

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS

SERVIÇOS DE APOIO JURÍDICO

---

29/01/2021

APROVADO POR:

VICE-PRESIDENTE PROF. DOUTOR PAULO COSTEIRA

---

18/02/2021

## 1. INDICADORES DE DESEMPENHO

### 1.1. RESULTADO

#### APOIO JURÍDICO 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%

	DADOS	PV
daj.001	número de pareceres executados dentro dos prazos fixados	207
daj.002	número de pareceres solicitados	227
daj.003	número de orientações e informações elaboradas	4
daj.004	número de orientações e informações previstas	4
daj.005	número de propostas de regulamentos elaboradas ou revistas dentro do prazo	2
daj.006	número de propostas de elaboração ou de revisão de regulamentos previstas	2
daj.007	número de divulgações de legislação efetuadas	0
daj.008	número de pedidos para divulgação de legislação através do canal de notícias	0
daj.009	número de despachos proferidos comunicados dentro dos prazos legalmente fixados	12
daj.010	número de reclamações no âmbito recuperação de propinas em dívida apresentadas	12
daj.011	número de protocolos verificados dentro do prazo	38
daj.012	número de protocolos propostos	38
daj.013	número de protocolos inseridos na base de dados dentro do prazo	35
daj.014	número de protocolos estabelecidos com execução financeira	35
daj.015	número de protocolos inseridos na bolsa dentro do prazo	0
daj.016	número de protocolos estabelecidos	0

## APOIO JURÍDICO 2019

INDICADORES			METAS	PV
indaj.001	percentagem de cumprimento do prazo para execução de pareceres	=daj.001/daj.002*100	≥ 95,00%	96,63%
indaj.002	percentagem de cumprimento do prazo para elaboração de orientações	=daj.003/daj.004*100	100,00%	50,00%
indaj.003	percentagem de cumprimento do prazo para elaboração ou revisão de regulamentos	=daj.005/daj.006*100	100,00%	100,00%
indaj.004	percentagem de cumprimento do prazo para divulgação de legislação	=daj.007/daj.008*100	≥ 90,00%	93,22%
indaj.005	percentagem de cumprimento do prazo para resposta a reclamações no âmbito recuperação de propinas em dívida	=daj.009/daj.010*100	100,00%	87,50%
indaj.006	percentagem de cumprimento do prazo para verificação de protocolos	=daj.011/daj.012*100	100,00%	97,78%
indaj.007	percentagem de cumprimento do prazo para inserção de protocolos na base de dados de protocolos com execução financeira	=daj.013/daj.014*100	100,00%	100,00%
indaj.008	percentagem de cumprimento do prazo para inserção de protocolos na respetiva bolsa	=daj.015/daj.016*100	100,00%	0,00%

DADOS		PV
daj.001	número de pareceres executados dentro dos prazos fixados	459
daj.002	número de pareceres solicitados	475
daj.003	número de orientações e informações elaboradas	3
daj.004	número de orientações e informações previstas	6
daj.005	número de propostas de regulamentos elaboradas ou revistas dentro do prazo	2
daj.006	número de propostas de elaboração ou de revisão de regulamentos previstas	2
daj.007	número de divulgações de legislação efetuadas	55
daj.008	número de pedidos para divulgação de legislação através do canal de notícias	59
daj.009	número de despachos proferidos comunicados dentro dos prazos legalmente fixados	21
daj.010	número de reclamações no âmbito recuperação de propinas em dívida apresentadas	24
daj.011	número de protocolos verificados dentro do prazo	44
daj.012	número de protocolos propostos	45
daj.013	número de protocolos inseridos na base de dados dentro do prazo	32
daj.014	número de protocolos estabelecidos com execução financeira	32
daj.015	número de protocolos inseridos na bolsa dentro do prazo	0
daj.016	número de protocolos estabelecidos	0

