

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

## **2016**



## ÍNDICE

<b>SUMÁRIO EXECUTIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>I - RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO.....</b>	<b>7</b>
1. AVALIAÇÃO GLOBAL DO GRAU DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS .....	8
2. ANÁLISE DE DESEMPENHO .....	29
3. ANÁLISE E AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO (SCI).....	37
4. PARTICIPAÇÃO .....	40
5. BENCHMARKING NACIONAL E INTERNACIONAL.....	41
6. MEDIDAS A TOMAR PARA FUTURAS MELHORIAS DE DESEMPENHO.....	44
7. AVALIAÇÃO FINAL.....	46
<b>II - RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS.....</b>	<b>48</b>
<b>III – BALANÇO SOCIAL .....</b>	<b>125</b>
<b>IV – ANEXOS .....</b>	<b>127</b>

## SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente Relatório de Atividades da Direção-Geral do Ensino Superior (DGES), relativo ao ano de 2016, é constituído pela autoavaliação (Parte I), pelas atividades prosseguidas pelos serviços da DGES (Parte II), bem como pelo Balanço Social (Parte III), de acordo com o previsto na alínea e) do n.º 1 do artigo 8.º e no n.º 2 do artigo 15.º, todos da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, sucessivamente alterada.

A DGES tem por missão assegurar a conceção, a execução e a coordenação das políticas no âmbito do ensino superior (Decreto Regulamentar n.º 20/2012, de 7 de fevereiro).

Tendo em consideração as atribuições da DGES, foram estabelecidos os seguintes objetivos estratégicos (OE), tendo em vista uma melhoria contínua dos serviços prestados, através da otimização de recursos e visando a satisfação dos *stakeholders*:

- OE 1 - Implementar novas formas de atuação e sistemas colaborativos no Ensino Superior.
- OE 2 - Garantir a execução de medidas de simplificação e modernização administrativa.
- OE 3 - Estimular a dimensão crítica das pessoas, com vista ao desenvolvimento de novas competências.

No ano de 2016, a DGES pretendeu dar continuidade a um conjunto de medidas relativas à gestão dos recursos disponíveis para a prestação eficaz e eficiente de serviços e, simultaneamente, aperfeiçoar o desenvolvimento de projetos que consubstanciam novas formas de relacionamento com os *stakeholders*.

Estas medidas ficaram inseridas no respetivo QUAR, através da definição de objetivos operacionais, nos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade e respetivos indicadores (*vide* Parte I do presente Relatório relativa à autoavaliação).

Os objetivos a que a DGES se propôs, em 2016, foram globalmente concretizados, tendo sido superados 6 indicadores, atingidos 7 e não atingidos 1, num total de 14 indicadores fixados no QUAR.

O presente Relatório de Atividades evidencia também a concretização dos objetivos estratégicos e operacionais da DGES ao nível das suas unidades orgânicas (*cf.* Parte II do Relatório).

No âmbito das atividades desenvolvidas pelas unidades orgânicas da DGES, são ainda referenciadas outras atividades não decorrentes diretamente de objetivos, numa perspetiva de otimização dos projetos promovidos.

Numa avaliação global, as ações e projetos planeados pela DGES consubstanciaram-se em objetivos anuais. Dos 45 objetivos fixados, resultaram 64 indicadores, dos quais foram superados 38, atingidos 18, não atingidos 1, eliminados 3 e não apurados 4.

A Parte III do Relatório de Atividades é relativa ao Balanço Social do ano de 2016 da DGES, sendo apresentada a informação síntese relativa aos principais indicadores reportados a 31 de dezembro.



# **I - RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO**

## **1. AVALIAÇÃO GLOBAL DO GRAU DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS**

A DGES remeteu, por ofício, o QUAR de 2016 à Secretaria Geral da Educação e Ciência (SGEC) em 16/03/2016.

Após publicação do Despacho n.º 10328/2016, no dia 17/08/2016, a SGEC solicitou as propostas de QUAR 2016 em 08/08/2016, tendo reiterado o pedido em 02/09/2016 e 14/09/2016. Tendo em conta que a DGES já o havia efetuado em março de 2016, considerou que não seria necessário proceder a novo envio.

A análise prévia da SGEC foi realizada a 16/09/2016 tendo por base o QUAR remetido a 16/03/2016.

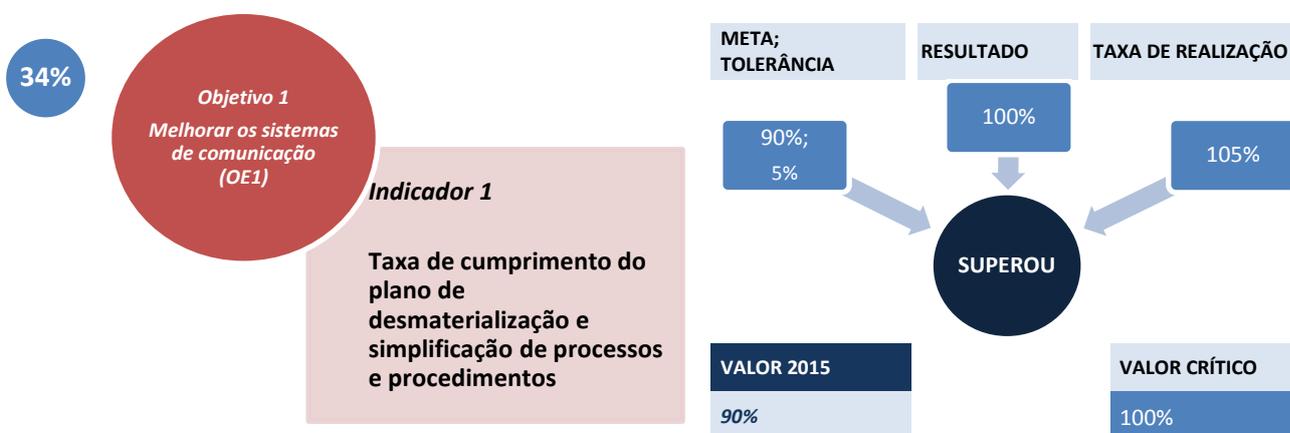
A 07/12/2016, foi efetuado um pedido de retificação do QUAR ao Senhor Secretário Geral da Educação e Ciência.

Em 2016, a DGES prosseguiu com os instrumentos de gestão relativos ao SIADAP, inspirados na metodologia do *Balanced Scorecard*, que serviu de suporte à identificação das grandes linhas de ação, i.e., dos objetivos estratégicos plurianuais e, conseqüentemente, à definição dos objetivos específicos e operacionais para cada ano.

De seguida, são representados os objetivos, os resultados atingidos e os desvios verificados, decorrente dos indicadores e metas definidos.

EFICÁCIA

50%

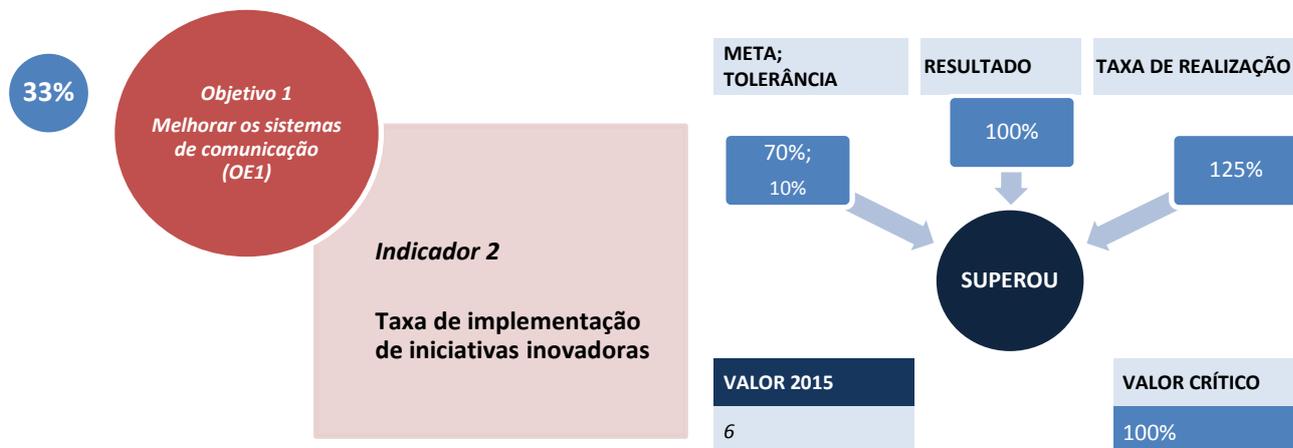


<b>EXECUÇÃO DO INDICADOR</b>	A DGES tem disponibilizado conteúdos informativos <i>online</i> em diversos sítios da Internet, contribuindo para uma administração eletrónica dos serviços públicos, no contexto da modernização, simplificação e desburocratização administrativas.
<b>RESULTADO</b>	<p>No âmbito da desmaterialização e simplificação de processos e procedimentos referem-se os seguintes projetos e ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criação e integração do formulário 20.º-A na candidatura online do concurso nacional;</li> <li>- Upgrade do formulário 20.º-A - Concursos locais e Concursos institucionais;</li> <li>- Conceção e desenvolvimento da simplificação da conversão de classificações de exames finais de ensino secundário estrangeiro – Concurso nacional, concurso locais e concursos institucionais;</li> <li>- Criação de novas funcionalidades da BD RE – Digitalização de processos: continuação; conceção e desenho de modelo de candidatura online;</li> <li>- Criação de novas funcionalidades da APP Acesso;</li> <li>- Otimização da Newsletter- Acesso – 2ª fase;</li> <li>- Atualização dos conteúdos do projeto ACESSO TV;</li> <li>- Otimização da presença do Acesso nas Redes Sociais: <i>Facebook</i> e <i>Twitter</i>;</li> <li>- Prestação de serviços de informação atualizada através do site <i>Study in Portugal</i>: <a href="mailto:info@studyinportugal.edu.pt">info@studyinportugal.edu.pt</a>;</li> <li>- Atualização do site para divulgação do Guia Geral de Exames;</li> <li>- Desmaterialização do processo de registo de ciclos de estudos conferentes de grau;</li> <li>- Desenvolvimento do projeto de agregação, numa única plataforma, das informações necessárias aos inquéritos referentes a pessoal docente e não docente de todas as Instituições de Ensino Superior públicas, para efeitos de recursos humanos (Medida <i>Simplex</i> + 2016).</li> <li>- Desenvolvimento do projeto de criação de uma plataforma online para gestão do processo de registo de cursos técnicos superiores profissionais (CTeSP);</li> <li>- Desenvolvimento de uma base de dados única da Rede do Ensino Superior;</li> </ul>
<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	O resultado obtido superou a meta estabelecida.

<b>IMPACTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Otimização de formas de comunicação mobile, eletrónica, telefónica e presencial;</li><li>- Acessibilidade, celeridade e clareza na disponibilização da informação relevante;</li><li>- Otimização na prestação de informação orientada ao público-alvo da DSAES – Redes Sociais;</li><li>- Formação de novos públicos – alvo – comunicação eletrónica através <i>Study in Portugal</i>;</li><li>- Prestação de informação a estudantes internacionais e outros interlocutores interessados no ensino superior português e apoio às IES nas suas estratégias de internacionalização – comunicação eletrónica via <i>Study in Portugal</i></li><li>- Simplificação dos serviços prestados;</li><li>- Gestão integrada de processos;</li><li>- Simplificação no acesso a conteúdos;</li><li>- Reforço da eficiência dos serviços;</li><li>- Simplificação administrativa;</li><li>- Eliminação da redundância de informação recolhida;</li><li>- Redução do esforço das IES públicas no reporte de informação;</li><li>- Gestão integrada dos processos de CTeSP;</li></ul>
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	A DGES tem disponibilizado conteúdos informativos <i>online</i> em diversos sítios da internet, contribuindo para a crescente administração eletrónica dos serviços públicos, no contexto da modernização, simplificação e desburocratização administrativas.

**EFICÁCIA**

50%



**EXECUÇÃO DO INDICADOR**

O trabalho desenvolvido pela DGES encontra-se inteiramente orientado para a prestação de serviços de qualidade aos seus parceiros interessados, tendo sido implementadas, no ano de 2016, diversas iniciativas inovadoras, tendentes à maior satisfação dos mesmos.

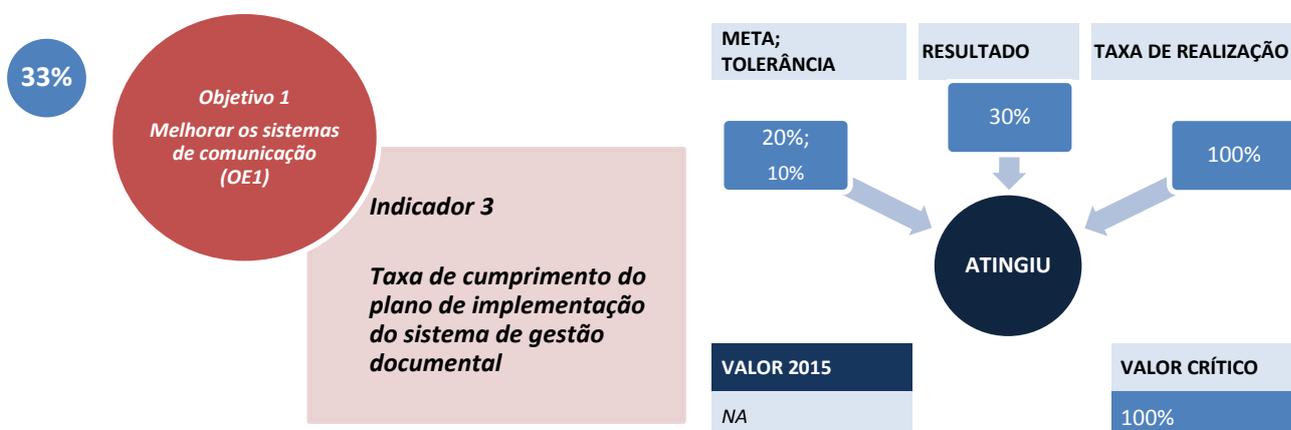
Nas diversas áreas de atuação da DGES, destacam-se as seguintes iniciativas concretizadas:

- Criação e integração do formulário 20.º-A na candidatura online do concurso nacional;
- Upgrade do formulário 20.º-A - Concursos locais e Concursos institucionais;
- Conceção e desenvolvimento da simplificação da conversão de classificações de exames finais de ensino secundário estrangeiro – Concurso nacional, concurso locais e concursos institucionais;
- Criação de novas funcionalidades da APP Acesso;
- Otimização da *Newsletter*- Acesso;
- Conceção e desenvolvimento do site Concurso Nacional: 2016 em números;
- Desenvolvimento do projeto de agregação, numa única plataforma, das informações necessárias aos inquiridos referentes a pessoal docente e não docente de todas as Instituições de Ensino Superior públicas, para efeitos de recursos humanos (Medida *Simplex + 2016*), com o objetivo de eliminar a proliferação e redundância de informação, eliminar a duplicação de esforços e custos das entidades envolvidas (DGES/DGEEC/IES) e eliminar o desperdício de informação não tratada;
- Desenvolvimento do projeto de criação de uma plataforma online para gestão do processo de registo de CTeSP, com o objetivo de simplificar o processo, automatizar a verificação de requisitos objetivos, facilitar a análise técnica e obter ganhos de eficiência na análise e gestão do processo;
- Desenvolvimento de uma base de dados única da Rede do Ensino Superior;
- Continuação do desenvolvimento do Projecto RecOn – plataforma informática para gestão dos processos relativos ao reconhecimento de habilitações estrangeiras com vista à melhoria e simplificação dos procedimentos, gestão de tempo e simultaneamente com acesso para as IES para comunicação de registos e equivalências / reconhecimentos. Esta

	plataforma encontra-se adaptada às mais recentes tecnologias de bases de dados, com as adaptações necessárias aos objetivos para o processo de registo único no quadro da medida 220 do SIMPLEX +.
<b>RESULTADO</b>	Foram superadas as atividades planeadas.
<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	As atividades concretizadas resultaram de um esforço de aperfeiçoamento contínuo na vertente da comunicação organizacional e foram desenvolvidas para uma resposta adequada às solicitações apresentadas.
<b>IMPACTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maior transparência na comunicação;</li> <li>- Análise e estudo para satisfação das necessidades de informação atualizada sentidas pelos destinatários/público-alvo da DGES;</li> <li>- Reforço da eficiência nos serviços de atendimento da DGES;</li> <li>- Incremento da taxa de serviços eletrónicos no âmbito do ensino superior;</li> <li>- Incremento da visibilidade da DGES junto do seu público-alvo;</li> <li>- Desenvolvimento contínuo da imagem da DGES com entidade pública de referência junto dos seus públicos-alvo;</li> <li>- Reforço da eficiência dos serviços;</li> <li>- Otimização na prestação de informação orientada ao público-alvo do Acesso – Redes Sociais;</li> <li>- Formação de novos públicos – alvo – comunicação eletrónica através <i>Study in Portugal</i>;</li> <li>- Otimização dos recursos e da gestão dos processos de reconhecimento académico de qualificações estrangeiras;</li> </ul>
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	Este indicador decorre de metas que têm vindo a ser definidas não só para o serviço, no seu todo, mas igualmente para os trabalhadores da DGES, de modo a que cada um possa contribuir para o desenvolvimento organizacional e para melhoria dos serviços prestados.

EFICÁCIA

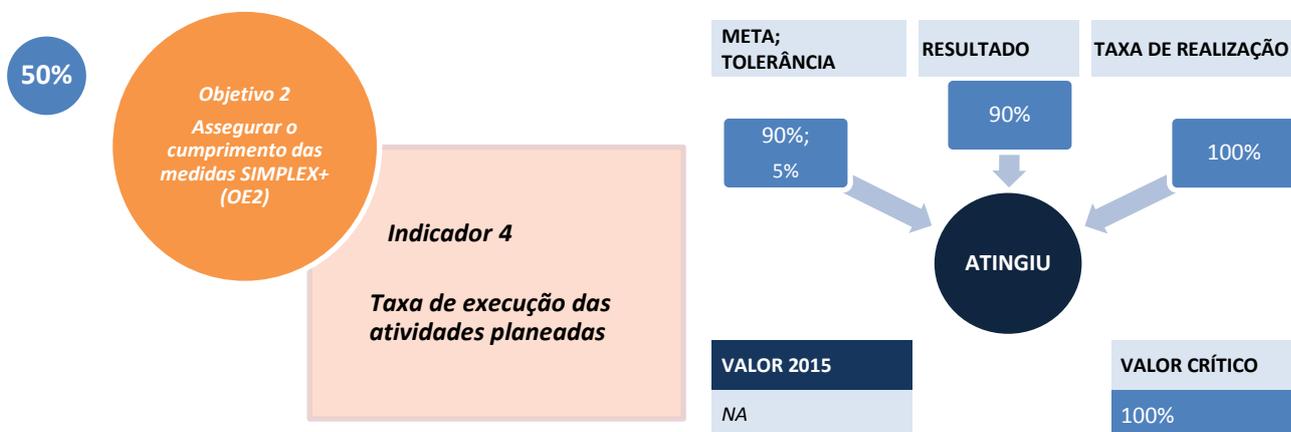
50%



<b>EXECUÇÃO DO INDICADOR</b>	<p>Com a entrada em vigor do Plano de Classificação Comum para o ex-MEC, a DGES sentiu necessidade de implementar um sistema de gestão documental transversal à DGES e adaptável às especificidades dos serviços.</p> <p>Para tal, contactou com os diversos serviços do ex-MEC para verificar a possibilidade de se agregar a um programa de Gestão Documental já existente.</p> <p>No final do ano de 2015 submeteu uma candidatura ao SAMA denominada “Plataforma Operacional Integrada de Gestão”, coordenada pelo Instituto de Gestão Financeira da Educação, I.P (IGEFE), tendo recebido a notificação da decisão final – aprovação a 29/04/2016.</p> <p>Após esse período, a DGES cumpriu todas as diligências que lhe têm sido solicitadas pelo IGEFE por forma a cumprir o plano de implementação do sistema de gestão documental.</p>
<b>RESULTADO</b>	A DGES cumpriu 30% do plano de implementação.
<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	O resultado obtido encontra-se dentro da meta estabelecida.
<b>IMPACTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concretizar a interoperabilidade com outras entidades ministeriais;</li> <li>- Contribuir para uma maior racionalidade do funcionamento das organizações, assente em princípios de inovação, qualidade, partilha e rapidez;</li> <li>- Potenciar a redução de custos públicos de contexto.</li> </ul>
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	<p>Este indicador reflete a evolução de outros indicadores constantes do QUAR.</p> <p>A preocupação contínua com a desmaterialização, simplificação de processos e procedimentos desde o ano de 2013 relativo ao desenvolvimento de sistemas de informação e documentação.</p>

EFICÁCIA

50%

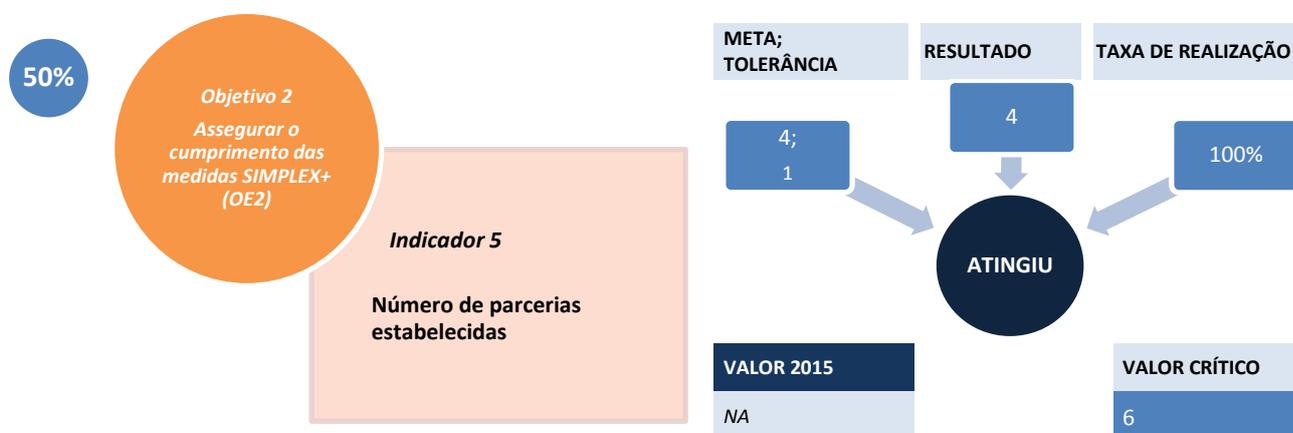


<b>EXECUÇÃO DO INDICADOR</b>	<p>No âmbito do programa Mais Ciência Menos Burocracia – <i>SIMPLEX +</i>, a DGES participou ativamente nas seguintes medidas que ainda se encontram em execução:</p> <p>Medida #62: Bolsas de estudo + simples;                  Medida #111: Ensino Superior 360º - Estudante ID;                  Medida #135: Informação uma só vez no Ensino Superior;                  Medida #171: Novos serviços nos Espaços do Cidadão;                  Medida #220: Registo único de graus académicos estrangeiros;</p> <p>A DGES também participou ativamente nesta Medida #253: Universidades e Politécnicos em rede com o SEF, tendo, contudo, sido solicitado pela tutela que esta medida fosse reformulada após apuramento dos resultados de um inquérito sobre a "não adesão" a uma plataforma já existente (ISU), tendo sido invocados pelas IES constrangimentos técnicos e dificuldades de comunicação entre as partes.</p>
<b>RESULTADO</b>	O resultado encontra-se dentro da meta estabelecida.
<b>IMPACTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agilizar a partilha de informação relevante para a elegibilidade do requerente a bolsa de estudo, através de mais interoperabilidade informática entre a DGES e a Autoridade Tributária e Aduaneira e o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras;</li> <li>- Centralizar toda a informação na DGES respeitante à frequência no ensino superior, com o objetivo de ser disponibilizada, de forma automática, aos estudantes ou a outras entidades que dela necessitem;</li> <li>- Criar as condições tecnológicas que permitam agregar, numa única plataforma, as informações necessárias aos inquéritos referentes a pessoal docente e não docente de todas as Instituições de Ensino Superior para efeitos de recursos humanos (junção do INDEZ e do REBIDES);</li> <li>- Alargar a oferta de entidades e serviços no catálogo dos Espaços do Cidadão, designadamente a candidatura <i>online</i> ao ensino superior.</li> <li>- Facilitar o reconhecimento e ou a equivalência de graus estrangeiros em Portugal, através de uma plataforma eletrónica de gestão centralizada, a qual também permitirá a atribuição de um número único a cada grau ou reconhecimento efetuado.</li> </ul>

	- Simplificar o processo de validação da situação dos cidadãos estrangeiros, oriundos de países terceiros à União Europeia, que pretendam estudar no ensino superior em Portugal.
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	Não aplicável.

EFICÁCIA

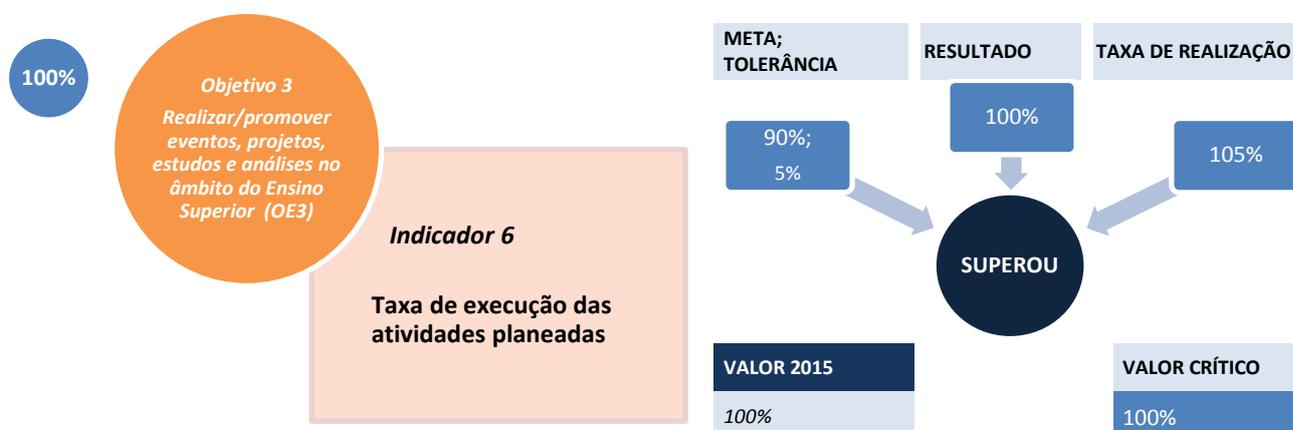
50%



<b>EXECUÇÃO DO INDICADOR</b>	A execução deste indicador está intimamente ligado ao indicador 4.
<b>RESULTADO</b>	Para a concretização das medidas <i>SIMPLEX + 2016</i> , a DGES estabeleceu parcerias com: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instituições de ensino superior;</li> <li>- Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior;</li> <li>- Autoridade Tributária e Aduaneira;</li> <li>- Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência;</li> <li>- Agência para Modernização Administrativa;</li> <li>- Serviço de Estrangeiros e Fronteiras.</li> </ul>
<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	O resultado encontra-se dentro da meta estabelecida.
<b>IMPACTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concretizar a interoperabilidade com outras entidades ministeriais;</li> <li>- Contribuir para uma maior racionalidade do funcionamento das organizações, assente em princípios de inovação, qualidade, partilha e rapidez;</li> <li>- Potenciar a redução de custos públicos de contexto.</li> </ul>
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	Não aplicável.

