RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE APOIO JURÍDICO

Ano 2025
Aprovado em: 2026-03-24

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE APOIO JURÍDICO

Instituto Politécnico de Viseu

1. APRESENTAÇÃO 3

2. COLABORADORES 3

3. INDICADORES DE DESEMPENHO 4

4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO 5

5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS 6

6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO 8

7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS 8

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO 9

9. AUDITORIAS 10

10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS 12

11. MELHORIA 12

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE APOIO JURÍDICO

Instituto Politécnico de Viseu

Elaborado por	**Aprovado por**
Raquel Vaz	José dos Santos Costa
Data da elaboração	

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.

No ano de 2025 foi, também, solicitado ao DJ o acompanhamento e assessoria na monitorização do programa de cumprimento normativo e a coordenação do procedimento com vista à revisão do Plano de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas do IPV, de acordo com a supervisão do Responsável pelo Programa de Cumprimento Normativo e com as orientações da Comissão de Monitorização do Plano.

O DJ passou, ainda, neste ano de 2025, a ser responsável pela instrução e informação de todos os processos de pedidos de acumulação de funções, com vista a autorizaçãpo superior.

Os indicadores fixados respondem às necessidades de monitorização destas atividades.

2. COLABORADORES

No ano de 2025 e para além da diretora de serviços, estiveram afetos ao DJ uma técnica superior jurista e uma assistente técnica, sendo de realçar que um outro técnico superior jurista afeto ao departamento se aposentou em 1 de fevereiro.

À técnica superior jurista cabe, essencialmente, a emissão de pareceres e informações, de acordo com a distribuição por áreas de especilidade (distribuição que também inclui a diretora de serviços), bem como, a pesquisa que lhe é solicitada, designadamente de legislação e jurisprudência. Cabe-lhe, também, o acompanhamento, instrução, informação e controlo dos processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros e dos processos de prestação de serviços. Desde abril de 2025, altura em que os pedidos de acumulação passaram a ser instruidos e informados pelo DJ, passou a infomar todos os processos, tendo contribuido para a revisão dos respetivos procedimentos.

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 preparação dos processos com vista à instauração dos processos de execução fiscal das dívidas dos alunos de todas as escolas. Elabora, também, informações simples no âmbito dos processos de reconhecimento e de protocolos.

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

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

tabela 01 | características dos colaboradores

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores procuram medir, no essencial, a celeridade na resposta às solicitações feitas ao DJ, designadamente no âmbito dos pedidos de pareceres e apreciação de protocolos e dos processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros. Procuram medir, igualmente, o efetivo apoio prestado, designadamente, através de orientações interpretativas.

No entanto e considerando as novas áreas atribuídas ao DJ, designadamente, no âmbito dos pedidos de acumulação, justifica-se a ponderação de novos indicadores

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 dento 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 decorrente de solictações feitas pelos orgãos do Instituto e Unidades Orgânicas, os indicadores de satisfação incidem sobre o grau de satisfação desses orgãos, medido através de inquéritos.

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
SAT009	satisfação com os serviços de apoio jurídico	dSAT048	número de respostas muito insatisfeito	((dSAT048*1+dSAT049*2+dSAT050*3+dSAT051*4) / (dSAT048+dSAT049+dSAT050+dSAT051)/4)*100	>= 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	>= 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 2025 revelam- se abaixo das expetativas, designadamente por não cumprimento das metas fixadas quanto ao cumprimento de prazos na emissão de pareceres, na revisão de regulamentos, na verificação de protocolos e nos processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros.

Tal fica a dever-se, muito especialmente, à redução do número de juristas do departamento, em resultado da aposentação de um deles e à atribuição da instrução e informação dos processos de pedido de acumulação que aumentaram significativamente o volume de trabalho do DJ (em 2025 foram instruídos e informados para autorização 105 processos de acumulação, para além dos que são apreciados no âmbito das prestações de serviços).

Por outro lado, o acompanhamento e monitorização do plano de prevenção da corrupção (PPR) bem como a elaboração da proposta da sua revisão, envolveram todos os elementos do Departamento, na pesquisa, preparação do documento e realização de reuniões.

