



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

PLANO DE ACTIVIDADES DA DGES

2008

*BOA INFORMAÇÃO
PARA UMA BOA DECISÃO*



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

ÍNDICE

CARACTERIZAÇÃO

| | | |
|-----|--------------------------------------|---|
| 1.1 | INTRODUÇÃO..... | 4 |
| 1.2 | PROCESSO DE ELABORAÇÃO DO PLANO..... | 4 |
| 1.3 | MISSÃO..... | 5 |
| 1.4 | VISÃO..... | 5 |
| 1.5 | OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS DA DGES..... | 5 |
| 1.6 | ATRIBUIÇÕES DA ESTRUTURA..... | 6 |

ENQUADRAMENTO DA ACTIVIDADE

| | | |
|-------|--|----|
| 2.1 | ESTRUTURA ORGANIZACIONAL..... | 7 |
| 2.2 | UNIDADES ORGÂNICAS..... | 7 |
| 2.2.1 | AS ALTERAÇÕES NO QUADRO DA DGES..... | 7 |
| 2.2.2 | DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO..... | 11 |
| 2.2.3 | DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL..... | 12 |
| 2.3 | QUADRO DE PESSOAL..... | 14 |
| 2.3.1 | QUADRO DE PESSOAL DIRIGENTE..... | 14 |
| 2.3.2 | ESTRUTURA OPERACIONAL..... | 14 |
| 2.4 | CLIENTES..... | 14 |
| 2.4.1 | CLIENTES INTERNOS..... | 15 |
| 2.4.2 | CLIENTES EXTERNOS..... | 15 |
| 2.4.3 | STAKEHOLDERS..... | 15 |
| 2.5 | QUALIDADE DOS SERVIÇOS..... | 16 |
| 2.6 | TIPIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS..... | 17 |



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

ACTIVIDADES PREVISTAS / PROJECTOS DE INOVAÇÃO

| | | |
|------------|--|-----------|
| 3.1 | FUNCIONAMENTO E PROGRAMAS DE ACÇÃO..... | 21 |
|------------|--|-----------|

RECURSOS

| | | |
|------------|----------------------------------|-----------|
| 4.1 | RECURSOS HUMANOS..... | 23 |
| 4.2 | RECURSOS FÍSICOS..... | 24 |
| 4.3 | RECURSOS FINANCEIROS..... | 24 |

ANEXOS

| | | |
|--------------|--|-----------|
| 5.1 | RECURSOS HUMANOS..... | 26 |
| 5.2 | OBJECTIVOS ESPECÍFICOS DAS UNIDADES ORGÂNICAS..... | 29 |
| 5.2.1 | OBJECTIVOS DA DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE .. | 29 |
| 5.2.2 | OBJECTIVOS DA DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR..... | 31 |
| 5.2.3 | OBJECTIVOS DA DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR..... | 32 |
| 5.2.4 | OBJECTIVOS DA DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL..... | 34 |
| 5.2.5 | OBJECTIVOS DA DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO..... | 36 |



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

1 CARACTERIZAÇÃO

1.1 INTRODUÇÃO

O Plano de Actividades da Direcção-Geral do Ensino Superior para o ano de 2008 foi elaborado com de acordo com as orientações constantes do Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE), aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 39/2006, com as rectificações constantes da Declaração de Rectificações n.º 33/2006.

Os diplomas legais que serviram de suporte à presente revisão foram a Lei Orgânica da Direcção-Geral do Ensino Superior - Decreto-Lei n.º 151/2007, de 27 de Abril - e a Portaria n.º 549/2007, de 30 de Abril, que veio determinar a estrutura nuclear dos serviços e as competências das respectivas unidades orgânicas.

Nessa conformidade, foram delineados novos Objectivos Estratégicos para a Direcção-Geral do Ensino Superior, que pretendem alcançar a melhoria contínua dos serviços prestados, através da optimização dos seus recursos, em ordem à satisfação dos clientes.

1.2 PROCESSO DE ELABORAÇÃO DO PLANO

A Direcção-Geral do Ensino Superior procedeu à elaboração do Plano de Actividades para o ano 2008, de acordo com o estipulado no art.º 1.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, que prevê essa obrigatoriedade para todos os “*serviços e organismos da administração pública central (...)*”.



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

1.3 MISSÃO

A Direcção-Geral do Ensino Superior tem por missão “ (...) **assegurar a concepção, execução e coordenação das políticas que, no domínio do ensino superior, cabem ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior**” – art.º 2.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 151/2007, de 27 de Abril.

1.4 VISÃO

A Direcção-Geral do Ensino Superior, na qualidade de serviço central da administração directa do Estado, tem como visão estratégica prestar boa informação para uma boa decisão.

1.5 OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS DA DGES

- Prestar um serviço aos estudantes e instituições de ensino superior baseado na transparência, simplificação e comunicação, tendo em consideração a eficácia dos processos e a satisfação dos clientes;
- Prestar um serviço que garanta equidade e justiça social dentro do enquadramento legal e institucional;
- Melhorar continuamente os sistemas de organização de trabalho e a implicação dos colaboradores;
- Melhorar a interacção com os parceiros, partilhando informação e conhecimento.



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

1.6 ATRIBUIÇÕES DA ESTRUTURA

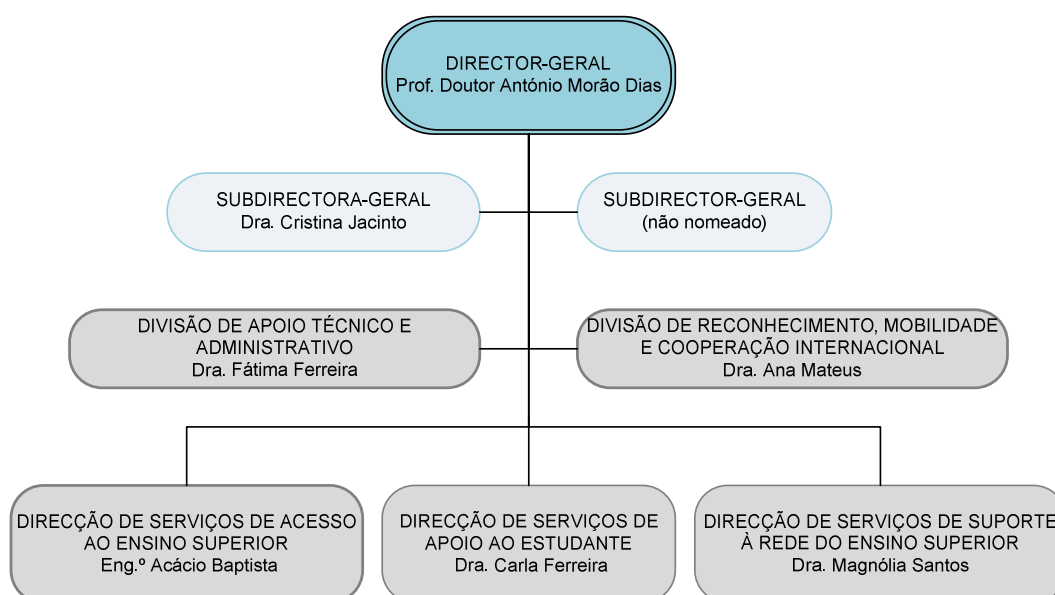
A Direcção-Geral do Ensino Superior prossegue as seguintes atribuições, tal como vêm definidas no art.º 2.º, n.º 2 da Lei Orgânica:

- Apoiar o membro do Governo responsável pela área do ensino superior na definição das políticas para o ensino superior, nomeadamente nas vertentes da definição do ordenamento da rede, do acesso e da acção social;
- Preparar e executar, sem prejuízo da autonomia dos estabelecimentos de ensino superior, as decisões que cumpre ao ministério tomar no que respeita àquelas instituições;
- Assegurar e coordenar a prestação de informação sobre o sistema de ensino superior;
- Coordenar as acções relativas ao acesso e ingresso no ensino superior;
- Prestar o apoio que lhe seja solicitado pela Agência de Avaliação e Acreditação para a Garantia da Qualidade do Ensino Superior, no âmbito dos processos de acreditação e de avaliação do ensino superior;
- Acompanhar as necessidades de qualificação e adequação das instalações e equipamentos do ensino superior e da rede da acção social;
- Proceder ao registo dos ciclos de estudos de ensino superior e dos cursos de especialização tecnológica;
- Promover a cooperação internacional, no âmbito do ensino superior, sem prejuízo da coordenação exercida pelo Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais e das atribuições próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros;
- Promover a mobilidade dos estudantes do ensino superior português no espaço europeu;
- Gerir o Fundo de Acção Social;
- Preparar a proposta de orçamento da acção social do ensino superior e acompanhar a sua execução; e
- Avaliar a qualidade dos serviços de acção social no ensino superior, em articulação com a Inspeção-Geral do MCTES.