EFICÁCIA

50%



EXECUÇÃO DO INDICADOR

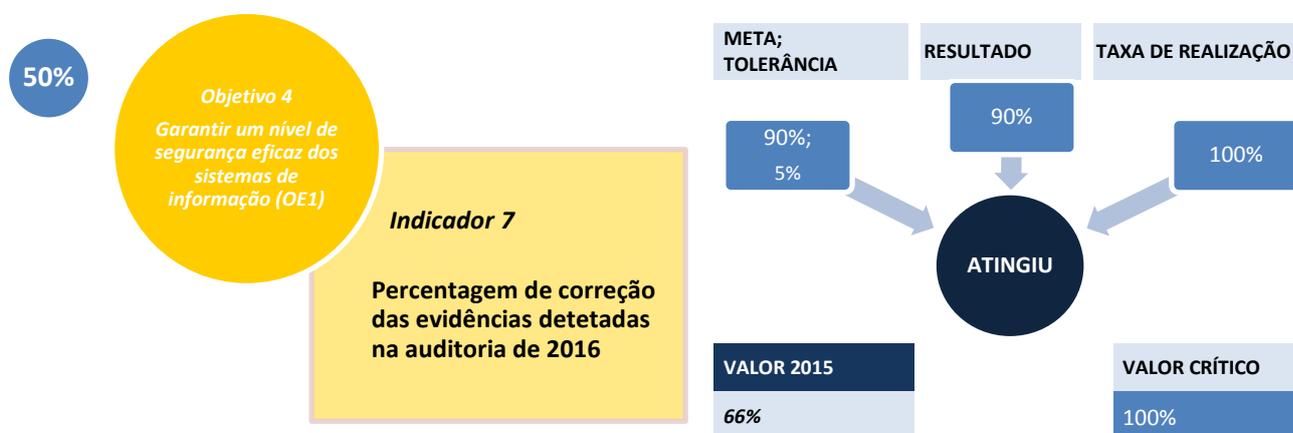
- Elaboração de inquéritos às instituições e estabelecimentos de ensino superior, assente na melhoria de métodos de trabalho com características de inovação na gestão e melhoria de canais de comunicação visando o objetivo de disponibilizar conteúdos informativos, fiáveis e credíveis, *online* e em diversos sítios da internet, contribuindo para a administração eletrónica dos serviços públicos, no contexto da modernização, simplificação e desburocratização administrativas;
- Desenvolvimento de ações de acompanhamento ao encerramento de instituições de ensino superior;
- Promoção e divulgação de eventos de dimensão internacional ou ligados ao Programa Erasmus +;
- Contribuição para estudos realizados pela Agência Nacional Erasmus + nos domínios da educação e formação;
- Respostas a questionários e estudos realizados por organismos internacionais;
- Contribuição para o relatório nacional da participação de Portugal na EU;
- Continuação do desenvolvimento do projeto "Percurso" (projeto que versa sobre o impacto do DL 341/2007, de 12 de outubro no percurso académico e profissional dos requerentes) encontrando-se já concluída a recolha de dados estatísticos e que possibilitará a elaboração das principais conclusões do estudo. Este projeto contou, até à data, com o apoio de três estagiárias do ISCTE, no âmbito do protocolo celebrado entre a DGES e aquela instituição;
- Participação no projeto europeu PARADIGMS (*Automatic Recognition and Evaluation of Competences*) onde se assegurou a participação no HUB 1 nesta temática do reconhecimento automático atualmente considerada premente nas principais reuniões de trabalho relativas à área do reconhecimento de qualificações estrangeiras. Tendo em conta a experiência de Portugal, através da implementação de um sistema de reconhecimento automático, no âmbito do DL 341/2007, de 12 de outubro, Portugal participa como parte ativa como exemplo de boas práticas e de pioneiro neste sistema.
- Participação no projeto europeu FRAUDOC (*Guidelines on Diploma Mills and Document Fraud for Credential Evaluators*) - projeto europeu no quadro do reconhecimento de qualificações estrangeiras onde participa a DGES. Tem como objetivo a criação de dois manuais: um que versará sobre o fenómeno dos Diploma Mills e técnicas para a deteção dos mesmos; outro que irá focar-se em

	<p>documentos de ensino superior fraudulentos e no aperfeiçoamento de medidas técnicas de verificação de autenticidade dando, assim, maior segurança aos <i>credential evaluators</i> e posterior estabelecendo de mecanismos antifraude.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participação no projeto europeu IMPACT – no quadro das competências do Centro ENIC/NARIC PT, nomeadamente no que concerne a transmissão de informações “apropriadas, fiáveis e autenticadas sobre as qualificações, os sistemas de ensino e os procedimentos de reconhecimento” e na sequência da participação deste Centro no projeto SQUARE- <i>System of Quality Assurance for the Recognition Networks</i>; o Centro irá ser alvo em 2017 de uma avaliação de qualidade, relativamente aos procedimentos adotados.</li> </ul> <p>O processo de avaliação de qualidade será efetuado por uma visita do Centro Bielorusso às instalações do Centro ENIC/NARIC PT e, em contrapartida, o nosso Centro irá avaliar a nossa congénere Romena.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparação e elaboração de uma candidatura junto da Comissão Europeia para o financiamento de um projeto na área do empreendedorismo nas IES- <i>EnEO – Enhancing Entrepreneurial Orientation of Higher Education Institutions</i>, em colaboração com a A3ES e a Plataforma Nacional PEEP</li> </ul>
<b>RESULTADO</b>	Foram superadas as atividades planeadas.
<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	As atividades concretizadas resultaram de um esforço de aperfeiçoamento contínuo e foram desenvolvidas para uma resposta adequada às necessidades.
<b>IMPACTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criação do site Concurso Nacional em Números 2016;</li> <li>- Definição e execução de modelos relativos à recolha e tratamento de informação relativa às várias formas de acesso ao ensino superior;</li> <li>- Tratamento e divulgação de informação relativa às várias formas de acesso ao ensino superior;</li> <li>- Recolha, tratamento e divulgação de dados relativos ao concurso nacional de 2016 – oferta e procura por áreas de educação e de formação;</li> <li>- Desenvolvimento de indicadores;</li> <li>- Satisfação de pedidos de informação apresentados por instituições e estabelecimentos de ensino superior, organismos da Administração Pública; entidades privadas e particulares;</li> <li>- Conceção e metodologia das formas de transmissão aos Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior, de informação e documentos;</li> <li>- Relatório de avaliação de Estatuto do Estudante Internacional -2015-2016</li> <li>- Análise estatística e criação de indicadores - Avaliação de Estatuto do Estudante Internacional -2015-2016;</li> <li>- Análise da situação académica dos estudantes RE – 2007-2016.</li> <li>- Melhoria das condições e da organização de toda a documentação;</li> <li>- Orientações específicas para assegurar a cristalização do arquivo da documentação fundamental e elaborar um manual de consulta do arquivo;</li> <li>- Contribuir para a salvaguarda das condições de autenticidade e segurança dos espólios;</li> <li>- Dar a conhecer, a nível europeu e internacional, o sistema de ensino superior português e as boas práticas nacionais;</li> <li>- Construir relações com as congéneres de outros países e outros interlocutores internacionais;</li> <li>- Conhecer as boas praticas existentes permitindo uma melhoria do serviço prestado a nível nacional;</li> <li>- Contribuir para a internacionalização do ensino superior português;</li> </ul>

	- Contribuir para a implementação e visibilidade do programa Erasmus+ em Portugal.
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	Este indicador reflete uma evolução de um indicador fixado nos QUAR da DGES desde o ano de 2012 relacionado com a dotação de conhecimento no âmbito do ensino superior.

EFICIÊNCIA

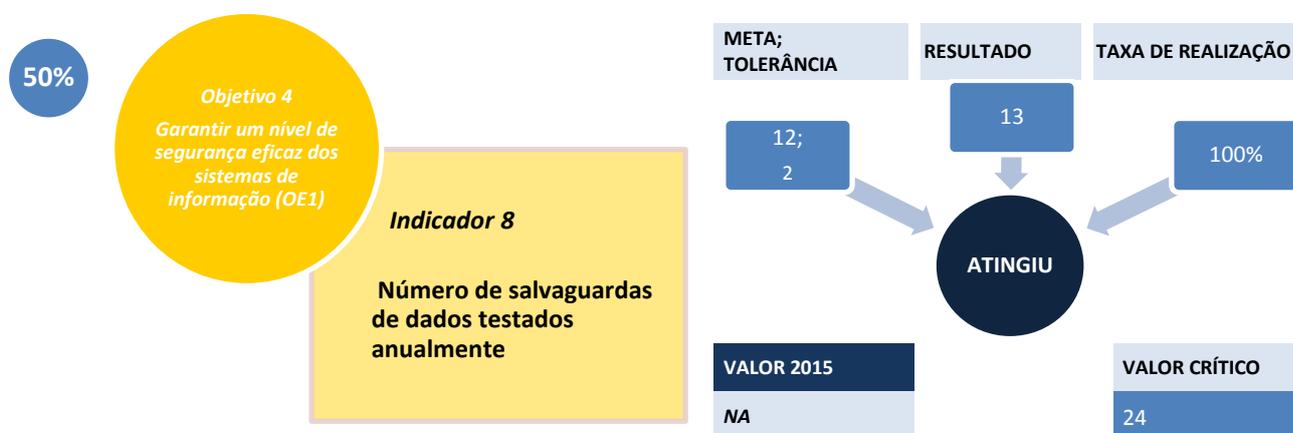
25%



<b>EXECUÇÃO DO INDICADOR</b>	Uma consultora independente colaborou com a DGES no decorrer do ano 2015 e início de 2016, tendo sido efetuadas um numero muito pequeno de atividades de auditoria durante 2016, visando a análise de áreas particulares da segurança dos sistemas de informação da DGES.
<b>RESULTADO</b>	As falhas detetadas em 2014 e 2015 e não corrigidas até ao final de 2015, foram corrigidas em 90% no início do ano de 2016.
<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	Foi possível obter a colaboração por parte das empresas que colaboram com a DGES para corrigirem as falhas detetadas; Também foi possível migrar a quase totalidade da infraestrutura de servidores para novas e atuais versões. Subsistia no final do ano ainda uma única migração por efetuar.
<b>IMPACTOS</b>	- Aumento substancial do nível de segurança das plataformas informáticas da DGES; - Maior disponibilidade e fiabilidade dos sistemas <i>online</i> da DGES; - Garantia da privacidade da informação tratada; - Maior confiança na utilização dos novos canais e plataformas <i>online</i> .
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	No ano de 2008, de acordo com prioridades definidas pela Direção, foi definido no QUAR da DGES um indicador relativo à “Correção das evidências detetadas na auditoria à plataforma do Acesso ao Ensino Superior”. O resultado da auditoria correspondeu a uma taxa de realização de 153% na correção das evidências detetadas na plataforma. Desde o ano de 2009 que foram objeto de análise todas as plataformas aplicacionais e tecnológicas da DGES. Nestes termos, registou-se uma evolução positiva do indicador, a nível do alargamento do universo considerado. Em 2016 foram verificadas algumas das plataformas existentes no início do ano.

EFICIÊNCIA

25%



<b>EXECUÇÃO DO INDICADOR</b>	<p>12.01.2016 – Recuperação para máquina virtual de um servidor físico</p> <p>06.05.2016 – Recuperação quatro bases de dados de negócio para máquina de testes.</p> <p>08-06.2016 – Recuperação da máquina virtual do balanceador web</p> <p>14.06.2016 – Recuperação de dados a partir da <i>storage</i> institucional</p> <p>17.06.2016 – Recuperação de dados a partir da <i>storage</i> institucional</p> <p>05.08.2016– Recuperação de dados a partir da <i>storage</i> institucional</p> <p>20.09.2016 – Recuperação de dados do Portal da DGES</p> <p>27.09.2016– Recuperação de dados a partir da <i>storage</i> institucional</p> <p>04.10.2016– Recuperação de dados a partir da <i>storage</i> institucional</p> <p>23.11.2016 - Recuperação de dados a partir da <i>storage</i> institucional</p>
<b>RESULTADO</b>	13 salvaguardas realizadas
<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	Não aplicável.
<b>IMPACTOS</b>	As recuperações de dados realizadas com sucesso permitem manter uma confiança razoável no sistema de salvaguardas e conhecer eventuais problemas e restrições. Desta forma é possível planear alterações ou repensar componentes de todo o sistema.
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	Não aplicável

EFICIÊNCIA

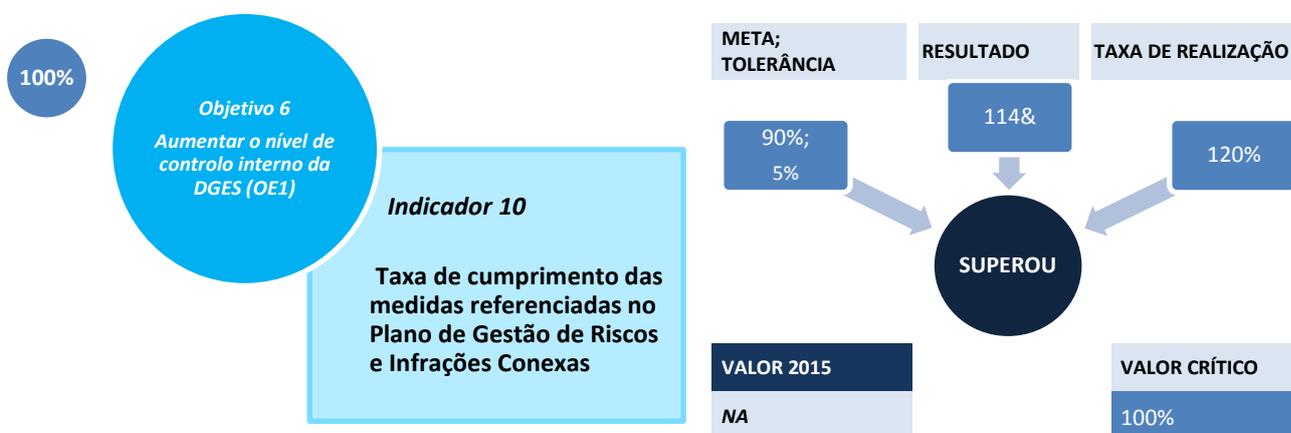
25%



<b>EXECUÇÃO DO INDICADOR</b>	<p>Foram integradas três aplicações com o novo sistema de informação da Oferta Formativa: Portal da DGES (opção de “Cursos e Instituições” no menu inicial); plataforma dos Cursos Superiores Técnico Profissionais (CTeSP) (como base de dados do sistema de informação); EstudanteID (como base de dados do sistema de informação).</p> <p>Foram também integrados três sistemas com o Diretório da DGES para validação de utilizadores: Portal da DGES; Plataforma de CTeSP; Validação de utilizadores locais na plataforma do EstudanteID.</p> <p>Foi ainda integrada outra componente do diretório de utilizadores para permitir a busca dinâmica de utilizadores e dados associados (nomeadamente extensões telefónicas e endereços de correio eletrónico) dentro do Portal da DGES nas áreas reservadas.</p>
<b>RESULTADO</b>	Foram realizadas 7 soluções / integrações.
<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	Com o desenvolvimento de novas plataformas durante o ano de 2016, foi possível realizar mais integrações do que as inicialmente previstas.
<b>IMPACTOS</b>	<p>As integrações diminuem a redundância da informação aumentando a qualidade dos dados.</p> <p>O controle de erros na informação é bastante mais fácil de implementar. A reutilização da informação é facilitada, potenciando, em algumas circunstâncias, novas funcionalidades nas aplicações.</p> <p>A reutilização das credenciais de utilizadores permite centralizar essa gestão e facilitar a utilização dos sistemas de informação por parte dos utilizadores (menor número de contas de utilizador e palavras chave associadas) potenciando a implementação de políticas de mudanças de palavras chave com mecanismos de implementação centralizados.</p>
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	Não aplicável

