

05.01 APOIO JURÍDICO E GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

05.01.01 OBJETIVOS/ATIVIDADES

OBJ#01 (SC DJ) MELHORAR O SERVIÇO DE EMISSÃO DOS PARECERES JURÍDICOS SOLICITADOS

PROCESSO	apoio jurídico e gestão de reclamações (SPO*05.01.01)	
META	aplicar inquérito e elaborar pelo menos 95.00% dos pareceres jurídicos solicitados até trinta e um de dezembro	
ATIV#01	propor inquérito de satisfação dirigido aos órgãos que solicitam pareceres	NADA A REFERIR
ATIV#02	elaborar os pareceres jurídicos solicitados	ELABORADOS OS PARECERES JURÍDICOS SOLICITADOS

OBJ#02 (SC DJ) MELHORAR O APOIO JURÍDICO INFORMAL A ÓRGÃOS E SERVIÇOS

PROCESSO	apoio jurídico e gestão de reclamações (SPO*05.01.01)	
META	prestar apoio jurídico sempre que solicitado	
ATIV#03	reunir com elementos das escolas e dos serviços para esclarecimento de questões jurídicas	NADA A REFERIR
ATIV#04	elaborar orientações e informações quando tal se revele de interesse	PRODUZIDAS 3 ORIENTAÇÕES (CONTRATAÇÃO NO REGIME TRANSITÓRIO/APLICAÇÃO DO NOVO REGULAMENTO DO HORÁRIO DE TRABALHO/ORIENTAÇÕES PARA AS ESCOLAS RELATIVAS À CONTRATAÇÃO DE PESSOAL DOCENTE PARA O ANO LETIVO DE 2016/17)
ATIV#05	organizar e distribuir tarefas pelas juristas do departamento, garantindo a presença de um jurista em todas as situações em que tal seja solicitado	TAREFAS DISTRIBUÍDAS PELAS JURISTAS E ASSEGURADA A PRESENÇA EM TODAS AS REUNIÕES SEMPRE QUE SOLICITADO

OBJ#03 (SC DJ) ELABORAR E REVER REGULAMENTOS

PROCESSO	apoio jurídico e gestão de reclamações (SPO*05.01.01)	
META	apresentar proposta de revisão de dois regulamentos até trinta e um de dezembro	
ATIV#06	identificar os regulamentos a elaborar e a rever	REVISTOS E PUBLICADOS OS REGULAMENTOS DE REINGRESSO E MUDANÇA DE PAR INSTITUIÇÃO/CURSO DO IPV E DO HORÁRIO DE TRABALHO DO PESSOAL DO IPV
ATIV#07	reunir com os órgãos e serviços	NADA A REFERIR

OBJ#04 (SC DJ) IMPLEMENTAR O DISPOSTO NO ARTIGO 55º DO NOVO CÓDIGO DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

PROCESSO	apoio jurídico e gestão de reclamações (SPO*05.01.01)	
META	elaborar proposta com identificação dos responsáveis pela direção dos procedimentos e pela realização de diligências instrutórias específicas	
ATIV#08	identificar os procedimentos nos quais o órgão competente pode delegar em inferior hierárquico seu o poder de direção do procedimento	NADA A REFERIR
ATIV#09	identificar os procedimentos nos quais o órgão competente pode encarregar inferior hierárquico seu da realização de diligências instrutórias específicas	NADA A REFERIR
ATIV#10	elaborar proposta com identificação da identidade dos responsáveis pela direção dos procedimentos e pela realização de diligências instrutórias específicas	NADA A REFERIR

OBJ#05 (SC DJ) ASSEGURAR O TRATAMENTO E O ENCAMINHAMENTO DE PEDIDOS DE RECONHECIMENTO DE GRAUS E DE EQUIVALÊNCIAS

PROCESSO	apoio jurídico e gestão de reclamações (SPO*05.01.01)	
META	responder em trinta dias aos pedidos de reconhecimento de graus e de equivalências	
ATIV#11	informar os pedidos de reconhecimento e equivalência	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RESPONDIDOS DENTRO DO PRAZO
ATIV#12	encaminhar processos para as escolas	NADA A REFERIR
ATIV#13	fazer o reporte à dges	NADA A REFERIR

05.01.02 INDICADORES DE DESEMPENHO**IND#01 [SC DJ] PERCENTAGEM DE INQUÉRITOS APLICADOS**

OBJETIVO	melhorar serviço de emissão dos pareceres jurídicos solicitados (OBJ#01)	
META	100.00 %	
	inquêritos aplicados	0
	inquêritos previstos aplicar	1
		0.00%

IND#02 [SC DJ] PERCENTAGEM DE PARECERES EXECUTADOS DENTRO DOS PRAZOS LEGAIS

OBJETIVO	melhorar serviço de emissão dos pareceres jurídicos solicitados (OBJ#01)	
META	≥ 95.00 %	
	pareceres executados dentro dos prazos estabelecidos	399
	pareceres solicitados	405
		98.52%

IND#03 [SC DJ] PERCENTAGEM DE ORIENTAÇÕES E INFORMAÇÕES ELABORADAS DENTRO DO PRAZO

OBJETIVO	melhorar o apoio jurídico informal a órgãos e serviços (OBJ#02)	
META	100.00 %	
	orientações e informações elaboradas	2
	orientações e informações solicitadas	2
		100.00%

IND#04 [SC DJ] PERCENTAGEM DE REGULAMENTOS REVISTOS/ELABORADOS DENTRO DO PRAZO

OBJETIVO	elaborar e rever regulamentos (OBJ#03)	
META	100.00 %	
	propostas de regulamentos apresentadas	2
	propostas de regulamentos previstas apresentar	2
		100.00%