2 ENQUADRAMENTO DA ACTIVIDADE

2.1 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

ORGANOGRAMA



2.2 UNIDADES ORGÂNICAS

2.2.1 AS ALTERAÇÕES NO QUADRO DA DGES

Com a entrada em vigor da nova Lei Orgânica da Direcção-Geral do Ensino Superior a estrutura formal das Direcções e respectivas Unidades Orgânicas conheceu algumas alterações.

A referida reestruturação organizacional da Direcção-Geral do Ensino Superior deve-se à existência de novas atribuições cometidas à DGES, através do Decreto-Lei n.º



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

151/2007, relativamente àquelas que se encontravam plasmadas no anterior Decreto-Lei (Decreto-Lei n.º 122/2003, de 18 de Junho) - “vide” art.º 2, n.º 2, alíneas e) a m) do DL 151/2007:

“ (...)

- e) *Prestar o apoio que lhe seja solicitado pela Agência de Avaliação e Acreditação para a Garantia da Qualidade do Ensino Superior, no âmbito dos processos de acreditação e de avaliação do ensino superior;*
- f) *Acompanhar as necessidades de qualificação e adequação das instalações e equipamentos do ensino superior e da rede da acção social;*
- g) *Proceder ao registo dos ciclos de estudos de ensino superior e dos cursos de especialização tecnológica;*
- h) *Promover a cooperação internacional, no âmbito do ensino superior, sem prejuízo da coordenação exercida pelo Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais e das atribuições próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros;*
- i) *Promover a mobilidade dos estudantes do ensino superior português no espaço europeu;*
- j) *Gerir o Fundo de Acção Social;*
- l) *Preparar a proposta de orçamento da acção social do ensino superior e acompanhar a sua execução;*
- m) *Avaliar a qualidade dos serviços de acção social no ensino superior, em articulação com a Inspeção-Geral do MCTES.”*

Na verdade, deve-se ao contexto político nacional e internacional a existência das referidas atribuições.

Os novos desafios comunitários, no domínio do ensino superior, nomeadamente com o Processo de Bolonha, tornaram necessário a definição de um conjunto medidas pelos Estados-Membros. O objectivo de criar, até ao final da presente década, um espaço europeu de ensino superior globalmente harmonizado irá permitir um movimento globalizado de mobilidade dos estudantes no espaço europeu.



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Foi no seguimento destas orientações que foi instituída a denominada *Agência de Avaliação e Acreditação para a Garantia da Qualidade do Ensino Superior*, através do Decreto-Lei n.º 369/2007, de 5 de Novembro, com o objectivo de promover a qualidade no ensino superior reconhecido a nível internacional, através da avaliação e acreditação dos estabelecimentos e cursos de ensino superior.

Outras atribuições da DGES, agora plasmadas no art.º 2, n.º 2, como por exemplo alíneas f), j) e l)) do DL 151/2007, relativas à Acção Social e ao Fundo de Acção Social, já estavam contempladas nas competências da Direcção de Serviços de Acção Social e no capítulo III do DL n.º 122/2003, art.º 21.º e ss. e agora integram as competências da Direcção de Serviços de Apoio ao Estudante.

Relativamente à estrutura nuclear dos serviços da DGES, a Portaria n.º 549/2007, de 30 de Abril, veio introduzir alterações.

A par da manutenção da designada **Direcção de Serviços de Acesso ao Ensino Superior**, foi criada a **Direcção de Serviços de Apoio ao Estudante** que pretende desenvolver as competências da antiga Direcção de Serviços de Acção Social.

No que às competências da **Direcção de Serviços de Suporte à Rede do Ensino Superior** diz respeito, a mesma integrou as funções anteriormente desempenhadas pelas várias Divisões da Direcção de Serviços de Pedagógicos e de Pessoal (Divisão da Rede, Divisão do Registo e Divisão de Pessoal Docente e não Docente). Exemplificando:

- A instrução de “*processos de criação, transformação, fusão e de autorização de funcionamento de estabelecimentos de ensino superior*” - art.º 4.º, al. a) da Portaria que desenvolveu a nova Lei Orgânica da DGES (Portaria n.º 549/2007)- constava do elenco de competências da *Divisão da Rede* (art.º 17.º, al. a) do DL n.º 122/2003);
- O mesmo sucedendo com a al. b) da Portaria n.º 549/2007, quanto à competência de “*Instruir os processos de reconhecimento de interesse público, transmissão, integração, fusão e encerramento de estabelecimentos de ensino superior particular e cooperativo*” e que estava anteriormente



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

incluída nas funções da Divisão da Rede (art.º 17.º, als. b) e c) do DL n.º 122/2003).

- As competências antes cometidas à *Divisão do Registo*, pelo art.º 18.º, als a) e b) da anterior Lei Orgânica, constam agora das als. d) e i), do art.º 4.º da Portaria n.º 549/2007:

d) “*Instruir o processo de fixação de vagas para o ingresso nos cursos superiores*” corresponde à al. b) do art.º 18.º da anterior Lei Orgânica da DGES;

i) “*Instruir os processos de registo e de autorização de funcionamento de cursos de ensino superior, bem como das suas adequações, alterações ou cancelamento*” corresponde às competências fixadas pela al. a) do art.º 18.º da anterior Lei Orgânica da DGES.

- As actuais competências definidas nas als. l), m) e n), do art.º 4.º da Portaria n.º 549/2007 integravam, com algumas modificações, as correspondentes als. a), e) e f) do DL n.º 122/2007, relativas à *Divisão de Pessoal Docente e não Docente*:

l) “*Instruir os processos referentes ao pessoal dos estabelecimentos de ensino superior público que devam ser objecto de decisão superior*;

m) *Elaborar um relatório anual sobre o pessoal dos estabelecimentos de ensino superior*;

n) *Analisar as necessidades de pessoal dos estabelecimentos de ensino superior público e propor a adequação dos seus quadros;*” (Portaria n.º 549/2007).

Contudo, no seio da referida Direcção, existiram, igualmente, outras inovações introduzidas com nova Lei Orgânica da DGES. As acções relativas à rede, graus académicos, cursos e equivalências, reconhecimento e intercâmbio académico, que pelo art.º 14.º, n.º 1 do DL 122/2003 eram atribuídas à Direcção de Serviços Pedagógicos e de Pessoal, estão agora na esfera de competência da recém-criada ***Divisão de Reconhecimento, Mobilidade e Cooperação Internacional***, através do Despacho n.º 23137/2007, de 8 de Outubro.



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Esta medida é amplamente justificada pela importância que a mobilidade de estudantes, a nível comunitário e internacional, tem vindo a assumir nos nossos dias, como concretização de princípios e directrizes firmadas com o Processo de Bolonha. A modernização do sistema de ensino clama por respostas eficazes por parte do poder institucional, a fim de ser assegurada a verdadeira missão de “formar mais e qualificar melhor”, preparando um sistema de Ensino Superior capaz de competir com os seus pares, nos contextos europeu e mundial.

A DGES integra, assim, na sua estrutura, ao abrigo da Portaria n.º 549/2007, de 30 de Abril, que determina a estrutura nuclear dos serviços, e 573/2007, de 30 de Abril, que fixou o número máximo de unidades orgânicas flexíveis dos serviços:

- **A Divisão de Apoio Técnico e Administrativo (D.A.T.A.).** Esta divisão, criada através do Despacho n.º 20 870/2007, de 11 de Setembro, visa satisfazer as exigências da nova era informática competindo-lhe prestar o apoio técnico necessário relativamente à utilização das infra-estruturas tecnológicas e do sistema de informação disponíveis, bem como assegurar uma gestão económica, eficiente e eficaz dos recursos orçamentais, materiais e humanos da DGES.
- **A Divisão de Reconhecimento, Mobilidade e Cooperação Internacional (D.R.M.C.I.),** que tem por missão apoiar e coordenar, no quadro das atribuições da tutela do Ministério da Ciência Tecnologia e Ensino Superior, no Ensino Superior (MCTES), a política no âmbito das relações internacionais, nomeadamente, na esfera da União Europeia e política externa – Despacho n.º 23137/2007, de 8 de Outubro.

2.2.2 DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

COMPETÊNCIAS

- Coordenar a elaboração do plano e relatório anuais de actividades da DGES;



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

- Assegurar a preparação, gestão e controlo do orçamento da DGES, bem como a elaboração da documentação de prestação de contas, de acordo com o modelo de serviços partilhados;
- Assegurar os meios de comunicação e imagem da DGES, nomeadamente a gestão da página da *web*, anúncios e publicações;
- Assegurar a gestão e o desenvolvimento dos recursos humanos da DGES, de acordo com o modelo de serviços partilhados;
- Instruir os processos relativos a despesas, bem como processos relativos a remunerações e abonos, prestar informação sobre o seu cabimento e efectuar as tarefas relativas aos processamentos;
- Colaborar com a Secretaria-Geral no âmbito dos processos de aquisição de bens e serviços para a DGES e de gestão dos seus edifícios e viaturas;
- Proceder à recepção, distribuição, expedição e arquivo da correspondência e outra documentação técnica e assegurar os arquivos correntes da DGES;
- Apoiar os serviços técnicos na aquisição de serviços relativa ao desenvolvimento e à manutenção das aplicações informáticas de suporte à execução das funções da DGES e prestar o apoio técnico necessário à correcta utilização das infra-estruturas tecnológicas e dos sistemas de informação disponíveis;
- Assegurar a execução das normas sobre condições ambientais de higiene e segurança no trabalho.