**EFICIÊNCIA**

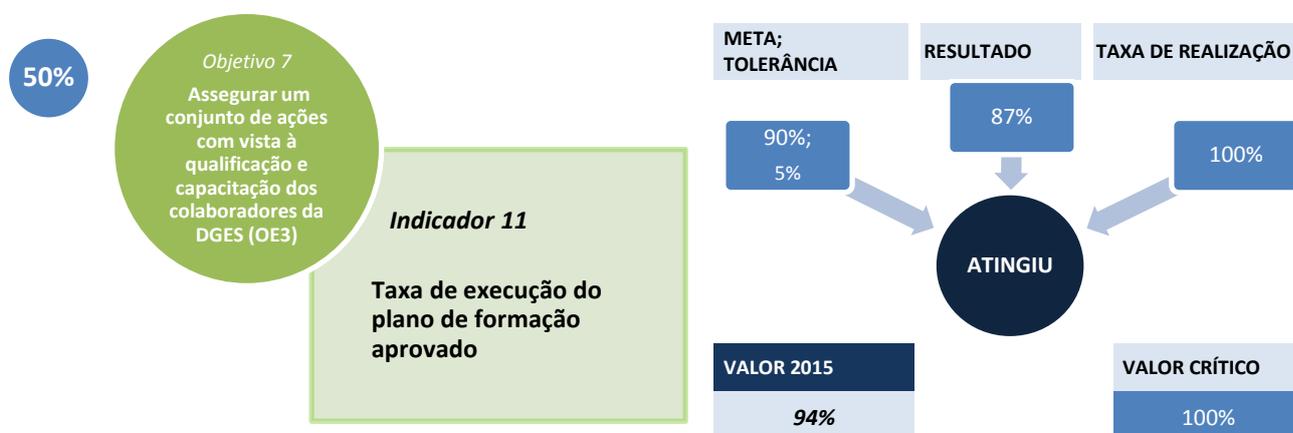
25%



<b>EXECUÇÃO DO INDICADOR</b>	<p>- Desde 2008 que têm vindo a ser elaborados e implementados instrumentos de controlo interno dos processos desenvolvidos pela DATA, nomeadamente: procedimentos, regulamentos, mapas de monitorização e controle, plataformas digitais, entre outros. Estes documentos são revistos e/ou criados novos, de acordo com as necessidades e/ou alterações legais.</p> <p>- Em 2016, para melhoria do sistema de controlo interno nas áreas identificadas com uma maior probabilidade de ocorrência de riscos, nomeadamente gestão financeira e contratação pública (Plano de Gestão de Riscos-2011), foi efetuada a revisão de 8 procedimentos (planeados 7) e implementado o Regulamento de Ajudas de Custo e Transporte bem como o respetivo formulário interno “Proposta de Deslocação em Serviço”. Em 2016 já estava em vigor o Manual de Controlo Interno – área financeira e o Regulamento de Fundo de Maneio. Até final de 2016, estavam implementados 16 procedimentos nas áreas referidas.</p>
<b>RESULTADO</b>	O objetivo foi superado.
<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	As atividades concretizadas resultaram de um esforço de aperfeiçoamento contínuo e foram desenvolvidas para uma resposta adequada às necessidades.
<b>IMPACTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Minimiza a probabilidade de ocorrência de situações potenciadoras de risco de corrupção e infrações conexas;</li> <li>- Maior transparência dos processos e da gestão de recursos públicos;</li> <li>- Reforço da imagem da DGES perante o cidadão.</li> </ul>
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	Não aplicável

QUALIDADE

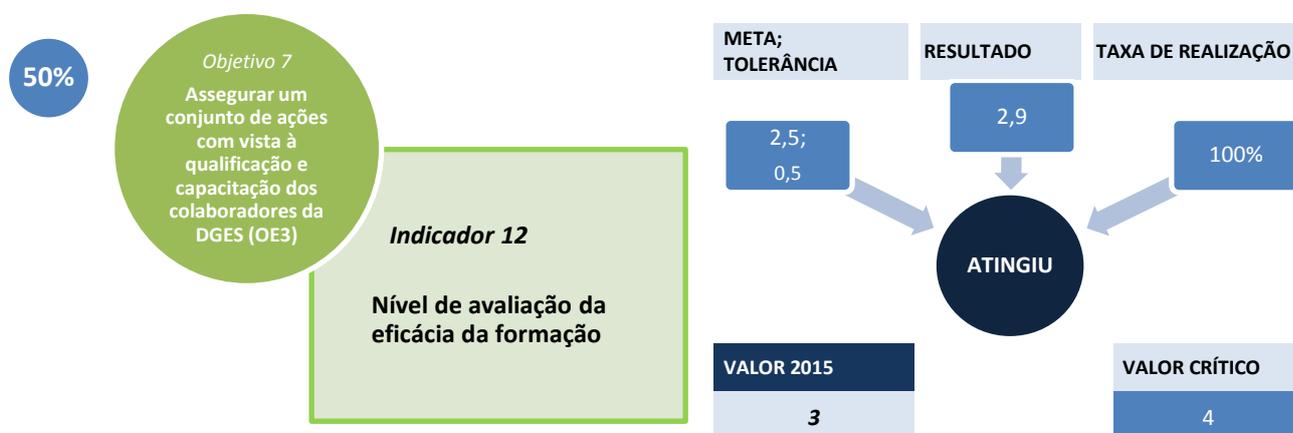
25%



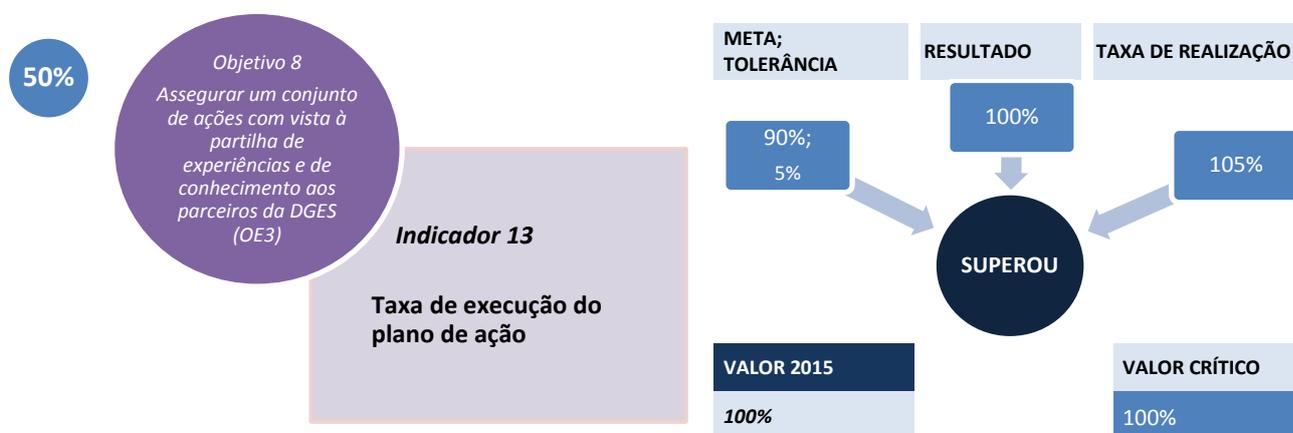
<b>EXECUÇÃO DO INDICADOR</b>	No ano de 2016, foi elaborado o Plano de Formação de acordo com as necessidades identificadas no Diagnóstico das Necessidades de Formação efetuado para o biénio 2016/2017. Na sequência do acompanhamento e monitorização sistemática da execução do Plano, foram feitas revisões/atualizações no sentido de responder a novas necessidades inerentes a funções/atividades que assim o exigiam. Foram realizadas 20 ações de formação das 25 planeadas.
<b>RESULTADO</b>	A DGES cumpriu o indicador definido.
<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	Não aplicável.
<b>IMPACTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribui para uma maior satisfação dos colaboradores;</li> <li>- Facilitador de uma atitude mais participativa e empenhada;</li> <li>- Aumento da produtividade;</li> <li>- O retorno do investimento em formação reflete-se na qualidade dos processos;</li> <li>- Facilita a partilha de conhecimento entre colaboradores;</li> <li>- Maior qualidade dos serviços.</li> </ul>
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	Desde o ano de 2008 que este indicador se encontra presente no QUAR, tendo sido anualmente ajustadas as metas de acordo com as necessidades identificadas.

QUALIDADE

25%



<b>EXECUÇÃO DO INDICADOR</b>	No ano de 2016 foi dada continuidade ao processo de avaliação da eficácia da formação. Foi utilizado o questionário de avaliação concebido para os trabalhadores e para os superiores hierárquicos, tendo ambos sido aplicados através de inquérito eletrónico. Os questionários são constituídos por cinco indicadores/questões e utilizada uma escala de avaliação de 1 a 4 (1-Discordo, 2-Não concordo nem discordo, 3-Concordo, 4-Concordo Totalmente)
<b>RESULTADO</b>	A DGES cumpriu o indicador definido.
<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	Não aplicável
<b>IMPACTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribui para uma maior satisfação dos colaboradores;</li> <li>- Facilitador de uma atitude mais participativa e empenhada;</li> <li>- Aumento da produtividade;</li> <li>- O retorno do investimento em formação reflete-se na qualidade dos processos;</li> <li>- Facilita a partilha de conhecimento entre colaboradores;</li> <li>- Maior qualidade dos serviços.</li> </ul>
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	Este indicador encontra-se relacionado com o Indicador 11 e desde 2015 que se encontra no QUAR.

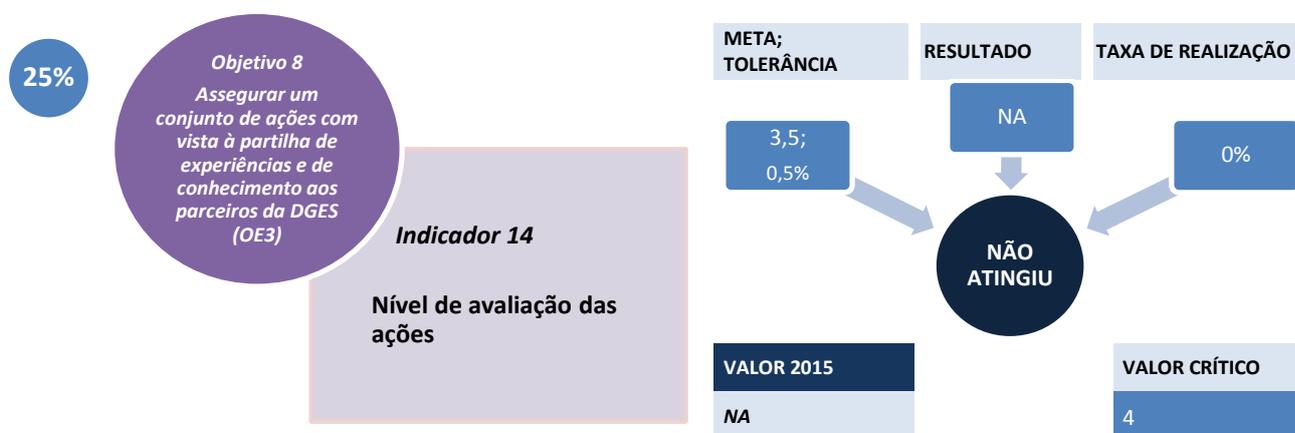


<p><b>EXECUÇÃO DO INDICADOR</b></p>	<p>-Na ótica da prestação de serviços da DGES, foram realizadas todas as ações de formação externas planeadas, tendo inclusivamente sido realizadas algumas ações de formação que não estavam previstas no plano inicial.</p> <p>-As ações de acompanhamento levadas a cabo foram realizadas em conjunto com a Inspeção-Geral do Ensino Superior e muito bem acolhidas pelas instituições em encerramento e respetivas entidades instituidoras. A execução destas ações foi extremamente importante para garantir a salvaguarda das condições de autenticidade e segurança dos espólios e o interesse dos antigos alunos e docentes face à experiência que a DGES tem nesta matéria e face a todas as condições degradantes a que chegaram muitos dos espólios académicos atualmente à guarda da DGES.</p> <p>- Foram ainda realizadas ações de formação externa no âmbito do processo de atribuição de bolsas de estudo.</p>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>- Sessões de formação a 30 Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior;                      - Sessões de formação de Acesso ao Ensino Superior no âmbito de presença em feiras e mostras de estudantes;                      - Sessões de formação a instituições de ensino superior estrangeiras;                      - Sessões de formação a representações diplomáticas em Portugal;                      - Sessões de acompanhamento para cada uma das cinco instituições em processo de encerramento voluntário com vista à verificação e acompanhamento da documentação fundamental dos respetivos espólios académicos;                      - Sessão de acompanhamento a uma instituição alvo de encerramento compulsivo;</p> <p>Em qualquer uma destas sessões de acompanhamento, foi notória a melhoria das condições e da organização de toda a documentação académica e foi determinante a realização destas ações ainda numa fase em que os estabelecimentos e respetivos órgãos académicos estavam a funcionar, dadas algumas lacunas identificadas que entretanto foi necessário colmatar. Na realização das segundas ações de acompanhamento, foi genericamente notória a adoção de boas práticas, a elaboração de manuais de consulta da documentação,</p>

	<p>a elaboração de documentos finais certificativos das atividades académicas e a inventariação e a organização.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participação como oradores no seminário sobre Reconhecimento Automático organizado pela Bélgica no quadro de um projeto financiado pelo Programa Erasmus+ . Nesta sessão foi apresentado o caso português e a sua experiência no Reconhecimento automático;</li> <li>- Participação como oradores num seminário na Delloite sobre <i>Talent Recruitment</i>;</li> <li>Participação como oradores numa sessão provida pelo Camões IP com o Reitor da Universidade de Havana</li> <li>- 2 Edições da <i>Newsletter</i> DRMCI internacional;</li> <li>-Revisão da brochura dirigida aos estudantes estrangeiros que vêm para Portugal.</li> <li>- 3 ações de formação âmbito do processo de atribuição de bolsas de estudo.</li> </ul>
<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	<p>Foram realizadas todas as sessões previstas, tendo, inclusivamente sido realizadas algumas sessões que não estavam previstas no plano inicial.</p>
<b>IMPACTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partilha de experiências e de conhecimento por parte da DGES e obtenção de experiência e de conhecimento dos parceiros interlocutores;</li> <li>- Aumento da proatividade na busca de soluções;</li> <li>- Desenvolvimento contínuo da imagem da DGES com entidade pública de referência junto dos seus públicos-alvo;</li> <li>- Maior transparência no relacionamento com o público-alvo;</li> <li>- Identificação clara para as entidades instituidoras do tipo e condições dos documentos que integram a documentação fundamental;</li> <li>- Divulgação de medidas de gestão, organização, compactação, inventariação e arquivo da documentação fundamental;</li> <li>- Partilha de boas práticas;</li> <li>- Orientações específicas para assegurar a cristalização do arquivo da documentação fundamental e elaboração de um manual de consulta do arquivo;</li> <li>- Contribuir para a salvaguarda das condições de autenticidade e segurança dos espólios;</li> <li>- Disseminação de boas práticas nacionais e visibilidade das atividades desenvolvidas pela DGES a nível internacional;</li> <li>- Promoção da internacionalização do ensino superior português.</li> </ul>
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	<p>Este indicador reflete uma evolução de um indicador fixado nos QUAR da DGES desde o ano de 2012 relacionado com a dotação de conhecimento no âmbito do ensino superior.</p>

QUALIDADE

25%



<b>EXECUÇÃO DO INDICADOR</b>	Este objetivo não foi cumprido.
<b>RESULTADO</b>	NA
<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	Apesar de terem sido realizadas ações, não foi realizada nenhuma avaliação quantitativa das mesmas.

