos pareceres de uniformização de interpretações.	Dar continuidade à ação	dez/25
2024	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/25
2024	Melhorar o apoio jurídico aos júris dos processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros	Foram realizadas reuniões de apoio aos júris nomeados	Dar continuidade à ação	dez/25
2025	Melhorar o arquivo dos processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros	Foram identificados aspetos de organização e sistematização a melhorar	Rever a organização do arquivo	dez/25

tabela 11 | melhorias