

**RELATÓRIO SERVIÇOS JURÍDICOS  
POLITÉCNICO DE VISEU**

\_\_\_\_\_  
aprovado  
24 de março de 2020

**RELATÓRIOS SERVIÇOS**  
Serviços Jurídicos  
INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

1. **Indicadores da qualidade – resultados 2019**
2. **Indicadores da qualidade – evolução**
3. **Satisfação – resultados 2019**
4. **Satisfação – evolução**
5. **Melhorias – implementação**
6. **Pessoas**
7. **Análise crítica do funcionamento dos serviços**
8. **Melhorias – identificação e planeamento**

### 1. Indicadores da qualidade – resultados 2019

Em 2019 foram atingidas as metas fixadas relativamente à grande maioria dos indicadores. Não foram alcançadas as metas traçadas relativamente ao indicador 05.01.02 (apenas foram elaboradas 3 orientações das 6 previstas – contratação de pessoal docente/reconhecimento/propinas) o que tem a ver com o facto de apenas terem sido contabilizadas orientações gerais dirigidas a todas as escolas. Não foi também atingida a meta relativa ao prazo de resposta às reclamações o que está relacionado com o elevado número de pareceres e informações solicitados ao DJ. Quanto ao indicador 09.01.03, o facto de ainda não terem sido introduzidos, na bolsa, os protocolos assinados, resulta de só recentemente a gestão desta bolsa ter passado para o secretariado do DJ. Os resultados podem ser consultados na seguinte tabela:

INDICADOR	META	SC
05.01.01.01 taxa de cumprimento do prazo para execução de pareceres	≥ 95,00%	459 475 96,63%
05.01.02.01 taxa de cumprimento do prazo para elaboração de orientações	100,00%	3 6 50,00%
05.01.03.01 Taxa de cumprimento do prazo para elaboração ou revisão de regulamentos	100,00%	2 2 100,00%
05.01.04.01 Taxa de cumprimento do prazo para divulgação de legislação	≥ 90,00%	55 59 93,22%
05.02.18.01 Taxa de cumprimento do prazo para resposta a reclamações no âmbito recuperação de propinas em dívida	100,00%	21 24 87,50%
09.01.01 taxa de cumprimento do prazo para verificação de protocolos	100,00%	56 56 100,00%
09.01.02 taxa cumprimento do prazo para inserção de protocolos na base de dados de protocolos com execução financeira	100,00%	35 35 100,00%
09.01.03 taxa cumprimento do prazo para inserção de protocolos na respetiva bolsa	100,00%	0 56 0,00%

## 2. Indicadores da qualidade – evolução

A evolução dos resultados obtidos relativamente aos indicadores nos últimos 3 anos, revela-se constante, com algum decréscimo relativamente aos prazos de emissão de pareceres e das respostas a reclamações o que se prende com o elevado número de pareceres solicitados (cerca de 400 pedidos por ano, contados apenas os que têm imq e que não têm resposta imediata) e com o aumento exponencial de solicitações feitas ao DJ. Na tabela seguinte apresenta-se a evolução dos resultados obtidos relativamente aos indicadores da qualidade.

INDICADOR	META	2016		2017		2018		2019
05.01.01.01 taxa de cumprimento do prazo para execução de pareceres	≥ 95,00%	98,52%	↗	97,39%	↗	98,80	↘	96,63%
05.01.02.01 taxa de cumprimento do prazo para elaboração de orientações	100,00%	100,00%	→	100,00%	↘	66,67	↘	50,00%
05.01.03.01 Taxa de cumprimento do prazo para elaboração ou revisão de regulamentos	100,00%	100,00%	↘	0,00%	↗	20,00%	↗	100,00%
05.01.04.01 Taxa de cumprimento do prazo para divulgação de legislação	≥ 90,00%	93,18%	↘	87,50%	↗	100,00%	↘	93,22%
05.02.18.01 Taxa de cumprimento do prazo para resposta a reclamações no âmbito recuperação de propinas em dívida	100,00%	100,00%	→	100,00%		--	↘	87,50%
09.01.01 taxa de cumprimento do prazo para verificação de protocolos	100,00%	100,00%	→	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
09.01.02 taxa cumprimento do prazo para inserção de protocolos na base de dados de protocolos com execução financeira	100,00%	--		--		100,00%	→	100,00%
09.01.03 taxa cumprimento do prazo para inserção de protocolos na respetiva bolsa	100,00%	--		28,77%	↗	61,29%	↘	0,00%

## 3. Satisfação – resultados 2019

0

No ano de 2019 foi decidido aplicar um dos modelos de inquérito de satisfação aos órgãos das escolas do Instituto – Presidência, Assembleia de Representantes, Conselho Científico e Conselho Pedagógico - dirigidos aos respetivos presidentes, uma vez que são estes que, em particular, solicitam pareceres e informações ao Departamento Jurídico. Consta-se que, apenas em relação à rapidez da prestação, a taxa de satisfação não é de 100%.