## 2. ANÁLISE DE DESEMPENHO

### 2.1. ANÁLISE DO GRAU DE UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Para a realização da missão da DGES, é decisiva a existência de uma estrutura de recursos humanos (RH) adequada e multidisciplinar.

No QUAR foi planeado um total de 63 efetivos, a que correspondem 715 pontos, correspondentes a Dirigentes Superiores, Dirigentes Intermédios, Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos, Assistentes Operacionais e Técnicos de Informática (Figura 1).

De acordo com a pontuação, face aos 715 pontos planeados, foram executados 707. Verifica-se, deste modo, uma **taxa de realização dos recursos humanos de 99%**.



Figura 1 – Recursos Humanos Planeados Vs Utilizados (em pontos)

### 2.2. ANÁLISE DO GRAU DE EXECUÇÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS

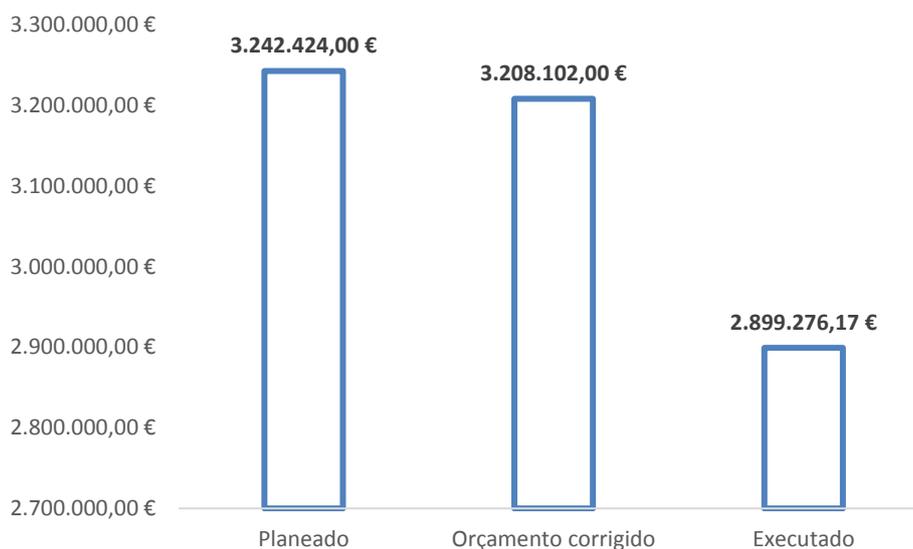
Os recursos financeiros da DGES provêm de três fontes: Orçamento de Estado, receitas próprias e receitas comunitárias. Devem ainda ser tidas em conta as alterações orçamentais que foram efetuadas, e que se traduzem no Orçamento Corrigido.

Da análise do orçamento executado face ao estimado, conclui-se que a gestão dos recursos financeiros da DGES foi feita de forma eficiente e racional, atentas as reposições e cativações ocorridas decorrentes de legislação em vigor.

Apresentam-se de seguida a Tabela 1 e a Figura 2 onde se esquematiza o acima descrito:

Recursos financeiros (euros)	Planeado	Orçamento corrigido	Executado	Desvio	Taxa de Realização
<b>Orçamento de funcionamento</b>	<b>3.242.424,00 €</b>	<b>3.208.102,00 €</b>	<b>2.899.276,17 €</b>	<b>308.825,83 €</b>	<b>90%</b>
Despesas c/ Pessoal	1.810.340,00 €	1.873.132,00 €	1.871.736,93 €	1.395,07 €	100%
Aquisições de Bens e Serviços	966.906,00 €	902.695,00 €	654.936,15 €	247.758,85 €	73%
Transferências correntes	370.662,00 €	255.841,00 €	241.023,21 €	14.817,79 €	94%
Outras despesas correntes	13.223,00 €	3.963,00 €	3.193,56 €	769,44 €	81%
Aquisição Bens de Capital	81.293,00 €	172.471,00 €	128.386,32 €	44.084,68 €	74%
<b>Investimento</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>NA</b>
<b>Outros valores</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>NA</b>
<b>Total (OF+Investimento+Outros)</b>	<b>3.242.424,00 €</b>	<b>3.208.102,00 €</b>	<b>2.899.276,17 €</b>	<b>308.825,83 €</b>	<b>90%</b>

*Tabela 1 – Orçamento de Funcionamento e Investimento*



*Figura 2 – Orçamento de Funcionamento*

### 2.3. ANÁLISE DA PRODUTIVIDADE

A produtividade em termos económicos é comumente definida como a expressão da eficiência da produção e mede-se através do rácio entre a produção obtida (*output*) e os fatores produtivos nela utilizados (*input*) num determinado período de tempo.

Peso parâmetro	Peso objetivo no parâmetro	Peso do indicador no objetivo	Parâmetros	Objetivos	Indicadores	Taxa de realização dos indicadores	Taxa de realização dos objetivos	Taxa de realização dos parâmetros
50%	33%	34%	Eficácia	O. 1	I. 1	105%	87%	97%
		33%			I. 2	125%		
		33%			I. 3	30%		
	34%	50%		O. 2	I. 4	100%	100%	
		50%			I. 5	100%		
	33%	100%		O. 3	I. 6	105%	105%	
25%	33%	50%	Eficiência	O. 4	I. 8	100%	100%	130%
		50%			I. 9	100%		
	33%	100%		O. 5	I. 10	175%	175%	
		34%			100%	O. 6		
25%	50%	50%	Qualidade	O. 7	I. 12	100%	100%	76%
		50%			I. 13	100%		
	50%	50%		O. 8	I. 14	105%	53%	
		50%			I. 15	0%		
100%	100%	100%	Global					100%

**Tabela 2 – Desempenho Global**

Com vista a uma análise interna da produtividade, o rácio a considerar deverá ser:

$$\text{PRODUTIVIDADE} = \frac{\text{Taxa de realização global}}{\text{Taxa de utilização de RH}}$$

$$\text{PRODUTIVIDADE} = \frac{100\%}{99\%} = 1,01$$

Realizando uma análise comparativa da taxa de produtividade com a verificada em 2015 (1,12), verifica-se que, face aos recursos humanos disponíveis, o desempenho global da DGES registou um ligeiro decréscimo (0,11).

## 2.4. ANÁLISE CUSTO-EFICÁCIA

Uma análise do custo – eficácia pretende avaliar em que medida o custo inerente ao desempenho global foi o menor possível. Na prática, esta análise é útil se houver termo de comparação, quer ao nível de resultados de anos anteriores, quer ao nível da comparação com outras organizações.

$$\text{CUSTO vs EFICÁCIA} = \frac{\text{Taxa de realização global}}{\text{Taxa de utilização de RF}}$$

$$\text{CUSTO vs EFICÁCIA} = \frac{100\%}{90\%} = 1,11$$

Realizando uma análise comparativa da taxa custo vs eficácia com a verificada em 2015 (1,12), verifica-se que, face aos recursos financeiros disponíveis, o desempenho global da DGES registou um ligeiro decréscimo (0,01).

## 2.5. ANÁLISE DA EFICÁCIA, EFICIÊNCIA E QUALIDADE

Os **objetivos de eficácia** registaram uma taxa de realização de 97%, tendo os mesmos sido atingidos e superados. O indicador n.º 2 do objetivo n.º 1 alcançou uma taxa de realização de 150%; o indicador n.º 1 do objetivo n.º 1 e o indicador n.º 3 do objetivo n.º 6 alcançaram uma taxa de realização de 105%; os indicadores n.º 3 do objetivo n.º 1, n.º 4 e 5 do objetivo n.º 2 alcançaram uma taxa de realização de 100%.

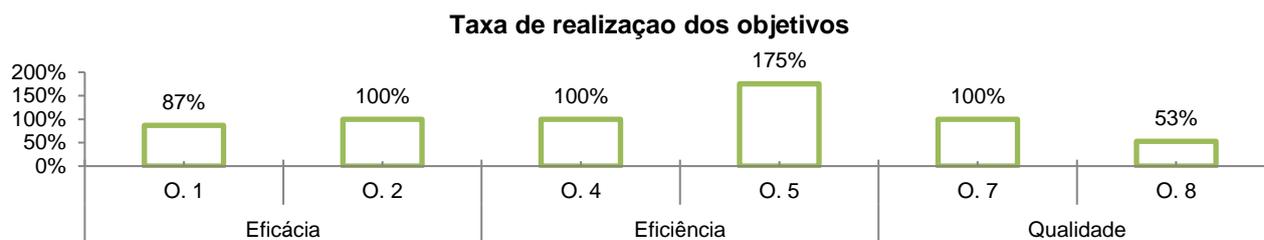
Relativamente aos **objetivos de eficiência** registaram uma taxa de realização de 130%. Os indicadores n.º 7 e 8 do objetivo n.º 4 foram atingidos, obtendo uma taxa de realização de 100%; o indicador n.º 9 do objetivo n.º 5 foi superado, tendo obtido uma taxa de realização de 175% e o indicador n.º 10 do objetivo n.º 6 foi superado, tendo obtido uma taxa de realização de 120%.

No que se refere aos **objetivos de qualidade**, um dos quatro indicadores foi superado, com um nível de realização de superior a 100%, dois indicadores foram atingidos e um indicador não atingido.

Quanto aos **desvios registados com valor igual ou superior a 25%**, há a referir apenas o indicador n.º 10 do objetivo n.º 5.

O desvio do indicador n.º 10 do objetivo n.º 5, deve-se ao facto de terem sido realizadas 7 soluções/integrações visto que com o desenvolvimento de novas plataformas durante o ano de 2016, foi possível realizar mais integrações do que as inicialmente previstas.





A nível global, a classificação final do desempenho obtido pela DGES **correspondendo a uma avaliação final qualitativa de “Desempenho satisfatório”, pelo facto de ter atingido os objetivos mais relevantes.**

## 2.6. APRECIÇÃO DOS UTILIZADORES

### 2.6.1. INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Durante o ano de 2016, a DGES realizou um inquérito de satisfação aos utentes do Balcão Eletrónico (Be.COM), relativamente à “Satisfação dos utilizadores do Balcão Eletrónico (Be.COM)” com vista a aferir a qualidade dos serviços prestados durante o ano.

Os resultados detalhado do inquérito realizado encontra-se em anexo ao presente relatório (pág. 129 e seguintes).

### 2.6.2. INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DE COLABORADORES

Foi realizado, em janeiro de 2016, um questionário de satisfação aos colaboradores da DGES. Na generalidade, pode-se afirmar que a maioria dos colaboradores se encontra satisfeito com a organização no seu todo.

Este questionário tem como objetivo medir o grau de satisfação dos colaboradores, sempre numa perspetiva de melhoria contínua, pois o objetivo máximo deste projeto será analisar periodicamente a satisfação destes intervenientes, de modo a poder compará-la ao longo do tempo, corrigindo sempre os aspetos que não se encontrem de acordo com as necessidades dos colaboradores e da organização.

Dos questionários aplicados foi obtida uma taxa de resposta de 53%.

O questionário versou sobre um conjunto de temáticas relativas ao modo como o colaborador percebe a organização no seu todo, de modo a aferir o grau de satisfação com a mesma.

Da análise dos resultados observámos, no que diz respeito à

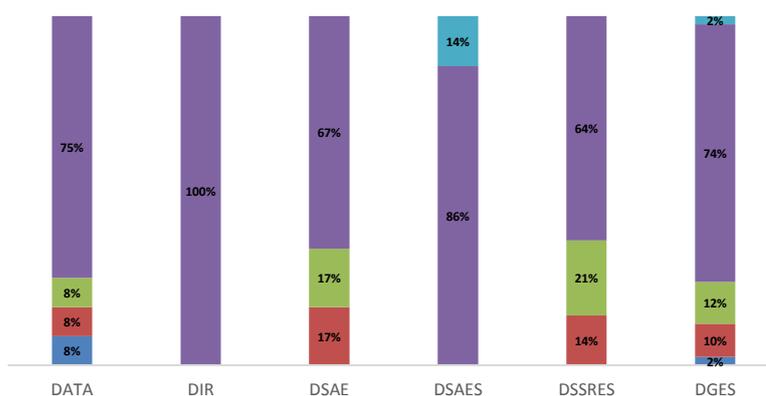


Figura 1 – Satisfação global dos colaboradores com a organização

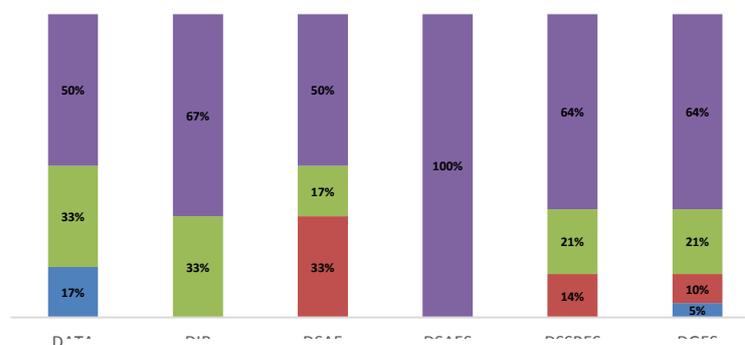


Figura 2 – Satisfação global dos colaboradores com a gestão

satisfação global dos colaboradores com a organização (Figura 1), que 74% se encontra satisfeito. Nesta questão, foram tidos em conta itens que retratam a organização no seu todo (imagem da organização, desempenho global da organização para a sociedade e cidadãos/clientes, relacionamento da organização com os cidadãos e a sociedade, forma como a organização gere os conflitos de interesse, nível de envolvimento dos colaboradores na organização e na respetiva missão, envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão, envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria, mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestão e responsabilidade social da organização).