## APOIO JURÍDICO 2018

INDICADORES			METAS	PV
indaj.001	percentagem de cumprimento do prazo para execução de pareceres	=daj.001/daj.002*100	≥ 95,00%	98,80%
indaj.002	percentagem de cumprimento do prazo para elaboração de orientações	=daj.003/daj.004*100	100,00%	66,67%
indaj.003	percentagem de cumprimento do prazo para elaboração ou revisão de regulamentos	=daj.005/daj.006*100	100,00%	20,00%
indaj.004	percentagem de cumprimento do prazo para divulgação de legislação	=daj.007/daj.008*100	≥ 90,00%	0,00%
indaj.005	percentagem de cumprimento do prazo para resposta a reclamações no âmbito recuperação de propinas em dívida	=daj.009/daj.010*100	100,00%	100,00%
indaj.006	percentagem de cumprimento do prazo para verificação de protocolos	=daj.011/daj.012*100	100,00%	100,00%
indaj.007	percentagem de cumprimento do prazo para inserção de protocolos na base de dados de protocolos com execução financeira	=daj.013/daj.014*100	100,00%	100,00%
indaj.008	percentagem de cumprimento do prazo para inserção de protocolos na respetiva bolsa	=daj.015/daj.016*100	100,00%	0,00%

DADOS		PV
daj.001	número de pareceres executados dentro dos prazos fixados	412
daj.002	número de pareceres solicitados	417
daj.003	número de orientações e informações elaboradas	4
daj.004	número de orientações e informações previstas	6
daj.005	número de propostas de regulamentos elaboradas ou revistas dentro do prazo	1
daj.006	número de propostas de elaboração ou de revisão de regulamentos previstas	5
daj.007	número de divulgações de legislação efetuadas	0
daj.008	número de pedidos para divulgação de legislação através do canal de notícias	0
daj.009	número de despachos proferidos comunicados dentro dos prazos legalmente fixados	13
daj.010	número de reclamações no âmbito recuperação de propinas em dívida apresentadas	13
daj.011	número de protocolos verificados dentro do prazo	37
daj.012	número de protocolos propostos	37
daj.013	número de protocolos inseridos na base de dados dentro do prazo	23
daj.014	número de protocolos estabelecidos com execução financeira	23
daj.015	número de protocolos inseridos na bolsa dentro do prazo	0
daj.016	número de protocolos estabelecidos	0

## 1.2. ANÁLISE DO RESULTADO

Os resultados relativamente ao desempenho do DJ em relação às metas e objetivos fixados para o ano de 2020 foram muito condicionados pelas circunstâncias decorrentes da pandemia provocada pela COVI-19, designadamente em matéria de organização do trabalho (teletrabalho e colaboradores confinados ou ausentes).

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

De salientar que, relativamente ao presente ano e apesar de terem dado entrada na BD do DJ 525 documentos aos quais foi necessário dar resposta, apenas foram contabilizados, para efeitos de cumprimento dos respetivos prazos, aqueles que exigiram informações/pareceres formalizados. Além disso, os prazos foram ajustados e geridos em função das condições e disponibilidades dos colaboradores. Assim, dos 227 pedidos de parecer registados, foram cumpridos os prazos de 207, sendo que a meta traçada não foi atingida pelas razões supra enunciadas e pela ausência, por doença, de alguns colaboradores.

Foram produzidas 4 orientações na área académica, emitidas e remetidas pelo Vice-presidente às escolas com a coadjuvação do DJ.

Foram rececionadas 12 reclamações/pedidos de esclarecimento relativos a propinas os quais foram respondidos dentro dos prazos fixados. De notar que os prazos fixados o foram tendo já em conta as especiais circunstâncias vividas em grande parte do ano.

Não foram, ainda, inseridos quaisquer protocolos na bolsa, em virtude de, só em novembro, ter sido afeto ao departamento um colaborador para esse efeito o qual se encontra ausente por doença.

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

### APOIO JURÍDICO

INDICADOR	FÓRMULA	META	2018		2019		2020	
indaj001	percentagem de cumprimento do prazo para execução de pareceres	=daj001/daj002*100	≥ 95,00%	98,80%	↘	96,63%	↘	91,19%
indaj002	percentagem de cumprimento do prazo para elaboração de orientações	=daj003/daj004*100	100,00%	66,67%	↘	50,00%	↗	100,00%
indaj003	percentagem de cumprimento do prazo para elaboração ou revisão de regulamentos	=daj005/daj006*100	100,00%	20,00%	↗	100,00%	→	100,00%
indaj004	percentagem de cumprimento do prazo para divulgação de legislação	=daj007/daj008*100	≥ 90,00%	0,00%	↗	93,22%	↘	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%	↘	87,50%	↗	100,00%
indaj006	percentagem de cumprimento do prazo para verificação de protocolos	=daj011/daj012*100	100,00%	100,00%	↘	97,78%	↗	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%

## 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 do ano de 2020 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 (525 no presente ano). Na tabela seguinte apresenta-se a evolução dos resultados obtidos relativamente aos indicadores da qualidade.