2.2.3 DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

COMPETÊNCIAS

- Estudar e propor medidas relativas ao reconhecimento, equivalência e mobilidade académicas;
- Colaborar com as instituições de ensino superior na aplicação uniforme das normas legais sobre equivalência e reconhecimento de habilitações superiores estrangeiras;
- Assegurar a prestação de informações, nomeadamente no âmbito da mobilidade académica e profissional, a cidadãos nacionais e não nacionais,



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

estabelecimentos de ensino superior e organizações nacionais e internacionais;

- Organizar e manter actualizada uma base de dados dos pedidos de equivalência e reconhecimento de habilitações superiores estrangeiras;
- Participar na prestação internacional de informações acerca do sistema de ensino superior português e recolher, tratar e divulgar informação relativa a sistemas de ensino superior estrangeiros e a eventos internacionais, junto de potenciais interessados, nomeadamente instituições de ensino superior;
- Desenvolver as acções necessárias à concretização das competências da DGES no âmbito dos assuntos relativos à União Europeia, assegurando o apoio ao MCTES nas instâncias preparatórias do Conselho da União Europeia, em comités e grupos de trabalho comunitários e de âmbito europeu, nomeadamente na participação nos Conselhos de Ministros da EU na área do ensino superior;
- Assegurar a representatividade da DGES na Comissão Interministerial para os Assuntos Europeus (CIAE);
- Acompanhamento, em matéria de ensino superior, das actividades do MCTES, no âmbito das organizações internacionais e de cooperação, designadamente OCDE, ONU, UNESCO, ALCUE, OEI e CPLP, garantindo a devida articulação com os outros ministérios, salvaguardando as atribuições do Ministério dos Negócios Estrangeiros;
- Acompanhamento das acções e programas da União Europeia no domínio do ensino superior, assegurando a disponibilidade, tratamento e difusão da informação aos sectores potencialmente interessados nessas actividades;
- Promover as acções de cooperação bilateral e multilateral, com instituições e organizações internacionais e com países lusófonos no domínio do ensino superior, propondo ao MCTES a adopção de acordos e a realização de projectos de cooperação;
- Elaboração de relatórios e respostas a questionários requeridos pela Comissão Europeia ou Conselho da Europa, bem como prestar o acompanhamento aos processos de transposição de directivas para o ordenamento jurídico nacional, da legislação comunitária, no quadro das matérias relativas ao ensino superior;
- Acompanhamento da execução e implementação do Programa Educação e Formação 2010;

DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

- Acompanhamento da execução do Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida, em estreita articulação com a Agência Nacional, com vista à promoção da mobilidade de estudantes e pessoal docente e não docente do ensino superior português”.

2.3 QUADRO DE PESSOAL

2.3.1 QUADRO DE PESSOAL DIRIGENTE

| Pessoal Dirigente | Efectivos por Grupo Profissional |
|------------------------|----------------------------------|
| Director-Geral | 1 |
| Subdirectores-Gerais | 1 |
| Directores de Serviços | 3 |
| Chefes de Divisão | 2 |
| TOTAL | 7 |

2.3.2 ESTRUTURA OPERACIONAL

| Recursos Humanos | Efectivos por Grupo Profissional |
|------------------------|----------------------------------|
| Técnicos Superiores | 23 |
| Chefe de Secção | 1 |
| Técnico - Profissional | 6 |
| Administrativo | 23 |
| Auxiliar | 6 |
| TOTAL | 59 |

2.4 CLIENTES

FOCALIZAÇÃO NO CLIENTE

É baseada nesta filosofia de prestação de serviço de qualidade ao cliente e focalização nas suas necessidades, que todos os colaboradores desenvolvem o seu trabalho.

A importância e relevância do serviço prestado, não só em termos sociais, garantindo uma maior justiça e equidade, mas também, garantindo uma maior facilidade de acesso à educação, encontra-se bem interiorizada e difundida por toda a Direcção.

DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

A Instituição desenvolve um esforço para a manutenção desta postura perante o cliente, não só consciencializando cada colaborador para o impacto do seu trabalho no serviço prestado, mas também valorizando o seu desempenho.

A focalização no cliente encontra-se também evidente na Política da Qualidade definida, traduzindo-se em objectivos quantificáveis.

Desta forma é patente a preocupação da Gestão com a identificação das necessidades e expectativas dos clientes, bem como a necessidade de desenvolver todos os esforços para atingir a sua satisfação.

2.4.1 CLIENTES INTERNOS

- Estudantes;
- Instituições do Ensino Superior;
- Ministério da Tutela;
- Outros Ministérios – em particular o Ministério da Educação, Ministério do Trabalho e Ministério dos Negócios Estrangeiros.

2.4.2 CLIENTES EXTERNOS

- União Europeia;
 - C.P.L.P.;
 - O.N.U.;
 - P.A.L.O.P.
- Entre outros.

2.4.3 STAKEHOLDERS

A Direcção-Geral do Ensino Superior desenvolve, igualmente, o seu trabalho em colaboração com outros organismos e entidades, tais como:

- Agência de Avaliação e Acreditação para a Garantia da Qualidade no Ensino Superior (ainda por iniciar funções);
- Conselho Coordenador do Ensino Superior;
- Conselho Reitores das Universidades Portuguesas;
- Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos;



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

- Associação Portuguesa do Ensino Superior Privado;
- Direcção-Geral da Administração e do Emprego Público;
- Associações e Fundações, nacionais e estrangeiras;
- Conselhos, Comissões e Equipas de Projecto;
- Associações de Estudantes.

2.5 QUALIDADE DOS SERVIÇOS

A “Qualidade” é, na sua essência, um meio de gestão, que deve garantir o fornecimento dos serviços e produtos que satisfaçam as necessidades e expectativas dos nossos clientes.

A Política da Qualidade encontra-se enquadrada na estratégia da Direcção, bem como nos seus objectivos globais, tendo sido alvo de divulgação a todos os Colaboradores.

A Política da Qualidade é “sentida” por todos, garantindo-se assim, um entendimento comum, facilitando a assimilação de uma cultura e comportamento dentro da Instituição.

Para a implementação de uma “Cultura da Qualidade muito contribui a formalização do Sistema da Qualidade, e sua Certificação. Este Sistema que consiste num conjunto de procedimentos organizacionais, garante que as actividades importantes para a qualidade decorram de forma controlada, permitindo também a evidência da conformidade do processo; traduz-se, na prática, num conjunto de regras de vivência dentro da DSAE, que define a Política e os Objectivos da Qualidade, as responsabilidades, os canais de comunicação e as acções de seguimento.

Estas regras de vivência necessitam, para total sucesso do sistema, de serem acompanhadas por uma atitude baseada num “sistema de valores” para a Qualidade.

A Institucionalização do “sistema de valores” implica alterar os mecanismos e rotinas de trabalho e de resolução dos problemas, privilegiando o trabalho pluridisciplinar de grupo e as relações interpessoais.

Já são notórios os benefícios decorrentes da implementação de uma cultura de Qualidade na DSAE, como por exemplo, a atitude positiva por parte de todos os agentes no processo, a eficácia da comunicação, a melhoria contínua, a satisfação dos clientes internos e a eliminação dos desperdícios.