Na questão diretamente relacionada com a gestão, os colaboradores foram inquiridos sobre a satisfação com a gestão. 64% dos colaboradores da DGES encontram-se no intervalo “satisfeito” com a gestão, (Figura 2), tendo em conta diversos fatores (aptidão para conduzir a organização, aptidão para comunicar, forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor foi implementado, forma como os objetivos são fixados, forma como a organização reconhece os esforços individuais, forma como a organização reconhece os esforços das equipas e postura da organização face à mudança e à inovação).

Foi ainda abordada uma questão da satisfação com as condições de trabalho, sendo que 86% dos colaboradores se encontra no intervalo “satisfeito e muito satisfeito” com o clima de trabalho, com a flexibilidade do horário de trabalho, com a possibilidade de conciliar a vida profissional com a vida familiar e assuntos pessoais, com a igualdade de oportunidades e de tratamento na organização, com as condições de higiene e do espaço de trabalho, com as condições de segurança e com a sala de convívio/refeição.

Quando questionados sobre a satisfação com o seu desenvolvimento carreira, 48% dos colaboradores encontra-se “Satisfeito”, considerando a política de gestão de recursos humanos existente na organização, as oportunidades de desenvolver novas competências e o acesso a formação relevante para desenvolver os objetivos.

Para análise dos níveis de motivação dos colaboradores, (Figura 3), foram avaliadas as respostas relativas à aprendizagem de novos métodos de trabalho, desenvolvimento de trabalho em equipa, participação em ações de

formação, participação em projetos de mudança na organização e sugestão melhorias. Respetivamente, 74% das respostas enquadram-se nos níveis “Motivado” e “Muito Motivado”.

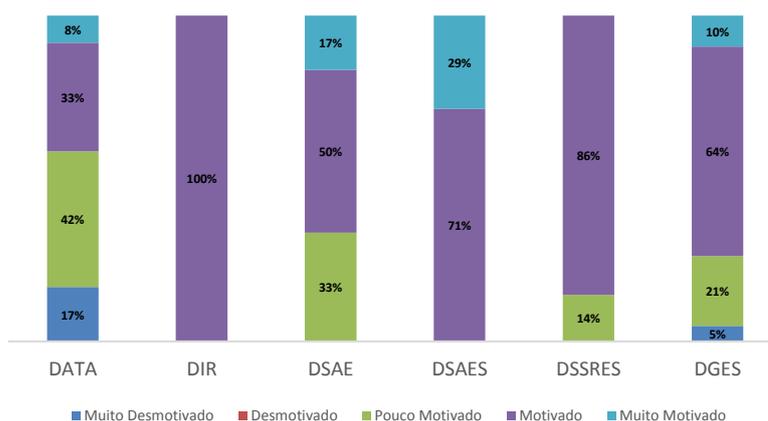


Figura 3 – Satisfação global de motivação

Relativamente à satisfação com o estilo de liderança, para o gestor de topo foram tidos em conta diversos fatores, tais como, se lideram através do exemplo, se informam e consultam os colaboradores com regularidade sobre os assuntos importantes da organização, se demonstram empenho no processo de mudança, se aceitam críticas construtivas, se estimulam a iniciativa das pessoas, se aceitam sugestões de melhoria, se encorajam a confiança mútua e o respeito, se promovem uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua, se promovem ações de formação, se criam condições para a delegação de poderes, responsabilidades e competências, se reconhecem e premeiam os esforços individuais e das equipas e se adequam o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa, 57% dos colaboradores consideram-se “Satisfeitos”.

No que diz respeito ao gestor de nível intermédio, a avaliação foi feita com base nos seguintes itens: se lidera através do exemplo, se informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre os objetivos e as atividades da unidade orgânica, se aceita críticas construtivas, se aceita sugestões de melhoria, se demonstra empenho no processo de mudança, se estimula a iniciativa das pessoas, se encoraja a confiança mútua e o respeito, se promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua, se promove/propõe ações de formação, se ajuda os colaboradores a realizarem as suas tarefas, planos e objetivos, se reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas, se adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa; 61% dos colaboradores consideram-se “Satisfeitos”.

Por último, foi averiguado o nível de satisfação de global (Figura 4) verificando-se que 72% dos colaboradores se consideram “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”. O nível de satisfação global situa-se nos 3,64.

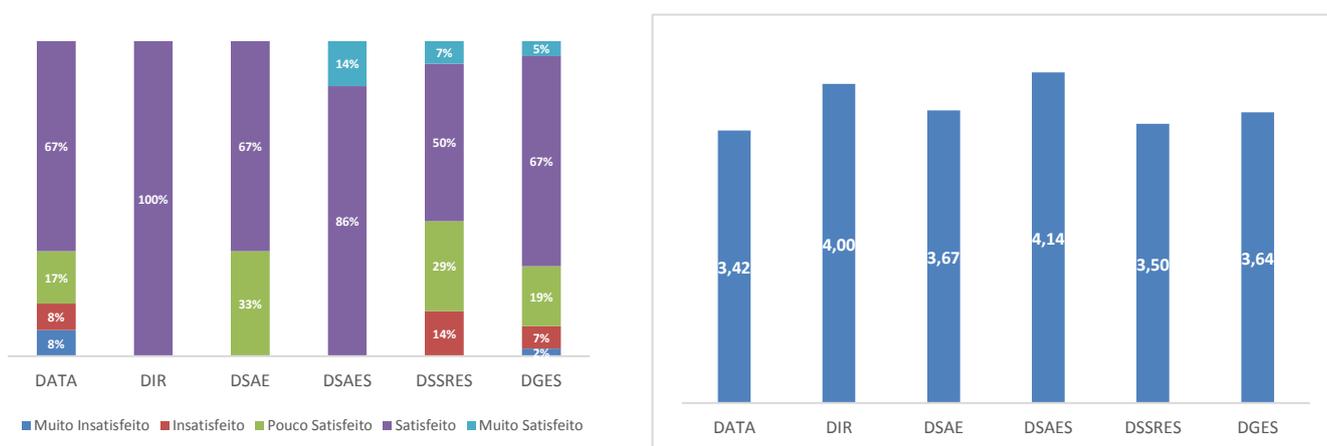


Figura 4 – Nível de Satisfação Global

### 3. ANÁLISE E AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO (SCI)

1 – Ambiente de controlo				
Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	x			Manual de Controlo Interno no âmbito da gestão administrativa, financeira e patrimonial
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	x			. Sistema dinâmico de repartição de competências no âmbito das várias fases dos procedimentos pré-contratuais de aquisição de bens e serviços [e restantes áreas de atuação], em conexão direta com o Apoio Jurídico da DATA. . Utilização das plataformas eletrónicas de compras públicas (Construlink/Gatewit), bem como a definição e implementação de normas procedimentais estandardizadas nas variadas unidades orgânicas. . Sedimentação e aperfeiçoamento do sistema de centralização de compras públicas na DATA e da respetiva coordenação. . Introdução da plataforma eletrónica interna de gestão e controlo dos contratos públicos (Sistema de Gestão de Contratos) e do GeRfiP que permitiu inovação através da integração de ferramentas de gestão de processos da unidade de suporte. . Existe uma empresa externa certificada que procede à auditoria financeira do orçamento de funcionamento da DGES e do FAZ - Fundo de Ação Social.
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	x			Os princípios e valores que regem o serviço estão definidos em vários documentos de gestão, entre os quais no Plano de Gestão de Risco de Corrupção e Infrações Conexas, Manual de Controlo Interno, etc.
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	x			Diagnóstico das Necessidades de Formação; Plano de Formação; Avaliação da Eficácia da Formação
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	x			Reuniões diárias. Há ainda reuniões periódicas entre a direção e todos os dirigentes das unidades orgânicas.
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	x			Durante o ano de 2016, foi realizada uma auditoria financeira externa ao orçamento de funcionamento da DGES pela empresa Oliveira Reis e Associados.
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	x			
2 – Estrutura organizacional				
Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	x			Após a publicação do Decreto-Lei n.º 86-A/2011, de 12 de julho, que aprovou a Lei Orgânica do XIX Governo Constitucional e da Lei Orgânica do MEC (Ministério da Educação e Ciência) – Decreto-Lei n.º 125/2011, de 29 de dezembro, retificado pela Declaração de Retificação n.º 3/2012, de 26 de janeiro, e alterado pelo Decreto-Lei n.º 266-G/2012, de 31 de dezembro:  - <b>Decreto Regulamentar n.º 20/2012, de 7 de fevereiro</b> (que definiu a natureza, missão, atribuições e organização interna da DGES); - <b>Portaria n.º 143/2012, de 16 de maio</b> (que definiu a estrutura da DGES);

				<p>- <b>Despacho n.º 8353/2012, de 14 de junho de 2012</b>, publicado no D.R., 2ª série, nº 119, de 21 de junho (que criou a unidade orgânica flexível da DGES – DRMCI);</p> <p>- <b>Despacho n.º 9199/2012, de 2 de julho de 2012</b>, publicado no D.R., 2ª série, nº 131, de 9 de julho (que criou a unidade orgânica flexível da DGES –DATA).</p> <p>Com a entrada em funções do XXI Governo, foi publicado Decreto-Lei n.º 251-A/2015, de 17 de dezembro, que aprovou a Lei Orgânica do XXI Governo Constitucional.</p>
<b>2.2</b> Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	x			A DGES implementa os sistemas de avaliação do desempenho, nos termos legalmente definidos, a todos os destinatários (100%).
<b>2.3</b> Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	x			19%, de acordo com o Plano de Formação Executado.

<b>3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço</b>				
<b>Questões</b>	<b>Aplicado</b>			<b>Fundamentação</b>
	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>NA</b>	
<b>3.1</b> Existem manuais de procedimentos internos?	x			Manual de Controlo Interno para a área financeira, Regulamento de Fundo de Maneio, Regulamento de Ajudas de Custo e Transporte
<b>3.2</b> A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	x			De acordo com o quadro legal vigente.
<b>3.3</b> É elaborado anualmente um plano de compras?			x	
<b>3.4</b> Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?		x		Não está implementado pelas especificidades técnicas inerentes aos postos de trabalho.
<b>3.5</b> As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	x			Manuais, Regulamentos e Procedimentos implementados onde se encontram definidas as responsabilidades funcionais em cada processo.
<b>3.6</b> Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	x			Procedimentos implementados onde se encontram definidos os fluxos de cada processo.
<b>3.7</b> Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	x			Encaminhamento de documentação definido por áreas de trabalho.
<b>3.8</b> Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	x			A CIMP- Comissão de Implementação e Monitorização do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações da DGES desenvolve a sua atividade desde 2011: 17/01/2011 – Constituição da CIMP e aprovação do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações da DGES 16/02/2012 – aprovação do 1º Relatório, no qual se plasmaram propostas de novos instrumentos de bom governo. 11/07/2012 - foi aprovada a 2ª Comissão de Implementação e Monitorização do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.
<b>3.9</b> O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	x			

20/01/2013 - foi aprovada a prorrogação do mandato dos membros da 2ª CIMP até 31/12/2013.  
04/02/2014 foi aprovado o Relatório Final da 2ª CIMP no qual se apresentaram propostas de boas práticas a adotar.  
13/04/2015 – foi aprovada a 3ª Comissão de Implementação e Monitorização do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.  
Para 2017, está previsto uma revisão ao plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas.

4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	x			GeRfIP; SIGO; SRH e SGAI-Sistema de Gestão de Assiduidade; Plataforma Eletrónicas de Compras Públicas - Construlink/Gatewit; Plataforma Eletrónica Interna de Gestão e Controlo dos Contratos Públicos-Sistema de Gestão de Contratos;
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	x			Algumas das aplicações informáticas acima referidas estão integradas. O GERFIP integra toda a informação de contabilidade, tesouraria, gestão de contratos, existências e património.
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos <i>outputs</i> dos sistemas?		x		Só agora, com a integração dos sistemas será possível instruir um mecanismo.
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	x			Cada vez mais, os sistemas de informação são construídos por forma a que seja possível extrair informação a ser utilizada nos processos de decisão.
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	x			O acesso aos sistemas de informação são apenas acedidos por utilizadores credenciados. Toda a rede é protegida por sistemas de segurança de perímetro. A rede local é protegida por mecanismos de validação física dos dispositivos ligados.
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i> )?	x			Existe uma Política de Backups e mecanismos que implementam a salvaguarda regular da informação. Existem ainda planos de melhoramento da solução atual a serem implementados conforme disponibilidade financeira
4.7 A segurança na troca de informações e <i>software</i> está garantida?	x			O acesso aos sistemas de informação só é realizado mediante credenciais previamente atribuídas a utilizadores nomeados.

## **4. PARTICIPAÇÃO**

No que diz respeito à audição e participação na avaliação, vide pág.34.

A implementação do SIADAP envolve a participação ativa de todos os colaboradores da organização, nomeadamente através da discussão e da partilha da informação.

A colaboração e participação dos dirigentes intermédios e demais colaboradores da DGES no âmbito da autoavaliação do serviço foi determinante para a prossecução das metas delineadas, atendendo a que muitos dos objetivos definidos para o serviço têm um carácter generalista, aplicando-se à maioria das unidades orgânicas da DGES.

O elevado envolvimento dos dirigentes intermédios é evidenciado pela responsabilidade que assumiram no que respeita ao planeamento e coordenação dos meios disponíveis, com vista a assegurar o cumprimento dos objetivos da DGES. Por outro lado, a forte mobilização dos trabalhadores, que se encontram em número cada vez mais reduzido, em torno da execução das tarefas pretendidas, permitiu que a DGES alcançasse os bons resultados evidenciados através do relatório em análise.