IND#05 [SC DJ] PERCENTAGEM DE PROPOSTAS ELABORADAS DENTRO DO PRAZO

OBJETIVO	implementar o disposto no artigo 55º do novo código do procedimento administrativo (OBJ#04)	
META	100.00 %	
	propostas elaboradas	0
	propostas previstas	4
		0.00%

IND#06 [SC DJ] PERCENTAGEM DE RESPOSTAS A PEDIDOS DE RECONHECIMENTO DE GRAUS E DE EQUIVALÊNCIAS COMUNICADAS DENTRO DO PRAZO

OBJETIVO	assegurar o tratamento e o encaminhamento de pedidos de reconhecimento de graus e de equivalências (OBJ#05)	
META	100.00 %	
	respostas comunicadas até trinta dias dias após pedido	6
	pedidos recebidas no período	6
		100.00%

05.01.03 AUDITORIAS**AUDIT#01 [SC DJ] APOIO JURÍDICO**

DATA	09 DE MARÇO
PLANO	16 DE FEVEREIRO
RELATÓRIO	11 DE MARÇO
DURAÇÃO	0.75 H
EQUIPA AUDITORA	ANA MEDEIROS (AUDITORA COORDENADORA), SANDRA REBELO
AVALIAÇÃO DA EQUIPA AUDITORA ¹	5.00
CERTIFICADOS	14 DE MARÇO
CONTRADITÓRIO	NÃO
AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO	NÃO

AUDIT#02 [SC ADMIN] SERVIÇOS NÃO ESPECIFICADOS

DATA	09 DE MARÇO
PLANO	16 DE FEVEREIRO
RELATÓRIO	11 DE MARÇO
DURAÇÃO	0.75 H
EQUIPA AUDITORA	ANA MEDEIROS (AUDITORA COORDENADORA), SANDRA REBELO
AVALIAÇÃO DA EQUIPA AUDITORA ¹	5.00
CERTIFICADOS	14 DE MARÇO
CONTRADITÓRIO	NÃO
AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO	NÃO

¹ avaliação ea = (a+2b+3c)/6, onde a = cumprimento dos prazos para entrega do plano e do relatório de auditoria, b = cumprimento das atividades previstas no plano de auditoria e c = coerência entre o relato na reunião de encerramento e o relatório auditoria

05.01.04 OPORTUNIDADES DE MELHORIA

OM#01 ² (SC DJ) APOIO JURÍDICO E GESTÃO DE RECLAMAÇÕES (SPO*05.01.01)	
ponderar a elaboração de um inquérito à satisfação para os serviços tendo em conta a sua especificidade e a dos seus clientes	NADA A REFERIR
OM#02 (SC DJ) APOIO JURÍDICO E GESTÃO DE RECLAMAÇÕES (SPO*05.01.01)	
ponderar a descrição dos critérios para a definição da data limite para emissão de parecer no subprocedimento	CRITÉRIOS DEFINIDOS E INTRODUZIDOS NO SUBPROCEDIMENTO
OM#03 (SC DJ) APOIO JURÍDICO E GESTÃO DE RECLAMAÇÕES (SPO*05.01.01)	
ponderar a atualização da base de dados (campo data) para os documentos que vão diretamente para a presidência	NADA A REFERIR
OM#04 (SC ADMIN) APOIO JURÍDICO E GESTÃO DE RECLAMAÇÕES (SPO*05.01.01) PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NÃO ESPECIFICADOS	
implementar um mecanismo de controlo que permita aferir a utilização de impressos atualizados no âmbito dos pedidos não especificados	IMPLEMENTADO MECANISMO DE CONTROLO
OM#05 (SC GAO) APOIO JURÍDICO E GESTÃO DE RECLAMAÇÕES (SPO*05.01.01) PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NÃO ESPECIFICADOS	
repensar o subprocedimento face à atual estrutura do sigq	SUBPROCEDIMENTO RETIRADO DO SISTEMA

² melhoria resultante da monitorização anual do sistema de garantia da qualidade

05.01.05 NÃO CONFORMIDADES

NÃO FORAM ABERTOS PROCESSOS NO ÂMBITO DESTE PROCESSO

05.01.06 SATISFAÇÃO

SAT#01 (SC DJ) DEPARTAMENTO JURÍDICO			
META	SATISFAÇÃO ≥ 80.00 % PERCENTAGEM DE RESPOSTAS ≥ 10.00 %		
grau de satisfação global			-%
percentagem de respostas ao inquérito	-	-	-%

05.01.07 RECURSOS HUMANOS ENVOLVIDOS NO PROCESSO

	DOC	Ñ DOC	DISC
PRESIDENTE/VICE-PRESIDENTES IPV	4		
ADMINISTRADOR IPV		1	
DEPARTAMENTO JURÍDICO		3	
SERVIÇOS DE EXPEDIENTE E ARQUIVO IPV		2	
SECRETARIADO DA PRESIDÊNCIA IPV		2	

05.01.08 EFICÁCIA DO PROCESSO

	PREVISTO	REALIZADO ³	EFICÁCIA
OBJETIVOS	5	3	60.00%
ATIVIDADES	13	5	38.46%
INDICADORES DE DESEMPENHO	6	4	66.67%
AUDITORIAS	2	2	100.00%
OPORTUNIDADES DE MELHORIA	5	3	60.00%
NÃO CONFORMIDADES	0	-	-%
SATISFAÇÃO	1	0	0.00%

³ dados relativos ao ano civil