Contudo, a transição para uma cultura de Gestão pela Qualidade não é imediata. As mudanças levam tempo e podem motivar resistências nas pessoas: o entendimento

DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

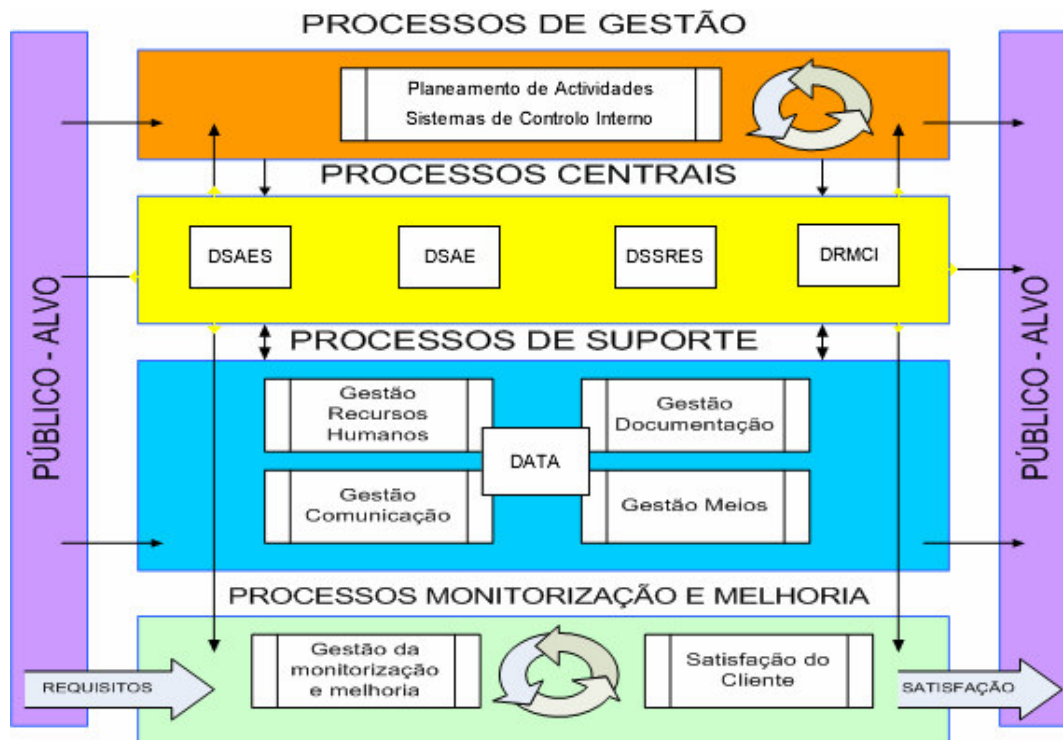
das mudanças que lhes são exigidas, das suas preocupações, dos seus comportamentos prováveis e dos apoios que necessitam para se adaptar e participar nem sempre é fácil. Para uma boa transição muito contribui o trabalho estruturado em equipa com os Consultores, mas também a imagem que a Direcção-Geral/DSAE transmite quanto à sua política e empenhamento nos Objectivos de Qualidade.

O nosso objectivo para a Gestão pela Qualidade na DSAE não termina na Certificação. É um desafio de melhoria contínua e de procura de excelência e que servirá de exemplo para as outras áreas desta Direcção-Geral.

Em síntese, é prioritário para a estratégia da Direcção:

- Preocupação sistemática pelo cumprimento dos Objectivos da Qualidade;
- Prestação de um serviço baseado na transparência e simplificação, visando a eficiência da gestão e a eficácia dos resultados;

2.6 TIPIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS





DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Direcção de Serviços de Apoio ao Estudante

Alguns exemplos:

Processo de Realização

| Entradas | Saídas (serviços prestados) | Destinatários | Requisitos |
|---|---------------------------------|---------------------------------|--|
| Pedidos de Candidatura a Bolsas do Ensino Superior Privado | Informações, ofícios, pareceres | Instituições do Ensino Superior | Verificação de requisitos e conformidade da decisão com os diplomas legais |
| Pedidos de Pagamento mensal das Bolsas do Ensino Superior Público | Memorandos | Estudantes Gabinete do MCTES | |
| Pedidos de Informação | | | |
| Pedidos de Pareceres | | | |



DGES Direcção Geral do Ensino Superior
 MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

Alguns exemplos:

Processo de Realização

| Entradas | Saídas (serviços prestados) | Destinatários | Requisitos |
|--|---|---|--|
| Pedidos de informação/esclarecimento | Informações, ofícios, pareceres, diplomas legais e propostas de diplomas legais | Estudantes Estabelecimentos do Ensino Superior | Adequação do pedido e conformidade da decisão com os diplomas legais |
| Pedidos de interpretação de diplomas legais e emissão de parecer | | Estabelecimentos de Ensino | |
| Pedidos de registo de cursos conferentes de grau e de nível IV | | Entidades Instituidoras | |
| Pedidos de reconhecimento de interesse público, transmissão, fusão, integração e encerramento de estabelecimentos de ensino superior privado | | Estabelecimentos de Ensino Público MCTES | |
| Pedidos de criação, transformação, encerramento e autorização de funcionamento de estabelecimentos de ensino superior público | | | |
| Pedidos de registo de estatutos dos estabelecimentos de ensino superior e suas alterações | | | |



DGES Direcção Geral do Ensino Superior
MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

Alguns exemplos:

Processo de Realização

| Entradas | Saídas (serviços prestados) | Destinatários | Requisitos |
|---|---------------------------------|--|--|
| Pedidos de Informação | Informações, ofícios, pareceres | Instituições do Ensino Superior (órgão superior de governo e representação externa da instituição - Reitor e Presidente) | Adequação do pedido e conformidade da decisão com os diplomas legais |
| Pedidos de Instrução de Processos | | | |
| Pedidos de emissão de pareceres jurídicos | | | |



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

3 ACTIVIDADES PREVISTAS / PROJECTOS DE INOVAÇÃO

3.1 FUNCIONAMENTO E PROGRAMAS DE ACÇÃO

Entende a Direcção que deverá:

- a. Implementar com êxito a orgânica da DGES nas suas vertentes de acção, garantindo uma gestão flexível e eficiente dos recursos humanos técnicos e financeiros, com proposta de reformulação eventual do diploma em vigor.
- b. Apoiar a implementação da reforma do ensino superior público, contribuir para a transparência de funcionamento do ensino superior particular e incrementar processos de melhoria da qualidade dos dois subsistemas.
- c. Simplificar e consolidar os mecanismos de acesso ao ensino superior, consolidando o processo de candidatura on-line em colaboração com as instituições de ensino.
- d. Agilizar a gestão corrente dos assuntos pedagógicos com recurso intensivo às novas tecnologias da informação e da comunicação e tirando partido das potencialidades internas.
- e. Reforçar os instrumentos da acção social no ensino superior público e particular, contribuir para a diversificação da base social de recrutamento dos estudantes e promover formas inovadoras do apoio que possibilitem a sustentação financeira do sistema a médio e longo prazo.

Em particular no que respeita:

- Reforma Ensino Superior

- Rede do sistema de ensino superior

- Ordenamento das instituições e da oferta formativa.

- Oferta formativa

- Processo de Bolonha - Adaptação dos ciclos de estudo ao processo de Bolonha de acordo com o Dec. Lei 74/2006;
 - Cursos de Especialização Tecnológica (CET), tendo em vista o registo e autorização de funcionamento, de acordo com o Dec. Lei 88/2006;



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

▪ **Modernização e simplificação administrativa**

Medidas Simplex:

- Criar uma plataforma de informação sobre o Processo de Bolonha em Portugal;
- Criar uma plataforma de informação sobre empréstimos a estudantes do Ensino Superior;
- Criar uma plataforma de informação sobre o reconhecimento de graus estrangeiros em Portugal;
- Simplificar as candidaturas à Acção Social Escolar.

▪ **Apoio ao estudante**

- A candidatura on-line a bolsa de estudo, bem como a simplificação de todo o processo (medida 255 do SIMPLEX);
- Desenvolvimento de aplicação informática para análise de processos de bolsa de estudo, que permitirá a entrada de todos os serviços (público ou privado) na Plataforma de Interoperabilidade do estado;
- Implementação de medidas de controlo interno ao nível da Direcção de Serviços de Apoio ao Estudante, o que veio a ser reconhecido através da certificação de qualidade.

▪ **Acesso ao ensino superior**

- Candidatura on-line ao concurso nacional de acesso do Ensino Superior (medida 251 do Simplex);



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

4 RECURSOS

O Ensino Superior em Portugal está a viver processos de transformação profundos, visando relançar a sua credibilidade e racionalização, de acordo com padrões qualitativos mais ambiciosos e sustentáveis, reconhecidos internacionalmente.

Neste sentido, também a DGES necessita de evoluir: a qualificação do capital humano, a simplificação dos procedimentos, a objectividade e partilha de informação, a utilização das TIC são condições necessárias, entre outras, para que a DGES acompanhe e monitorize este desígnio nacional, assumindo as responsabilidades que lhe são atribuídas. Para tal, a DGES dispõe, no início de 2008 dos seguintes recursos:

4.1. RECURSOS HUMANOS

Nos últimos anos tem sido uma constante a existência de colaboradores que passam à situação de reforma, bem como de outros que não possuem a qualificação profissional necessária à prossecução de tarefas de maior grau de complexidade e cuja requalificação é de difícil concretização, devido essencialmente à elevada faixa etária.

Nesse sentido, e dado que, até agora, o recurso a novas contratações não tem sido possível, a DGES tem acolhido bolseiros e avançados com as habilitações adequadas ao cumprimento das suas atribuições, sendo que actualmente constituem cerca de 40% dos técnicos superiores existentes.

Para 2008 é indispensável a contratação de trabalhadores qualificados, de modo a fazer face ao cumprimento dos objectivos estratégicos que esta Direcção assumiu. É também um dos objectivos desta Direcção a aposta na formação específica dos novos dirigentes da DGES e dos seus colaboradores.

Ver Anexo 1.

DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

4.2 RECURSOS FÍSICOS

A Direcção Geral do Ensino Superior está fisicamente localizada num edifício de 8 andares: o n.º 137 da Avenida Duque d'Ávila, sendo que um dos andares, o 3.º, está afecto ao GPEARI.

- A entrada está equipada com uma recepção, mapas de apoio e um sistema de segurança e controlo de acessos com recurso a vídeo vigilância;
- O primeiro andar está afecto à Direcção de Serviços de Apoio ao Estudante e conta com 6 salas e um *open space* para atendimento, distribuídas por uma área bruta de 380 m²;
- Nas 14 salas do segundo andar funciona a Divisão de Apoio Técnico e Administrativo, numa área bruta total de 380 m².
- Nas 14 salas do quarto andar e ainda em mais 7 salas do quinto andar funciona a Direcção de Serviços de Suporte à Rede do Ensino Superior, numa área bruta total de 670 m².
- A Divisão de Reconhecimento, Mobilidade e Cooperação Internacional funciona nas restantes 5 salas do 5.º andar, numa área bruta de 190 m²;
- No 6.º andar funciona a Direcção de Serviços de Acesso ao Ensino Superior, tendo para sua utilização 14 salas distribuídas por 380 m²;
- No 7.º andar encontra-se a Direcção e respectivos serviços de apoio, numa área bruta total de 330 m²;
- O 8.º andar tem uma área comum para lazer dos colaboradores e duas salas de reuniões.

4.3 Recursos Financeiros

De acordo com o art. 20 do Decreto-lei nº 122/03, de 18 de Junho, compete ao Núcleo Administrativo e Financeiro promover e assegurar a gestão e administração do expediente geral, dos recursos humanos, financeiros e patrimoniais afectos à Direcção Geral do Ensino Superior.



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Para o ano de 2008 o OE atribuído à DGES para a prossecução dos seus objectivos foi de 2.700.000 €, cerca de menos 12% do que o orçamento atribuído em 2007 e cerca de menos 15% do que o de 2006.

| ORÇAMENTO DE FUNCIONAMENTO | Dotações | Saldos/2007 | Dotação Global |
|-------------------------------------|------------------|----------------|------------------|
| Orçamento do Estado (F.F. 111) | 2.700.000 | | 2.700.000 |
| Despesas com pessoal | 1.756.000 | | 1.756.000 |
| Transferências correntes | 944.000 | | 944.000 |
| Auto Financiamento (RP) (F.F. 123) | 225.000 | 234.000 | 225.000 |
| Despesas com pessoal | 30.000 | | |
| Aquisição de bens e serviços | 192.500 | | |
| Outras despesas correntes (03 a 06) | | | |
| Aquisição de bens de capital | 2.500 | | |
| Sub-Total | 2.925.000 | 234.000 | 2.925.000 |



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

5 ANEXOS

ANEXO 5.1 RECURSOS HUMANOS

Mapa de Pessoal - Novas Categorias

| Processo | Nome próprio | Apelidos do meio | Último apelido | Categoria ou Cargo Dirigente | Data entrada na categoria | AA-MM-DD Antiguidade na Categoria 31/12/2007 |
|----------|-----------------|--------------------------------|----------------|---|---------------------------|--|
| 718 | António Ângelo | Morão | Dias | Director-Geral (Professor Catedrático) | 17/8/2001 | 06-04-14 |
| 711 | Ana Cristina | Jacinto | Silva | Subdirectora-Geral (Técnico Superior) | 6/6/2005 | 02-06-25 |
| 471 | Acácio | Costa | Baptista | Director Serviços (Técnico Superior) | 1/2/1999 | 08-11-06 |
| 788 | Magnólia Maria | Almeida | Santos | Directora de Serviços (Técnico Superior) | 5/9/1991 | 16-03-06 |
| 757 | Ana Isabel | Saiote Furtado | Mateus | Chefe de Divisão (Técnico Superior) | 31/3/2005 | 02-08-30 |
| 712 | Maria Fátima | Mocho | Ferreira | Chefe de Divisão (Técnico Superior) | 15/9/2006 | 01-03-16 |
| 413 | Maria Carmo | Rodrigues | Martins | Técnico Superior | 14/7/1995 | 12-03-22 |
| 651 | Vera | Couto de Sequeira Costa | Palma | Técnico Superior | 15/2/1998 | 09-10-22 |
| 506 | Maria Augusta | Jesus Cardoso Duarte Veríssimo | Cavaco | Técnico Superior | 21/6/2002 | 05-06-15 |
| 221 | Ana Maria | Mirrado Farraia Pina | Prata | Técnico Superior | 9/4/2003 | 04-08-28 |
| 758 | Ana Margarida | Camacho Carinhas de | Miranda | Técnico Superior | 26/4/2005 | 02-01-03 |
| 760 | Ângela Maria | da Silva Portugal | Barbas | Técnico Superior | 26/4/2005 | 02-01-03 |
| 480 | Hamilton | Miguel Costa | Anhanha | Técnico Superior | 21/7/2005 | 02-05-10 |
| 544 | Maria Eugénia | Matos Afonso | Santos | Técnico Superior | 21/7/2006 | 01-05-14 |
| 419 | Maria Manuela | Couto | Paiva | Técnico Superior | 20/3/2007 | 00-09-17 |
| 337 | Maria Joana | Rangel Cid | Proença | Técnico Superior | 16/12/2003 | 04-00-17 |
| 308 | Maria Filomena | Guimarães Monteiro Guerreiro | Moreira | Técnico Superior | 22/3/2002 | 03-05-18 |
| 437 | Maria Margarida | Silva | Fernandes | Técnico Superior | 22/3/2002 | 05-09-16 |
| 37 | Maria Susete | Domingues Gonçalves | Mourão | Técnico Superior | 22/3/2002 | 05-09-16 |
| 533 | Luís Maria | Gama | Lourenço | Técnico Superior | 16/12/2003 | 04-00-17 |



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

| | | | | | | |
|-----|------------------|--------------------------------|------------|---------------------|------------|----------|
| 759 | Maria Fátima | Antas | Parada | Técnico Superior | 2/5/2005 | 02-00-27 |
| 180 | Maria João | Monção Abrantes Gouveia | Bernardo | Técnico Superior | 22/5/2007 | 00-07-12 |
| 622 | Lisete | Azevedo | Silva | Técnico Superior | 27/3/2006 | 01-09-10 |
| 72 | Rosalina Maria | Mesquita Meireles | Calado | Técnico Superior | 22/9/2006 | 01-03-11 |
| 663 | Francisco Maria | Bordalo | Cunha | Técnico Superior | 17/6/2004 | 03-06-18 |
| 625 | Maria Infância | | Silva | Técnico Superior | 13/11/2006 | 01-01-19 |
| 537 | Jorge Filipe | Costa Pinto | Martins | Coordenador Técnico | 29/8/1994 | 13-04-08 |
| 562 | Fernando | Ventura | Carvalho | Coordenador Técnico | 20/7/1992 | 15-05-18 |
| 388 | Maria Teresa | Bento Gomes | Santos | Assistente Técnico | 17/12/2001 | 06-00-07 |
| 514 | Maria José | Fonseca Aguiar Castro | Soutinho | Assistente Técnico | 27/11/2006 | 01-01-05 |
| 519 | Virgínia Carmo | Costa | Ferreira | Assistente Técnico | 27/11/2006 | 01-01-05 |
| 587 | Isabel Maria | Damiães Correia Nunes Mesquita | Borges | Assistente Técnico | 10/4/2002 | 03-04-08 |
| 584 | Luís Miguel | Martins | Gonçalves | Assistente Técnico | 5/6/2006 | 01-07-00 |
| 572 | Paulo Jorge | Fernandes | Ribeiro | Assistente Técnico | 5/6/2006 | 01-07-00 |
| 52 | Rosa Maria | Espírito Santo | Moreira | Assistente Técnico | 15/7/1990 | 17-05-24 |
| 169 | Eduardo | Silva | Cardoso | Assistente Técnico | 23/1/2001 | 06-11-14 |
| 171 | Maria Madalena | Venceslau | Fernandes | Assistente Técnico | 23/1/2001 | 06-11-14 |
| 489 | Aline | Pereira Candeias | Valério | Assistente Técnico | 25/4/2001 | 06-08-12 |
| 99 | Maria Conceição | Dias Ladeira | Figueiredo | Assistente Técnico | 25/4/2001 | 06-08-12 |
| 440 | Maria Gabriela | Melo Costa | Falcão | Assistente Técnico | 25/4/2001 | 06-05-28 |
| 484 | Maria Glória | Santos Lourenço Lopes | Fragoso | Assistente Técnico | 25/4/2001 | 05-02-26 |
| 488 | Maria Odete | Matos Nobre | Merêncio | Assistente Técnico | 25/4/2001 | 06-08-12 |
| 96 | Maria Remédios | Neto Guia | Pires | Assistente Técnico | 25/4/2001 | 06-08-12 |
| 384 | Maria Teresa | Carmo Trindade | Baixa | Assistente Técnico | 25/4/2001 | 06-08-12 |
| 541 | Mariana Teresa | Moraes | Mestre | Assistente Técnico | 25/4/2001 | 06-08-12 |
| 496 | Carmina | Santos Serdeira | Aboim | Assistente Técnico | 15/3/2002 | 05-08-17 |
| 543 | Cristina Maria | Azevedo Meireles | Santos | Assistente Técnico | 15/3/2002 | 05-09-14 |
| 485 | Maria José | Silva Martins | Nunes | Assistente Técnico | 15/3/2002 | 05-09-23 |
| 523 | Carlos Alberto | Proença | Fontes | Assistente Técnico | 1/8/2006 | 00-09-04 |
| 487 | Fátima Conceição | Padre Silva Salgado | Silva | Assistente Técnico | 1/8/2006 | 01-04-08 |
| 577 | Gertrudes | Aiveca Fernandes Lança | Lopes | Assistente Técnico | 1/8/2006 | 01-05-03 |
| 426 | Gracinda | Jesus Marques | Fulgêncio | Assistente Técnico | 1/8/2006 | 00-05-15 |