Na fase de elaboração do presente relatório de autoavaliação da DGES, os dirigentes intermédios prestaram toda a informação necessária à concretização do mesmo. Posteriormente, as informações prestadas foram recolhidas, analisadas e agregadas pelo elemento da Direção responsável pela organização e elaboração do relatório de atividades da DGES.

## 5. BENCHMARKING NACIONAL E INTERNACIONAL

### 6.1 SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DO BALCÃO ELETRÓNICO (BE.COM)

#### BENCHMARKING NACIONAL E INTERNACIONAL

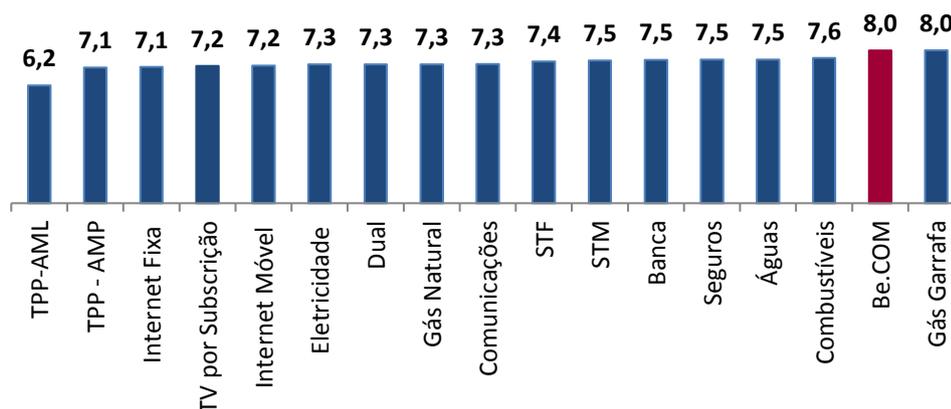
Durante o ano de 2016 foi realizado o estudo de aferição da satisfação com o Be.COM.

O convite foi dirigido aos 16.370 utilizadores que pediram informações à DGES através do Be.COM, cujo ticket foi encerrado em 2016.

Neste *Benchmarking*, é comparado o nível de Satisfação dos utilizadores do Be.COM com dados disponibilizados pelo Índice Nacional de Satisfação do Cliente (ECSI<sup>1</sup> – Portugal) em 2016, embora nesta comparação há que ter em atenção a existência de diferentes serviços/produtos fornecidos em cada setor.

Os valores do estudo do ECSI - Portugal para os serviços disponíveis (Gás Garrafa, Gás Natural, Dual (gás natural e eletricidade), Serviço de Telefone Fixo (STF), Serviço de Telefone Móvel (STM), Internet Móvel e Fixa, TV por Subscrição, Banca, Comunicações, Águas, Seguros, Combustíveis, Eletricidade e Transportes Públicos de Passeiros nas Áreas Metropolitanas de Lisboa (TPP-AML) e do Porto (TPP - AMP) têm algumas semelhanças com os apresentados aos utilizadores do Balcão Eletrónico (Be.COM), dada a dimensão e a grande concentração da oferta nas entidades promotoras.

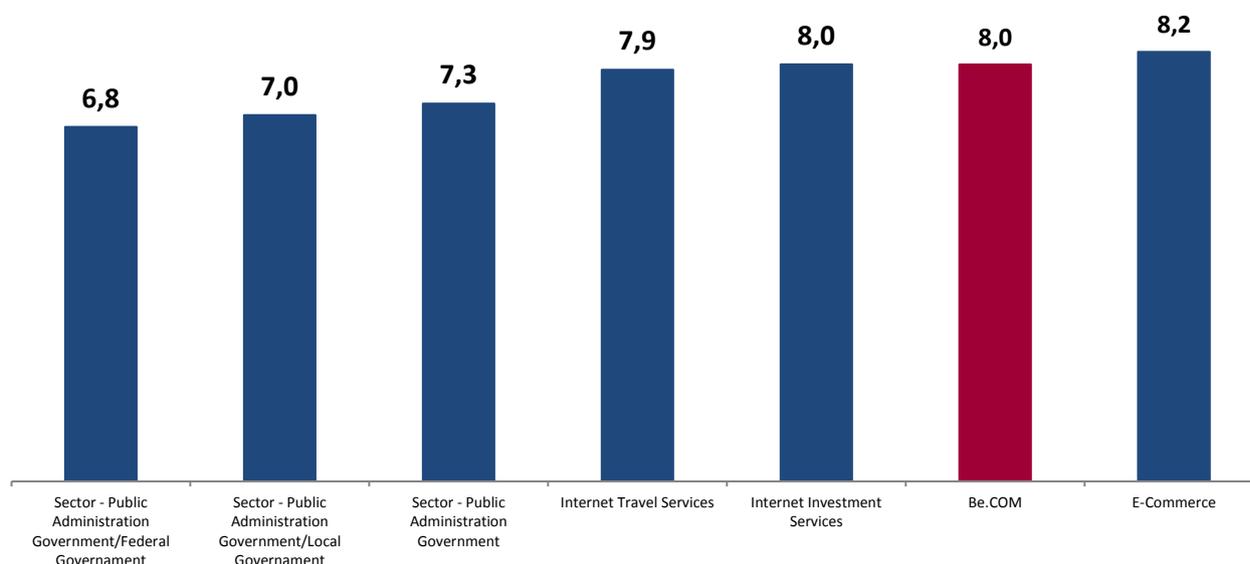
O valor da dimensão satisfação obtido para os utilizadores do Be.COM é o melhor classificado igualando Gás em Garrafa.



**Figura 12** - Satisfação – Comparação nível de Satisfação dos utilizadores do Balcão Eletrónico com Outros Serviços em Portugal (ECSI 2016)

<sup>1</sup> <http://www.ecsiportugal.pt/resultados-nacionais/>

Ao nível do setor público, o *American Customer Satisfaction Index (ACSI)*<sup>2</sup> permite efetuar comparações entre os setores *online*, cujos serviços são prestados nos EUA. A partir deste índice, verifica-se que utilizadores do Be.COM ocupam a segunda posição neste ranking, igualando o *Internet investment services* e distando-se de 0,2 pontos do *E-Commerce*.



**Figura 13** - Comparação nível de Satisfação dos utilizadores do Balcão Eletrónico com ACSI Scores – National, Setor & Industry março 2017

## 6.2 INQUÉRITO SATISFAÇÃO AOS COLABORADORES

### **BENCHMARKING NACIONAL**

A metodologia base utilizada para a realização do questionário de satisfação para colaboradores foi a CAF (*Common Assessment Framework*), tal como é sugerido pelo Conselho Coordenador de Avaliação de Serviços.

Dos questionários aplicados, foi obtida uma taxa de resposta de 53%, o que revela adesão por parte dos colaboradores da DGES demonstrando sua preocupação com a melhoria da organização, permitindo assim apostar num aperfeiçoamento continuado dos serviços prestados.

Na generalidade, é possível verificar que a maioria dos colaboradores da DGES se encontra dentro do intervalo “satisfeito e muito satisfeito” com a organização no seu todo, totalizando 71% das respostas. Assim

<sup>2</sup> <http://www.theacsi.org/national-economic-indicator/national-sector-and-industry-results>

sendo, os resultados refletem uma linha de continuidade a nível do grau de satisfação com a organização (pág. 34).

Para comparação dos resultados do inquérito de satisfação dos colaboradores, foi feito *benchmarking* a nível da metodologia utilizada com outros organismos que tivessem disponibilizado no respetivo *website* essa informação, nomeadamente com os serviços da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, como é o caso da Secretaria Geral da Educação e Ciência<sup>3</sup>, organização que terá disponibilizado publicamente esses dados. Tal possibilitou aferir o grau de satisfação dos colaboradores nos vários critérios definidos, bem como desenvolver uma cultura de reflexão sobre as necessidades sentidas pelos mesmos, conducente à melhoria contínua dos serviços, do ambiente nele vivenciado e de apoio à definição das iniciativas a implementar.

#### Resultados apurados na DGES segundo os vários parâmetros da metodologia da CAF

	DGES 2016	SGEC 2015
Satisfação global dos colaboradores com a organização	3,64	4,23
Satisfação com as condições de trabalho	3,88	4,08
Satisfação com o desenvolvimento profissional	3,17	3,92
Níveis de motivação	3,74	4,24
Satisfação com o estilo de liderança do gestor de topo	3,48	4,37
Satisfação com o estilo de liderança do gestor de nível intermédio	3,89	4,45
Global	3,64	4,26

Os resultados do benchmarking com o outro serviço que aplicou a referida metodologia, designadamente com o organismo acima referenciado, permitem concluir que a DGES se encontra posicionada abaixo na equiparação dos níveis de satisfação apurados.

<sup>3</sup> [http://www.sec-geral.mec.pt/sites/default/files/relatorio\\_de\\_atividades\\_2015.pdf](http://www.sec-geral.mec.pt/sites/default/files/relatorio_de_atividades_2015.pdf)

## 6. MEDIDAS A TOMAR PARA FUTURAS MELHORIAS DE DESEMPENHO

Ao longo do ano de 2016 foram alcançadas as metas a que a DGES se tinha proposto, tal como se encontra evidenciado no presente relatório. A prestação de um serviço público de qualidade assenta num processo de melhoria contínua, através da implementação de novas medidas, criando valor e visando maior eficácia.

Entre essas medidas destacam-se as seguintes:

- No domínio das **TIC's**:
  - Desenvolvimento e consolidação dos sistemas de informação internos, com vista à sua integridade, base para um serviço mais seguro, eficaz e eficiente de prestação célere de informação aos *stakeholders*;
  - Finalização do desenvolvimento do novo Portal da DGES e diretório interno para novo site intranet;
  - Início do desenvolvimento da plataforma EstudanteID prevista no *Simplex+* 2016 para integração de dados académicos com as IES;
  - Desenvolvimento da aplicação de oferta formativa DSSRES/DGES.
  
- No domínio do **acesso ao ensino superior**:
  - Elaboração de propostas de atualização e simplificação dos normativos em vigor, de forma a torná-los mais transparentes para os interessados;
  - Desenvolvimento de formulários eletrónicos;
  - Otimização das condições de candidatura ao Concurso nacional e aos Regimes Especiais de acesso e ingresso no ensino superior;
  - Otimização das funcionalidades da APP – ACESSO, da *Newsletter* e da ACESSO TV.
  
- No domínio da **atribuição de bolsas de estudo**:
  - Desenvolvimento da interface com os estudantes, de forma a torná-la mais simples e mais facilmente compreensível e a reduzir os erros de preenchimento das candidaturas à atribuição de bolsa de estudo;
  - Desenvolvimento da interface com os técnicos das instituições de ensino superior, de forma a tornar mais simples e mais célere o processo de análise das candidaturas à atribuição de bolsa de estudo.

- No domínio do **reconhecimento de habilitações superiores**:
  - Desenvolvimento de contactos bilaterais que potenciem o reconhecimento das habilitações superiores portuguesas no estrangeiro;
  - Desenvolvimento do Projecto RecOn – plataforma informática para gestão dos processos relativos ao reconhecimento de habilitações estrangeiras com vista à melhoria e simplificação dos procedimentos, gestão de tempo e simultaneamente com acesso para as IES comunicarem registos e equivalências/ reconhecimentos.
  
- No domínio da **emissão de documentos** com base no espólio documental dos estabelecimentos de ensino superior encerrados:
  - Prosseguimento da organização dos espólios depositados na DGES, designadamente através do recurso a meios informáticos e à digitalização de documentos;
  - Desenvolvimento de aplicação de requerimentos para a emissão de documentos.
  
- No domínio dos processos relacionados com o **registo de ciclos de estudos** de ensino superior e o **reconhecimento de interesse público** de estabelecimentos de ensino superior privado:
  - Simplificação do processo de registo de Cursos Técnicos Superiores Profissionais através de uma plataforma integrada entre a DGES e as IES;
  - Continuação dos procedimentos conducentes à desmaterialização dos processos.

## 7. AVALIAÇÃO FINAL

No presente relatório foi colocada em evidência a forma de realização dos referidos objetivos, que ficaram assentes no Quadro de Avaliação e Responsabilização – QUAR em termos qualitativos e quantitativos, numa visão global e detalhada, de acordo com os indicadores referentes a cada objetivo, para os vários parâmetros de qualidade, eficácia e eficiência.

Foi igualmente salientada a importância do fator humano na concretização das metas autopropostas pela DGES, ao nível do impulso dinâmico conferido pelas estruturas superiores e intermédias de gestão para a implementação do sistema avaliativo e ao nível da participação ativa dos colaboradores.

O desenvolvimento de processos inovadores no campo de atuação da DGES permite ao cidadão um contacto imediato e simplificado com os serviços, possibilitando a prestação de respostas de valor e em tempo útil, que são garantidas através dos sistemas de informação existentes no serviço.

Não obstante, a DGES procura, continuamente, o reforço positivo do seu desempenho, de forma a posicionar-se, como um organismo de referência a nível nacional e internacional.