SERVIÇO (% DE SATISFAÇÃO)	META				SC
Departamento Jurídico	≥ 80,00%				--
	anual				
	MI	I	S	MS	anual
simpatia e disponibilidade no atendimento*	0	0	0	14	100,00%
eficiência no atendimento*	0	0	0	14	100,00%
rigor e clareza da informação prestada*	0	0	0	14	100,00%
rapidez da prestação*	0	0	1	13	98,21%
qualidade da documentação disponibilizada*	0	0	0	14	100,00%
	satisfação GLOBAL				99,64%

A taxa de resposta aos inquéritos foi de 35% (14 respostas em 40 inquéritos enviados). Note-se que alguns dos órgãos em questão não responderam por não terem recorrido aos serviços jurídicos).

SERVIÇO (% DE RESPOSTAS)	META	SC
Departamento Jurídico	≥ 20,00%	14 40 35%

#### 4. Satisfação – evolução

Não é possível analisar a evolução da satisfação uma vez que só em 2019 se decidiu aplicar o inquérito de satisfação dirigido aos presidentes dos órgãos das escolas do Instituto (Presidência; Assembleia de Representantes; Conselho Científico; Conselho Pedagógico), que são os principais clientes do departamento jurídico.

SERVIÇO	META	2016	2017	2018	2019
Departamento Jurídico	≥ 80,00% ≥ 20,00%	-	-	-	99.64%

#### 5. Melhorias – implementação

Na tabela seguinte apresentam-se as melhorias identificadas para os serviços (○).

MELHORIA	ÂMBITO	2016	2017	2018	2019
05.01 implementar um mecanismo de controlo que permita aferir a utilização de impressos atualizados no âmbito dos pedidos não especificados	auditoria interna		●		
05.05 ponderar a elaboração de um inquérito à satisfação para os serviços tendo em conta a sua especificidade e a dos seus clientes	auditoria interna	○	⊙		
05.121 efetuar a revisão de estatutos RAA	auditoria externa			○	
09.03 ponderar a definição de uma metodologia eficaz para arquivo dos processos	auditoria externa	○	⊙		
09.30 incentivar a aplicação dos inquéritos à satisfação em todos os serviços	auditoria interna		○		⊙

As propostas de melhoria especificamente dirigidas ao Departamento Jurídico foram, em primeiro lugar, a que diz respeito à aplicação de inquéritos a qual foi implementada em 2019, optando-se por realizar inquéritos junto dos órgãos das escolas por serem os que mais solicitações fazem ao DJ. A revisão dos estatutos está em curso, tendo sido designado um grupo de trabalho do qual o DJ faz parte. Foi definida uma metodologia para arquivo dos processos do DJ – os pareceres emitidos são arquivados com os respetivos pedidos, nos processos individuais ou no arquivo geral; os processos contenciosos são arquivados no secretariado do DJ.

A melhoria identificada com o nº 05.01, encontra-se encerrada, tendo sido entendido não utilizar impressos no âmbito de pedidos não especificados (tratados pelo Administrador)

Das 5 melhorias identificadas foram implementadas (○) 3, não implementadas (●) 1, encontrando-se em curso 1.

MELHORIAS	2016	2017	2018	2019
identificadas				5 (TOTAL)
implementadas				3 (TOTAL)
não implementadas				1 (TOTAL)
taxa de implementação				60.00%

## 6. Pessoas

Na tabela seguinte encontram-se identificadas as pessoas envolvidas nas atividades destes serviços.

	DOCENTES	NÃO DOCENTES	ESTUDANTES	ELEMENTOS EXTERNOS
Departamento Jurídico	0	3	0	0

## 7. Análise crítica do funcionamento dos serviços

Os serviços jurídicos – Departamento Jurídico – do IPV têm como incumbência prestar apoio jurídico aos órgãos do Instituto e unidades orgânicas, designadamente através de elaboração de estudos e pareceres, recolha, compilação e divulgação de legislação relevante para os serviços e apoio nas áreas disciplinar, regulamentar e de contencioso.

Considerando os dados atrás expostos, resulta evidenciado o elevado número de pareceres/informações solicitados ao DJ, em particular, pelos órgãos das unidades orgânicas, o que se reflete nos prazos de resposta às solicitações (a fixação deste prazos tem sido feita considerando não só a complexidade das matérias mas, também o número de pareceres solicitados em cada momento). Verifica-se, no entanto que este número elevado de pareceres solicitados se deve, em parte, à falta de apoio jurídico nas escolas (estas não têm juristas próprios) pelo que será importante garantir uniformidade de interpretações jurídicas, designadamente, quanto a nova legislação aplicável aos serviços.

Isto poderá ser alcançado mediante formação (eventualmente em contexto de trabalho ou em reuniões), orientações (relativamente a estas entende-se no entanto 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 (é importante aqui realçar que o DJ conta apenas com duas juristas).

Por outro lado, o acréscimo de funções no âmbito do apoio jurídico como, por exemplo, o 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.

## 8. Melhorias – identificação e planeamento

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	20/2021
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	20/2021
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	2020