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

| | | | | | | |
|---|-----------------------|---|------------------|--|------------|----------|
| 547 | Ilda | Jesus Menezes Monteiro | Ribeiro | Assistente Técnico | 1/8/2006 | 01-05-03 |
| 513 | Lucília | Maria Jesus Santos Santa | Rita | Assistente Técnico | 1/8/2006 | 01-05-03 |
| 461 | Maria José | Jesus | Pereira | Assistente Técnico | 1/8/2006 | 01-05-03 |
| 528 | Maria Leonete | Andrade David | Laranjo | Assistente Técnico | 1/8/2006 | 01-05-03 |
| 576 | Raquel Alzira | Duarte Silvão Rodrigues | Sousa | Assistente Técnico | 1/8/2006 | 01-05-03 |
| 761 | Maria Dulce | Marques | Rocha | Assistente Técnico | 1/11/2001 | 05-07-02 |
| 583 | Rui Alexandre | Ferreira Teixeira | Dutra | Assistente Técnico | 12/11/2003 | 04-01-21 |
| 499 | Adozinda | Costa Curto | Monteiro | Assistente Operacional | 1/1/1978 | 29-11-05 |
| 65 | Maria Graciela | Pereira Carvalho | Pimenta | Assistente Operacional | 1/1/1978 | 30-00-02 |
| 500 | Maria Glória | Rodrigues Fernandes | Pereira | Assistente Operacional | 1/1/1979 | 28-11-08 |
| 464 | Laurinda | Ferreira | Santos | Assistente Operacional | 26/2/1981 | 26-10-04 |
| 540 | Rosalina | Pereira Garcia Ferreira | Silva | Assistente Operacional | 14/5/1981 | 25-03-08 |
| 27 | Arlete Conceição | Marques Amaral | Sousa | Assistente Operacional | 29/9/1993 | 14-03-07 |
| 129 | Maria Adelaide | Santana | Moreira | Assistente Operacional | 3/3/1972 | 35-10-11 |
| Pessoal Requisitado de Outros Organismos | | | | | | |
| 737 | Carla Maria | Martins | Ferreira | Director de Serviços (Técnico Superior) | 24/12/2003 | 04-00-06 |
| 781 | João Carlos | Lopes | Borges | Técnico Superior | 14/2/1995 | 12-10-17 |
| 703 | Maria João | Carrapatoso Duque Moraes Da Mesquita | Liberal | Técnico Superior | 15/7/1999 | 08-05-16 |
| 736 | Carla Soraia | Ferreira Gonçalves | Ereira | Técnico Superior | 15/1/2004 | 03-11-16 |
| 782 | Miguel Ângelo | Tavares | Rodrigues | Técnico Superior | 2/3/2005 | 02-09-29 |
| 672 | João Pedro | Silveira Nunes | Leitão | Técnico Superior | 1/9/1999 | 07-10-20 |
| 493 | Maria Teresa | Faustino Roque | Vale | Técnico Superior | 1/10/1975 | 32-02-29 |
| 630 | António Manuel | Dias | Martins | Técnico Superior | 27/11/1985 | 22-01-04 |
| 710 | Mercês | Santos Sequeira | Martins | Assistente Técnico | 25/4/2001 | 06-08-12 |
| 694 | Noel | Jesus | Lopes | Assistente Operacional | 30/4/1999 | 08-08-01 |



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

ANEXO 5.2 OBJECTIVOS ESPECÍFICOS DAS UNIDADES ORGÂNICAS

5.2.1 - OBJECTIVOS DA DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE

| Tipologia dos Objectivos (EFQM) | Perspectiva dos Objectivos (BSC) | Tipologia dos Objectivos | Tipo | OBJECTIVO | Período | Mês de Início | INDICADOR | FÓRMULA DO INDICADOR | CRITÉRIOS DE SUPERAÇÃO |
|---|--|--|------|--|---------|---------------|---|---|--|
| | Mercado/ Utentes | Qualidade e Serviço | Q | Garantir a manutenção e melhoria contínua dos processos inerentes à Certificação da Qualidade, tendo em vista a sua renovação | Anual | Junho | Renovação da Certificação | (Renovação da Certificação) | Cumpriu: Certificação dentro do prazo definido Superou: Certificação antes do prazo definido Não cumpriu: Não obtenção da Certificação ou fora do prazo definido |
| Resultados-Chave do Serviço/ Actividade | Processos | Produção e Eficiência Operacional | ef | Desenvolver e disponibilizar a plataforma informática da DGES para candidaturas <i>on-line</i> e análise processual de bolsas de estudo, permitindo a entrada de todos os serviços (públicos e privados) | Anual | Maio | Data de disponibilização da plataforma da DGES às IES Público | (Data de disponibilização) | Cumpriu: [01.05.2008 - 15.05.2008] Superou: < 01.05.2008 Não cumpriu: > 15.05.2008 |
| | | | | | Anual | Junho | N.º de IES Público aderentes | (N.º de IES Público aderentes) | Cumpriu: [3] Superou: > 3 Não cumpriu: < 3 |
| | | | EF | Implementar um sistema de recolha e divulgação de informação sobre ofertas de emprego para estudantes, actividades de voluntariado e redes de apoio à integração na vida activa | Anual | Junho | Periodicidade de actualização de informação no site | (Periodicidade de actualização de informação no site) | Cumpriu: [bimensal] Superou: = / < mensal Não cumpriu: > bimensal |
| | | | EF | Implementar um sistema de auditoria à aplicação e execução das verbas recebidas no âmbito do QREN para bolsas de estudo | Anual | Junho | % do montante global sujeito a auditoria | (% do montante global sujeito a auditoria) | Cumpriu: [3% de zonas elegíveis] Superou: > 3% de zonas elegíveis Não cumpriu: < 3% de zonas elegíveis |
| Taxa de execução de auditorias | (N.º de auditorias realizadas / N.º de auditorias previstas) | Cumpriu: [80% - 90%] Superou: >90% Não cumpriu: <80% | | | | | | | |



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

| | | | | | | | | | |
|------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|----|--|-------|-------|---|--|---|
| | | | EF | Contribuir para a modernização do sistema de informação e comunicação com vista a otimizar a relação com os utentes | Anual | Junho | Taxa de resposta a emails com informações no site, no mês de Dezembro | (N.º de perguntas sem resposta / n.º de perguntas recebidas por email) | Cumpriu: [70% - 80%] Superou: > 80% Não cumpriu: < 70% |
| | | | EF | Optimizar os prazos de saída de resultados das candidaturas a Bolsa de Estudo do Ensino Superior Privado | | | Data de saída de resultados - provisórios e definitivos | (Data de saída de resultados) | Cumpriu: no prazo definido e sem incidentes Superou: Antecipa o prazo definido e sem incidentes; Não Cumpriu: para além do prazo definido e / ou com incidentes |
| | Financeira | Eficiência económico-financeira | EF | Planificar e organizar de forma eficaz a execução física e financeira dos recursos afectos à acção social do Ensino Superior | Anual | Junho | Data de pagamento de encargos em bolsas | (Data de pagamento de encargos em bolsas) | Cumpriu: [5 dias úteis, após recepção da autorização da tutela, sujeita às regras da contabilidade pública] Superou: < 5 dias úteis Não cumpriu: > 5 dias úteis |
| Satisfação dos Colaboradores | Aprendizagem e Desenv. Organizacional | Recursos Humanos | ef | Garantir a execução do Plano de Formação aprovado para a DSAE | Anual | Junho | Taxa de execução do Plano de Formação aprovado | (N.º de acções de formação realizadas / N.º total de acções de formação planeadas) | Cumpriu: [70% - 80%] Superou: > 80% Não cumpriu: < 70% |
| | | | EF | Realizar uma acção de formação, promovida pela DSAE, sobre o Sistema de Gestão de Qualidade | Anual | Junho | N.º de colaboradores com Certificação | N.º de colaboradores com Certificação | Cumpriu: [4] Superou: > 4 Não cumpriu: < 4 |