Relativamente às orientações e para além das reportadas, há a reter que muitas das orientações produzidas não assumiram um caráter formal, antes se inseriram em contexto de informações gerais.

De realçar, ainda, o elevado número de pareceres elaborados (435) sendo que o número de pareceres registados não reflete aqueles que, efetivamente, são prestados, designadamente com caráter não formal, através de e-mail ou telefone.

Destacam-se os resultados de 100% relativos 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%	91.03%
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%	87.50%
AJ004	percentagem de cumprimento do prazo para verificação de protocolos	>= 95,00%	83.33%
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%	77.96%
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	396
dAJ002	número de pareceres solicitados	435
dAJ003	número de orientações e informações elaboradas	8
dAJ004	número de orientações e informações previstas	8
dAJ005	número de propostas de regulamentos elaboradas ou revistas dento do prazo	14
dAJ006	número de propostas de elaboração ou de revisão de regulamentos previstas	16
dAJ007	número de protocolos verificados dentro do prazo	65
dAJ008	número de protocolos propostos	78
dAJ009	número de protocolos inseridos na base de dados dentro do prazo	49
dAJ010	número de protocolos estabelecidos com execução financeira	49
dAJ011	número de processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros tramitados dentro do prazo	145
dAJ012	número de processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros solicitados	186
dAJ013	número de procedimentos de execução fiscal respondidos dentro do prazo	178
dAJ014	número de procedimentos de execução fiscal remetidos pelas escolas	178

tabela 05 | dados desempenho

6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO

A análise comparativa dos resultados obtidos nos indicadores nos últimos 3 anos revela-nos um decréscimo no cumprimento das metas fixadas no último ano, devido, particularmente, aos fatores anteriormente referidos: aumento significativo de responsabilidades atribuídas ao DJ, com as dificuldades acrescidas resultantes de um jurista se ter aposentado, sem que tenha sido substituido

INDICADOR		META	2023		2024		2025
AJ001	percentagem de cumprimento do prazo para execução de pareceres	>= 95,00%	91.13%	↗	95.98%	↘	91.03%
AJ002	percentagem de cumprimento na elaboração de orientações e informações	100,00%	100.00%	↘	80.00%	↗	100.00%
AJ003	percentagem de cumprimento na elaboração ou revisão de regulamentos	100,00%	75.00%	↗	100.00%	↘	87.50%
AJ004	percentagem de cumprimento do prazo para verificação de protocolos	>= 95,00%	93.75%	↗	97.37%	↘	83.33%
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%	→	100.00%	→	100.00%
AJ006	percentagem do cumprimento dos prazos nos processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros	>= 90,00%	86.90%	↗	90.06%	↘	77.96%
AJ007	percentagem do cumprimento do prazo na instauração de procedimentos de execução fiscal	>= 90%, em 30 dias	100.00%	→	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, dirigidos aos presidentes deste órgãos. Foram enviados 20 inquéritos e respondidos 8

INDICADOR		META	RESULTADO
AS021	satisfação com os serviços de apoio jurídico	>= 80,00%	99.38%
AS022	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de apoio jurídico	>= 20,00%	40.00%

tabela 07 | resultados satisfação

DADO		NÚMERO
dSAT048	número de respostas muito insatisfeito	0
dSAT049	número de respostas insatisfeito	0
dSAT050	número de respostas satisfeito	1
dSAT051	número de respostas muito satisfeito	39
dSAT052	número de utentes dos serviços de apoio jurídico que responderam ao inquérito	8
dSAT053	número de utentes dos serviços de apoio jurídico	20

tabela 08 | dados satisfação

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

É de realçar os resultados de 99,38% na satisfação com os serviços de apoio jurídico no ano de 2025, em linha com os dados de anos anteriores. Nota-se que o grau de menor satisfação de verifica em relação aos prazos de resposta às solicitações o que condiz com os constrangimentos já apontados.