## 2. SATISFAÇÃO

### 2.1. SATISFAÇÃO E TAXA DE APLICAÇÃO

#### APOIO JURÍDICO 2020

INDICADORES			METAS	PV
indaj.009	satisfação com os serviços de apoio jurídico	$= (daj.017*1 + daj.018*2 + daj.019*3 + daj.020*4) / (daj.017 + daj.018 + daj.019 + daj.020) * 25$	≥ 80,00%	99,50%
indaj.010	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de apoio jurídico	$= daj.021 / daj.022 * 100$	≥ 20,00%	50,00%

DADOS		PV
daj.017	número de respostas muito insatisfeito	0
daj.018	número de respostas insatisfeito	0
daj.019	número de respostas satisfeito	1
daj.020	número de respostas muito satisfeito	49
daj.021	número de utentes que responderam ao inquérito	10
daj.022	número de utentes dos serviços	20

#### APOIO JURÍDICO 2019

INDICADORES			METAS	PV
indaj.009	satisfação com os serviços de apoio jurídico	$= (daj.017*1 + daj.018*2 + daj.019*3 + daj.020*4) / (daj.017 + daj.018 + daj.019 + daj.020) * 25$	≥ 80,00%	99,64%
indaj.010	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de apoio jurídico	$= daj.021 / daj.022 * 100$	≥ 20,00%	35,00%

DADOS		PV
daj.017	número de respostas muito insatisfeito	0
daj.018	número de respostas insatisfeito	0
daj.019	número de respostas satisfeito	1
daj.020	número de respostas muito satisfeito	69
daj.021	número de utentes que responderam ao inquérito	14
daj.022	número de utentes dos serviços	40

#### APOIO JURÍDICO 2018

INDICADORES			METAS	PV
indaj.009	satisfação com os serviços de apoio jurídico	$= (daj.017*1 + daj.018*2 + daj.019*3 + daj.020*4) / (daj.017 + daj.018 + daj.019 + daj.020) * 25$	≥ 80,00%	0,00%
indaj.010	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de apoio jurídico	$= daj.021 / daj.022 * 100$	≥ 20,00%	0,00%

DADOS		PV
daj.017	número de respostas muito insatisfeito	0
daj.018	número de respostas insatisfeito	0
daj.019	número de respostas satisfeito	0
daj.020	número de respostas muito satisfeito	0
daj.021	número de utentes que responderam ao inquérito	0
daj.022	número de utentes dos serviços	0

## 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 20 inquéritos e respondidos 10. Note-se que alguns dos órgãos não responderam por não terem recorrido aos serviços jurídicos

## 2.3. EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO E TAXA DE APLICAÇÃO

### APOIO JURÍDICO 2018-2020

INDICADORES			METAS	2018		2019		2020
indaj.009	satisfação com os serviços de apoio jurídico	$=(daj.017*1+daj.018*2+daj.019*3+daj.020*4)/(daj.017+daj.018+daj.019+daj.020)*25$	≥ 80,00%	0,00%	↗	99,64%	↘	99,50%
indaj.010	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de apoio jurídico	$=daj.021/daj.022*100$	≥ 20,00%	0,00%	↗	35,00%	↗	50,00%

## 2.4. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO

No ano de 2020, o grau de satisfação mantém-se, constatando-se, mais uma vez, que apenas em relação à rapidez da prestação, a taxa de satisfação não é de 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 para o 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 prolonga 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.

Continua, no entanto, a resultar evidenciado que o grande número de pareceres solicitados se deve, em parte, à falta de apoio jurídico nas escolas (estas não têm juristas próprios) 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 (relativamente a estas continua a entender-se que a meta deverá ser revista) e divulgação de nova legislação com anotações de interesse para os serviços e órgãos envolvidos.

A implementação do workflow será fundamental para maior celeridade nos circuitos de informação.

Por outro lado, o acréscimo de processos de reconhecimento de graus e diplomas, deve levar a repensar novos indicadores

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