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

5. 2.2 - OBJECTIVOS DA DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

| Tipologia dos Objectivos (EFQM) | Perspectiva dos Objectivos (BSC) | Tipologia dos Objectivos | Tipo | OBJECTIVO | Período | Mês de Início | INDICADOR | FÓRMULA DO INDICADOR | CRITÉRIOS DE SUPERAÇÃO |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|------|---|---------|---------------|---|--|--|
| Satisfação dos Utentes/ Alunos e Impacto na Sociedade | Mercado/ Utentes | Qualidade e Serviço | Q | Melhorar o sistema de candidatura ao concurso nacional (CN) e aos regimes especiais (RE) de acesso ao ensino superior, no cumprimento do quadro legal vigente | Anual | Janeiro | % de Reclamações com provimento ao CN | (nº reclamações c/ provimento / nº total de candidaturas) | Cumpriu:]0,5% - 3%] Superou: <= 0,5% Não cumpriu: > 3% |
| | | | | | | | Taxa de colocação pelos RE de acesso ao ensino superior | (nº colocações pelos RE / nº total pedidos de colocação pelos RE) | Cumpriu:]97% - 99%] Superou: >= 99% Não cumpriu: < 97% |
| | | | EF | Prestar informação de valor e em tempo útil aos estudantes e Instituições de Ensino Superior através da criação do sítio único na Internet | Anual | Janeiro | Data de disponibilização do sítio único na Internet | Data de disponibilização do sítio único na Internet | Cumpriu:]15.06.2008 - 30.06.2008] Superou: < 15.06.2008 Não cumpriu: > 30.06.2008 |
| Resultados-Chave do Serviço/ Actividade | Processos | Produção e Eficiência Operacional | ef | Monitorizar e acompanhar o processo de avaliação de capacidades para acesso ao ensino superior de maiores de 23 anos, durante 2 anos, em 20 estabelecimentos de ensino superior por ano. | Anual | Junho | N.º de instituições visitadas | N.º de instituições visitadas | Cumpriu:]15 - 20] Superou: > 20 Não cumpriu: < 15 |
| | | | EF | Incentivar a utilização da candidatura <i>on line</i> ao CN com vista a garantir um número de candidatos superior ao triplo do número de candidatos do ano anterior que usaram o sistema <i>on line</i> . | Anual | Janeiro | Prazo de divulgação das normas de pedido de senha | Data de divulgação das normas de pedido de senha no site | Cumpriu:]01.06.2008 - 31.06.2008] Superou: < 01.06.2008 Não cumpriu: > 31.06.2008 |
| | | | EF | Contribuir para a modernização do sistema de informação e de comunicação com vista a otimizar a relação com os utentes. | Anual | Janeiro | Taxa de resposta a emails com informações no site | (N.º de perguntas sem resposta / nº de perguntas recebidas por email) | Cumpriu:]70% - 80%] Superou: > 80% Não cumpriu: < 70% |
| Satisfação dos Colaboradores | Aprendizagem e Desenv. Organizacional | Recursos Humanos | Q | Assegurar a execução do Plano de formação aprovado | Anual | Janeiro | Taxa de execução do Plano de Formação aprovado | (N.º de acções de formação realizadas / N.º total de acções de formação planeadas) | Cumpriu:]70% - 80%] Superou: > 80% Não cumpriu: < 70% |



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

5.2.3 - OBJECTIVOS DA DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

| Tipologia dos Objectivos (EFQM) | Perspectiva dos Objectivos (BSC) | Tipologia dos Objectivos | Tipo | OBJECTIVO | Período | Mês de Início | INDICADOR | FÓRMULA DO INDICADOR | CRITÉRIOS DE SUPERAÇÃO |
|---|----------------------------------|-----------------------------------|------|---|--|--|--|---|--|
| Satisfação dos Utentes/ Alunos e Impacto na Sociedade | Mercado/ Utentes | Qualidade e Serviço | Q | Elaborar um diagnóstico das necessidades de qualificação e adequação da rede de instalações e equipamentos dos estabelecimentos do ensino superior público, tendo em vista a implementação de um sistema de planeamento e monitorização da rede de instalações. | Anual | Junho | Taxa de execução do programa de visitas a IES definido com apresentação de relatório | (N.º de visitas a IES com elaboração de relatório / N.º visitas planeadas) | Cumpriu: [80% - 90%] Superou: > 90% Não cumpriu: < 80% |
| | | | | | Anual | Junho | Prazo para elaboração de uma carteira de indicadores e normas técnicas | Prazo para elaboração de uma carteira de indicadores e normas técnicas | Cumpriu: [15.12.2008 - 31.12.2008] Superou: < 15.12.2008 Não cumpriu: > 31.12.2008 |
| | | | Q | Reorganizar o sistema de informação partilhada entre todos os colaboradores da DSSRES. | Anual | Junho | Registo dos processos e fluxos de entrada e saída na base de dados "Arista" | (N.º de processos com entradas e saídas registadas / N.º total de processos) | Cumpriu: [70% - 80%] Superou: > 80% Não cumpriu: < 70% |
| | | | | | Anual | Junho | Data de elaboração do Manual de Procedimentos | Data de elaboração do Manual de Procedimentos | Cumpriu: [15.12.2008 - 31.12.2008] Superou: < 15.12.2008 Não cumpriu: > 31.12.2008 |
| Resultados-Chave do Serviço/ Actividade | Processos | Produção e Eficiência Operacional | ef | Contribuir para a consolidação da reestruturação dos cursos do sistema português do ensino superior através da concretização do Processo de Bolonha. | Anual | Janeiro | Taxa das adequações de ciclos de estudos registados dentro do prazo legal | (Adequações registadas dentro do prazo legal / Total das adequações registadas) | Cumpriu: [70% - 80%] Superou: > 80% Não cumpriu: < 70% |
| | | | EF | Contribuir para a melhoria do quadro da oferta formativa de ensino superior, de forma integrada, nas vertentes da rede de estabelecimentos de ensino, de vagas para acesso ao ensino superior e de cursos superiores. | Anual | Junho | N.º de dias entre o Despacho de fixação de critérios e o envio dos ficheiros para as IES | (Data de envio dos ficheiros - Data do Despacho) | Cumpriu: [3 - 5 dias úteis] Superou: < 3 dias úteis Não cumpriu: > 5 dias úteis |
| | | | | | Anual | Junho | Taxa de resposta a pedidos de renovação de RIP's entrados em 2008 | (N.º de pedidos para renovação de RIP's / Total de pedidos de RIP's entrados em 2008) | Cumpriu: [80% - 90%] Superou: > 90% Não cumpriu: < 80% |
| | | | | | Anual | Junho | Taxa de resposta a pedidos de documentação relativos a universidades já encerradas | (N.º de respostas a pedidos de documentação / N.º total de pedidos) | Cumpriu: [70% - 80%] Superou: > 80% Não cumpriu: < 70% |
| | | | EF | Assegurar a criação dos CET no Ensino Superior | Anual | Junho | Taxa de CET registados nos prazos legais | (N.º de CET registados no prazo legal / N.º total de CET registados) | Cumpriu: [60% - 70%] Superou: > 70% Não cumpriu: < 60% |
| | | | ef | Assegurar as actividades relativas à gestão do pessoal docente e não docente das IES | Anual | Junho | Data de elaboração do relatório "INDEZ" | Data de elaboração do relatório "INDEZ" | Cumpriu: [15.07.2008 - 31.07.2008] Superou: < 15.07.2008 Não cumpriu: > 31.07.2008 |
| | Anual | Junho | | Taxa de resposta | (N.º de pareceres elaborados / N.º de pareceres solicitados) | Cumpriu: [60% - 70%] Superou: > 70% Não cumpriu: < 60% | | | |



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

| | | | | | | | | | |
|------------------------------|---------------------------------------|------------------|----|--|-------|-------|---|--|--|
| | | | EF | Contribuir para maior abertura ao exterior, pela optimização da prestação de serviços ao utente-alvo e melhoria dos fluxos de informação e comunicação, privilegiando a via electrónica. | Anual | Junho | Taxa de resposta a emails com informações no site, relativamente às seguintes áreas de trabalho: Cursos, UNI, CET | (N.º de perguntas sem resposta / N.º de perguntas recebidas por email) | Cumpriu: [60% - 70%] Superou: > 70% Não cumpriu: < 60% |
| | | | | | | | Tempo médio de resposta | [Σ (Data de resposta - Data de entrada do pedido) / N.º total de pedidos] | Cumpriu: [10 - 15 dias úteis] Superou: <10 dias úteis Não cumpriu: > 15 dias úteis |
| Satisfação dos Colaboradores | Aprendizagem e Desenv. Organizacional | Recursos Humanos | Q | Garantir a execução do Plano de Formação aprovado para a DSSRES | Anual | Junho | Taxa de execução do Plano de Formação aprovado | (N.º de acções de formação realizadas / N.º total de acções de formação planeadas) | Cumpriu: [70% - 80%] Superou: > 80% Não cumpriu: < 70% |