Considerando esta constância nos resultados entende-se ser necessário ponderar a metodologia de avaliação do grau de satisfação relativamente ao poio prestado pelo DJ

INDICADOR		META	2023		2024		2025
AS021	satisfação com os serviços de apoio jurídico	>= 80,00%	100.00%	↘	99.17%	↗	99.38%
AS022	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de apoio jurídico	>= 20,00%	45.00%	↗	60.00%	↘	40.00%

tabela 09 | evolução da satisfação

9. AUDITORIAS

Na auditoria interna realizada em 2025 foram identificadas ações de melhoria, a saber:

- revisão do procedimento descrito SAJ*01, apoio jurídico e gestão de reclamações, no que diz respeito à informação constante relativa aos documentos associados.

- a partilha, na página do IPV, do documento relativo aos valores dos emolumentos devidos pelo reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros.

- a revisão do procedimento descrito SAJ*02, reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros, referindo a possibilidade dos dois momentos previstos para o pagamento dos emolumentos.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?	OBSERVAÇÕES
2025	Revisão do procedimento descrito SAJ*01, apoio jurídico e gestão de reclamações, no que diz respeito à informação constante relativa aos documentos associados			Não		Em fase de implementação
2025	partilha, na página do IPV, do documento relativo aos valores dos emolumentos devidos pelo reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros			Sim		
2025	revisão do procedimento descrito SAJ*02, reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros, referindo a possibilidade dos dois momentos previstos para o pagamento dos emolumentos			Não		Em fase de implementação

tabela 10 | resultados das auditorias

10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

O ano de 2025 foi, para o departamento Jurídico, um ano caracterizado por alguns constrangimentos que resultaram em especial do facto de um dos juristas do departamento se ter aposentado logo no início do ano, o que implicou a necessidade de redistribuição e reajustamento de tarefas.

Por outro lado, a atribuição ao DJ da responsabilidade pela instrução e informação de todos os pedidos de acumulação de funções passou a constituir, a par do reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros, dos processos de prestação de serviços e da execução fiscal de propinas, um grupo de 4 blocos de processos que envolvem grande número de informações, análise de documentação e notificações, a exigir maior volume de trabalho em apreciação jurídica e trabalho administrativo.

Também a responsabilidade assumida pelo acompanhamento e assessoria do programa de cumprimento normativo e de revisão do PPR, trouxe uma exigência de maior disponibilidade e empenho da equipa que integra o DJ e que neste ano se encontra reduzida.

Estes fatores justificam em grande parte o facto de algumas metas não terem sido atingidas, mas comportam, igualmente, desafios em termos de organização do departamento e de simplificação de procedimentos a exigirem, de todos, um esforço acrescido.

Nessa medida, e na expetativa de que o departamento venha a contar com novos juristas, impõe-se a redistribuição de tarefas que permitam, sem perda da qualidade e rigor, melhorar o prazo de resposta às solicitações que nos são presentes.

Como vem acontecendo em anos anteriores, na sequência da auditoria realizada pela IGEC aos processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros, impõe-se continuar a melhorar o tratamento dos processos.

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 é relevante garantir uniformidade de interpretações jurídicas, designadamente, quanto a nova legislação aplicável aos serviços.

Fundamental como proposta de melhoria é a implementação de novos procedimentos e workflow quanto aos processos de acumulação de funções, com vista à sua agilização.

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.

11. MELHORIA

As propostas de melhoria apresentadas têm em vista ultrapassar os constrangimentos identificados, com vista a possibilitar a redistribuição de tarefas e a melhoria de procedimentos e cumprimento de prazos

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE APOIO JURÍDICO

Instituto Politécnico de Viseu

ANO	MELHORIA IDENTIFICADA	AÇÕES DESENVOLVIDAS
2025	Promover a uniformização de interpretações jurídicas junto dos orgãos e serviços do Instittuto e Escolas	Foram produzidas 8 orientações/informações
2025	Melhorar o apoio jurídico aos júris dos processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros	Foram realizadas reuniões de apoio com os júris nomeados
2026	Implementar novos procedimentos e workflow relativos aos pedidos de acumulação de funções	Foram apresentadas propostas de procedimentos e workflow
2026	Rever a metodologia de avaliação do grau de satisfação com o apoio jurídico prestado	

tabela 11 | melhorias

Digitally Signed by Instituto Politécnico de Viseu