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

5.2.4 - OBJECTIVOS DA DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

| Tipologia dos Objectivos (EFQM) | Perspectiva dos Objectivos (BSC) | Tipologia dos Objectivos | Tipo | OBJECTIVO | Período | Mês de Início | INDICADOR | FÓRMULA DO INDICADOR | CRITÉRIOS DE SUPERAÇÃO |
|--|----------------------------------|-----------------------------------|--|---|---------|--|---|--|---|
| Satisfação dos Utentes/ Alunos e Impacto na Sociedade | Mercado/ Utentes | Qualidade e Serviço | Q | Divulgar e ampliar os resultados de intervenção da DRMCI | Anual | Junho | N.º de publicações em 2008 | (N.º de publicações em 2008) | Cumpriu: = 2 Superou: > 2 Não cumpriu: < 2 |
| | | | | | | | N.º de divulgações mensais no site da DGES | (N.º de divulgações mensais no site da DGES) | Cumpriu: = 3 Superou: > 3 Não cumpriu: < 3 |
| | | | Q | Prestar informação às solicitações dos utentes, de modo a garantir a sua satisfação | Anual | Junho | Taxa de insatisfação | (N.º de reclamações / N.º de solicitações) | Cumpriu: [1 % - 3 %] Superou: < 1 % Não cumpriu: > 3 % |
| | | Q | Elaborar um manual de procedimentos da DRMCI | Anual | Junho | Prazo de elaboração do manual de procedimentos | (Prazo de elaboração do manual de procedimentos) | Cumpriu: [15.12.2008 - 31.12.2008] Superou: < 15.12.2008 Não cumpriu: > 31.12.2008 | |
| Resultados-Chave do Serviço/ Actividade | Processos | Produção e Eficiência Operacional | EF | Contribuir para a formulação e definição de políticas | Anual | Janeiro | Taxa de participação em reuniões | (N.º de reuniões participadas / N.º de reuniões convocadas) | Cumpriu: [80 % - 90%] Superou: > 90 % Não cumpriu: < 80 % |
| | | | | | | | Taxa de execução dos relatórios / dossiers | (N.º de relatórios e dossiers produzidos / N.º de relatórios e dossiers solicitados) | Cumpriu: [80 % - 90%] Superou: > 90 % Não cumpriu: < 80 % |
| | | | ef | Acompanhar, coordenar e executar os programas e projectos do Ensino Superior (Programa "Erasmus Mundus", Programa Educação e Formação 2010, Programa PALV, Rede ENIC/Naric, etc.) | Anual | Janeiro | Taxa de participação em reuniões | (N.º de reuniões participadas / N.º de reuniões convocadas) | Cumpriu: [80 % - 90%] Superou: > 90 % Não cumpriu: < 80 % |
| | | | | | | | Taxa de resposta às candidaturas Erasmus Mundus, no prazo legal | (N.º de candidaturas c/ elegibilidade verificadas no prazo / N.º total de candidaturas c/ elegibilidade) | Cumpriu: [80 % - 90%] Superou: > 90 % Não cumpriu: < 80 % |
| | | | | | | | Prazo médio de resposta ao pedido de reconhecimento de diplomas | (Prazo médio de resposta ao pedido de reconhecimento de diplomas) | Cumpriu: [5 - 10 dias úteis] Superou: < 5 dias úteis Não cumpriu: > 10 dias úteis |
| | | | | | | | Taxa de execução das actividades do BFUG | (N.º de actividades realizadas / N.º de actividades previstas) | Cumpriu: [80 % - 90%] Superou: > 90 % Não cumpriu: < 80 % |



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

| | | | | | | | | | |
|------------------------------|---------------------------------------|------------------|---|--|-------|---------|---|--|--|
| | | | | | | | Taxa de execução das actividades dos peritos de Bolonha | (N.º de actividades realizadas / N.º de actividades previstas) | Cumpriu: [80 % - 90%] Superou: > 90 % Não cumpriu: < 80 % |
| Satisfação dos Colaboradores | Aprendizagem e Desenv. Organizacional | Recursos Humanos | Q | Realizar, quinzenalmente, reuniões de melhoria contínua e de aferição das actividades realizadas | Anual | Janeiro | N.º de projectos inovadores | N.º de projectos inovadores | Cumpriu: [2 - 3] Superou: > 3 Não cumpriu: < 2 |
| | | | | | Anual | Janeiro | Taxa de execução das reuniões | (N.º de reuniões realizadas / N.º de reuniões planeadas) | Cumpriu: [80 % - 90%] Superou: > 90 % Não cumpriu: < 80 % |
| | | | Q | Garantir a execução do plano de formação aprovado | Anual | Janeiro | Taxa de execução do Plano de Formação aprovado | (N.º de acções de formação realizadas / N.º total de acções de formação planeadas) | Cumpriu: [70 % - 80 %] Superou: > 80 % Não cumpriu: < 70 % |



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

5.2.5 - OBJECTIVOS DA DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

| Tipologia dos Objectivos (EFQM) | Perspectiva dos Objectivos (BSC) | Tipologia dos Objectivos | Tipo | OBJECTIVO | Período | Mês de Início | INDICADOR | FÓRMULA DO INDICADOR | CRITÉRIOS DE SUPERAÇÃO |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|------|--|---------|---------------|---|---|---|
| Satisfação dos Utentes/ Alunos e Impacto na Sociedade | Mercado/ Utentes | Qualidade e Serviço | Q | Reduzir o tempo de pagamento a fornecedores | Anual | Junho | Prazo médio de pagamento a fornecedores | (Prazo médio de pagamento a fornecedores) | Cumpriu: [40 - 45 dias] Superou: < 40 dias Não cumpriu: > 45 dias |
| | | | Q | Dar início à implementação de um sistema de gestão e controlo de processos na DATA | Anual | Junho | N.º de procedimentos definidos | (N.º de procedimentos definidos) | Cumpriu: [5] Superou: > 5 Não cumpriu: < 5 |
| Resultados-Chave do Serviço/ Actividade | Processos | Produção e Eficiência Operacional | ef | Melhorar o sistema de inventariação de equipamento e património | Anual | Junho | Taxa de inventariação do equipamento informático dos serviços da DGES | (N.º de serviços com equipamento informático inventariado / N.º total de serviços) | Cumpriu: [50 % dos serviços] Superou: > 50 % dos serviços Não cumpriu: < 50 % dos serviços |
| | | | ef | Informatização do sistema de registo e classificação de correspondência | Anual | Abril | Data de entrada em funcionamento do sistema de registo e classificação de correspondência | (Data de entrada em funcionamento do sistema de registo e classificação de correspondência) | Cumpriu: [15.04.2008 - 30.04.2008] Superou: < 15.04.2008 Não cumpriu: > 30.04.2008 |
| | | | ef | Melhorar o sistema de acessos e controlo de assiduidade | Anual | Julho | Data de implementação do Sistema Biométrico | (Data de implementação do Sistema Biométrico) | Cumpriu: [15.07.2008 - 31.07.2008] Superou: < 15.07.2008 Não cumpriu: > 31.07.2008 |
| | | | | | Anual | Setembro | Periodicidade de elaboração dos Relatórios de Assiduidade | (Periodicidade de elaboração dos Relatórios de Assiduidade) | Cumpriu: [5.º - 7.º dia de cada mês] Superou: < 5.º dia de cada mês Não cumpriu: > 7.º dia de cada mês |
| | Financeira | Eficiência económico-financeira | ef | Assegurar a preparação, gestão e controlo do orçamento da DGES, bem como a elaboração da documentação de prestação de contas, de acordo com o modelo de serviços partilhados | Anual | Junho | Periodicidade do relatório de execução financeira | (Periodicidade do relatório de execução financeira) | Cumpriu: [10.º dia do mês seguinte] Superou: < 10.º dia do mês seguinte Não cumpriu: > 10.º dia do mês seguinte |
| Satisfação dos Colaboradores | Aprendizagem e Deserv. Organizacional | Recursos Humanos | ef | Elaborar o plano de diagnóstico das necessidades de formação dos colaboradores da DGES para o ano de 2009 | Anual | Junho | Data de apresentação do Plano de diagnóstico de formação | (Data de apresentação do Plano de diagnóstico de formação) | Cumpriu: [01.12.2008 - 15.12.2008] Superou: < 01.12.2008 Não cumpriu: > 15.12.2008 |
| | | | ef | Assegurar a execução do Plano de Formação aprovado para a DATA | Anual | Junho | Taxa de execução do Plano de Formação aprovado para a DATA | (N.º de acções de formação realizadas / N.º total de acções de formação planeadas) | Cumpriu: [70 % - 80 %] Superou: > 80 % Não cumpriu: < 70 % |