**Nestes termos, face à informação contida no presente relatório, que obedece integralmente ao previsto em cada uma das alíneas do n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, sucessivamente alterada, conclui-se que a DGES, no ano de 2016, teve um “Desempenho satisfatório”, pelo facto de ter atingido os objetivos mais relevantes, de acordo com o disposto na alínea b), do n.º 1 do artigo 18.º do referido diploma.**

O Diretor-Geral do Ensino Superior,

Prof. Doutor João Queiroz



## **II - RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS**

## **1. OBJETIVOS DEFINIDOS PARA A DGES**

### **1.1. AS ATRIBUIÇÕES DA ESTRUTURA**

A DGES prossegue as seguintes atribuições, de acordo com o n.º 2 do artigo 2º Decreto Regulamentar n.º 20/2012, de 7 de fevereiro:

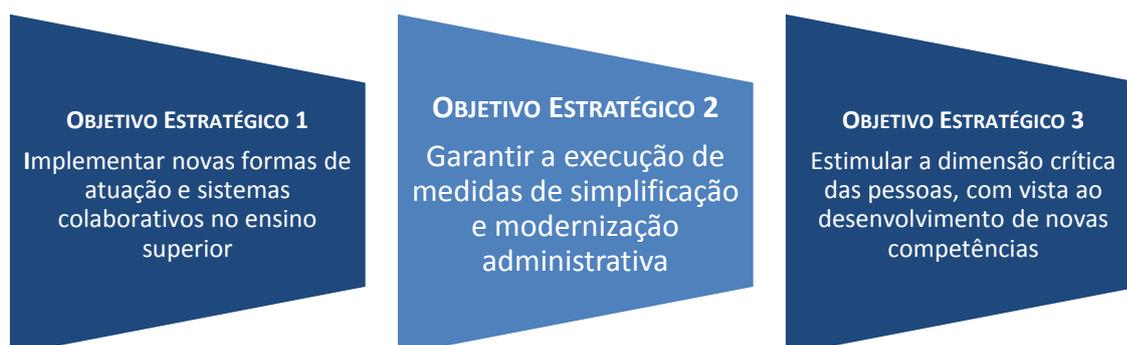
- Apoiar o membro do Governo responsável pela área do ensino superior na definição das políticas para o setor, nomeadamente nas vertentes da definição e da organização da rede de instituições de ensino superior, do acesso e do ingresso no ensino superior e da ação social, bem como preparar e executar, sem prejuízo da autonomia das instituições de ensino superior, as decisões que cumpre àquele membro do Governo adotar;
- Assegurar e coordenar a prestação de informação sobre o sistema de ensino superior, sem prejuízo das competências próprias conferidas a outros órgãos, serviços e organismos do Ministério da Educação e Ciência;
- Coordenar as ações relativas ao acesso e ao ingresso no ensino superior;
- Prestar o apoio que lhe seja solicitado pela Agência de Avaliação e Acreditação 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 ação social;
- Proceder ao registo dos ciclos de estudos de ensino superior e dos cursos de especialização tecnológica;
- Assegurar na área do ensino superior as relações internacionais e a cooperação internacional, sem prejuízo da coordenação exercida pela Secretaria – Geral do Ministério da Educação e Ciência e das atribuições próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros;
- Promover e apoiar a mobilidade dos estudantes do ensino superior português no espaço europeu;
- Gerir o Fundo de Ação Social e preparar a proposta de orçamento da ação social do ensino superior e acompanhar a sua execução, bem como avaliar a qualidade dos serviços de ação social no ensino superior, em articulação com a Inspeção-Geral da Educação e Ciência;

- Proceder ao reconhecimento dos serviços de ação social no âmbito da ação social no ensino superior privado;
- Assegurar a guarda e a conservação da documentação fundamental das instituições de ensino superior encerradas, sempre que, nos termos da lei, não seja possível a guarda pela respetiva entidade instituidora, bem como, proceder à emissão dos documentos relativos ao período de funcionamento daquelas instituições.

## 1.2. OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Os objetivos estratégicos para a DGES foram definidos de acordo com as suas atribuições e decorreram de orientações superiores, tendo em vista uma melhoria contínua dos serviços prestados, através da otimização dos seus recursos, e visando a satisfação dos clientes.

Nestes termos, apresentam-se os objetivos estratégicos da DGES do ano de 2016:



## 1.3. OS OBJETIVOS OPERACIONAIS

O cumprimento dos objetivos estratégicos é concretizado anualmente através dos objetivos operacionais, nas vertentes de eficácia, eficiência e qualidade.

Os objetivos operacionais da DGES para 2016 ora descritos, ficaram definidos no “QUAR da DGES” e foram apresentados e analisados no Relatório de Autoavaliação dos Serviços, constante da PARTE I do Relatório de Atividades.

<b>Objetivo Operacional 1</b>	•Melhorar os sistemas de comunicação
<b>OBJETIVO OPERACIONAL 2</b>	•Assegurar o cumprimento das medidas SIMPLEX+
<b>OBJETIVO OPERACIONAL 3</b>	•Realizar/promover eventos, projetos, estudos e análises no âmbito do Ensino Superior
<b>OBJETIVO OPERACIONAL 4</b>	•Garantir um nível de segurança eficaz dos sistemas de informação
<b>OBJETIVO OPERACIONAL 5</b>	•Aprofundar os mecanismos de integração dos sistemas de informação
<b>OBJETIVO OPERACIONAL 6</b>	•Aumentar o nível de controlo interno da DGES
<b>OBJETIVO OPERACIONAL 7</b>	•Assegurar um conjunto de ações com vista à qualificação e capacitação dos colaboradores da DGES
<b>OBJETIVO OPERACIONAL 8</b>	•Assegurar um conjunto de ações com vista à qualificação do público-alvo da DGES

#### **1.4. RELAÇÃO ENTRE OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, OBJETIVOS OPERACIONAIS E AS UNIDADES ORGÂNICAS**

A DGES é constituída por cinco unidades orgânicas (UO) – Direção de Serviços de Acesso ao Ensino Superior (DSAES), Direção de Serviços de Apoio ao Estudante (DSAE), Direção de Serviços de Suporte à Rede do Ensino Superior (DSSRES), Divisão de Apoio Técnico e Administrativo (DATA) e Divisão de Reconhecimento, Mobilidade e Cooperação Internacional (DRMCI) – cujas competências decorrem diretamente das suas atribuições.

A DGES dispõe ainda de um núcleo de trabalho que funciona junto da Direção que tem como função prestar apoio ao nível da informática, técnico e estratégico. Para além deste, existe ainda um elemento técnico que assume um papel importante na implementação do SIADAP e que tem ainda funções de estudo e planeamento.

Cada UO foi corresponsável, no exercício da sua atividade, pela prossecução dos objetivos estratégicos e operacionais supra, de acordo com a seguinte relação:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS 2016	UNIDADES ORGÂNICAS (UO)/ DIREÇÃO (DIR)
<b>Implementar novas formas de atuação e sistemas colaborativos no ensino superior</b>	Melhorar os sistemas de comunicação	DIR, DSAE, DSAES, DSSRES, DRMCI, DATA.
	Garantir um nível de segurança eficaz dos sistemas de informação	DIR
	Aprofundar os mecanismos de integração dos sistemas de informação	DIR
	Aumentar o nível e controlo interno	DATA, DIR
<b>Garantir a execução de medidas de simplificação e modernização administrativa</b>	Assegurar o cumprimento das medidas SIMPLEX+	DIR, DSAE, DSSRES, DRMCI, DSAES.
<b>Estimular a dimensão crítica das pessoas, com vista ao desenvolvimento de novas competências</b>	Realizar/promover eventos, projetos, estudos e análises no âmbito do Ensino Superior	DIR, DSAE, DSAES, DSSRES, DRMCI, DATA
	Assegurar um conjunto de ações com vista à qualificação e capacitação dos colaboradores da DGES	DATA.
	Assegurar um conjunto de ações com vista à partilha de experiências e de conhecimento.	DSAE, DSAES, DSSRES, DRMCI

## 2. ANÁLISE DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELAS UNIDADES ORGÂNICAS DECORRENTES DOS OBJETIVOS DEFINIDOS

### *DIREÇÃO DE SERVIÇOS ACESSO AO ENSINO SUPERIOR*

OBJETIVOS <sup>4</sup>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
Otimização das condições de candidatura ao Concurso nacional e aos Regimes Especiais de acesso e ingresso no ensino superior	100%	133%	Colocação de estudantes no ensino superior público.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Criação e Integração do Formulário Eletrónico - 20.º-A – Candidatura online do Concurso Nacional de Acesso	100%	133%	Colocação de estudantes no ensino superior público.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Upgrade do Formulário Eletrónico - 20.º-A – Concursos Locais e Concursos Institucionais.	100%	133%	Colocação de estudantes no ensino superior público.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Criação de novas funcionalidades da BD RE. Digitalização de processos – continuação. Conceção e desenho de modelo de candidatura online.	100%	133%	Colocação de estudantes no ensino superior público.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Apoio jurídico e de consultoria aos estudantes, instituições de ensino superior público e privado, universitário e politécnico.	100%	133%	Pareceres e informações sobre concurso nacional, regimes especiais, regime de mudança e reingresso, concursos especiais e estatuto do estudante internacional e outras matérias consultadas.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Otimização das funcionalidades da APP – ACESSO.	100%	133%	Serviços Mobile.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Otimização da Newsletter – Acesso (2ª fase).	100%	133%	Serviços digitais / mobile.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
ACESSO TV – Atualização de conteúdos digitais.	100%	133%	Serviços digitais.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Colaboração e apoio de consultoria à Comissão Nacional de Acesso ao Ensino Superior (CNAES) no âmbito das	110%	147%	Estudos, informações, recolha e tratamento de dados.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.

<sup>4</sup> A tipologia dos objetivos, os indicadores e metas podem ser consultados no Plano de Atividades da DGES referente ao ano de 2016 publicado no website da DGES ([http://www.dges.gov.pt/sites/default/files/plano\\_de\\_atividades\\_2016\\_vf.pdf](http://www.dges.gov.pt/sites/default/files/plano_de_atividades_2016_vf.pdf))

OBJETIVOS <sup>4</sup>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
competências legalmente atribuídas à DGES.				
Portal <i>Study in Portugal</i> – Prestação de serviços de informação atualizada em <a href="mailto:info@studyinpotugal.edu.pt">info@studyinpotugal.edu.pt</a> .	100%	133%	Conteúdos e serviços online.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Recolha, tratamento e disponibilização de dados e informação sobre o acesso ao ensino superior.	120%	160%	Estudos e disponibilização <i>online</i> de dados e informação.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Emissão de certificados DGES, históricos de candidatura e outras certidões e declarações.	110%	147%	Certificados DGES; Históricos de Candidatura; Certidões e Declarações.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Promoção das ações de formação e de divulgação.	100%	133%	Criação de informação relevante. Criação e disponibilização de informação eletrónica em diferentes plataformas incluindo <i>sites</i> destinados a promoção nacional e internacional do Acesso ao Ensino Superior em Portugal.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Ações de natureza colaborativa e prestação de informação aos cidadãos e às instituições de ensino superior e outras.	100%	133%	Criação de informação relevante. Criação e disponibilização de informação eletrónica em diferentes plataformas incluindo <i>sites</i> destinados a promoção nacional e internacional do Acesso ao Ensino Superior em Portugal.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Elaboração de propostas legislativas.	100%	133%	Diplomas legais e regulamentares.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Criação de conhecimento para apoio à tomada de decisão.	100%	133%	Estudos e pareceres.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.

#### OUTRAS ATIVIDADES NÃO DECORRENTES DE OBJETIVOS

ÁREA	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	PERÍODO
DSAES	Definição e execução de modelos relativos à recolha e tratamento de informação relativa às várias formas de acesso ao ensino superior	Anual
	Tratamento e divulgação de informação relativa às várias formas de acesso ao ensino superior	Anual
	Recolha, tratamento e divulgação de dados relativos ao concurso nacional de 2016 – oferta e procura por áreas de educação e de formação	Anual
	- Desenvolvimento de indicadores	Anual
	- Conceção e metodologia das formas de transmissão aos Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior, de informação e documentos	Anual
	- Relatório de avaliação de Estatuto do Estudante Internacional -2015-2016	Pontual
	- Análise estatística e criação de indicadores - Avaliação de Estatuto do Estudante Internacional -2015-2016	Anual

**DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR**

OBJETIVOS <sup>5</sup>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
<b>Desmaterializar e simplificar processos e procedimentos</b>	100%	111%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reformulação do procedimento de pedidos de declaração de reconhecimento de instituições e cursos superior portugueses, e criação de novo formulário online;</li> <li>- Definição do procedimento de registo de alterações, criação de formulário e desmaterialização do processo;</li> <li>- Elaboração de projeto de portaria a fixar o procedimento para registo de novos ciclos de estudos;</li> <li>- Processo de registo de novos ciclos de estudos acreditados automática com a comunicação da decisão de acreditação e consequente desmaterialização de todo processo de registo.</li> </ul>	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
<b>Inovar na DGES</b>	100%	125%	<p>No âmbito do desenvolvimento da plataforma online de registo de TESP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Levantamento de requisitos para desenvolvimento da plataforma online de registo de TESP;</li> <li>- Acompanhamento e testes à plataforma.</li> </ul> <p>No âmbito do desenvolvimento do projeto de inquérito único INDEZ/REBIDES, em articulação com a DGEEC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comparação conjunta dos inquéritos REBIDES e INDEZ;</li> <li>- Definição conjunta das variáveis a considerar no inquérito conjunto;</li> <li>- Elaboração conjunta das tabelas de valores, requisitos dos campos, e validações;</li> <li>- Elaboração conjunta do manual;</li> <li>- Apresentação conjunta do projeto às instituições piloto.</li> </ul> <p>No âmbito do desenvolvimento da base de dados única de instituições e cursos de ensino superior:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenho da base de dados;</li> <li>- Preparação para a migração dos dados;</li> <li>- Atualização da informação relevante;</li> <li>- Testes</li> </ul>	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
<b>Garantir a gestão de processos relativos à rede de instituições de ensino superior com qualidade e dentro dos prazos previstos</b>	90%	100%	<p><b>A. Estabelecimentos de ensino superior privado</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apreciação dos pedidos de reconhecimento de interesse público de novos estabelecimentos (100%);</li> <li>2. Apreciação dos pedidos de alteração ao reconhecimento de interesse público (80%);</li> <li>3. Verificação dos pressupostos de reconhecimento de interesse público (100%);</li> <li>4. Apreciação de processos de reconversão por não cumprimento de requisitos subjacentes ao reconhecimento de interesse público (100%);</li> <li>5. Apreciação e acompanhamento dos processos de encerramento voluntário (100%);</li> <li>6. Apreciação e acompanhamento dos processos de encerramento compulsivo (100%)</li> </ol> <p><b>B. Instituições de ensino superior público</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apreciação dos pedidos de criação ou transformação de unidades orgânicas (100%);</li> <li>2. Apreciação dos pedidos de registo de denominação (100%);</li> </ol> <p><b>C. Instalações</b></p>	Cumprido.

<sup>5</sup> A tipologia dos objetivos, os indicadores e metas podem ser consultados no Plano de Atividades da DGES referente ao ano de 2016 publicado no website da DGES ([http://www.dges.gov.pt/sites/default/files/plano\\_de\\_atividades\\_2016\\_vf.pdf](http://www.dges.gov.pt/sites/default/files/plano_de_atividades_2016_vf.pdf))

OBJETIVOS	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
			<p>1. Apreciação de instalações de estabelecimentos de ensino superior privado com vista à sua autorização (70%);</p> <p>2. Proceder a vistorias técnicas (85%);</p> <p><b>B. Instalações de estabelecimentos de ensino superior público</b></p> <p>1. Apreciação de programas preliminares e projetos de execução com vista à sua autorização (70%);</p> <p>2. Apreciação de processos referentes aos recursos físicos que devam ser objeto de decisão da tutela (75%);</p>	
	4	100%	<p>Tendo em conta a complexidade inerente a este tipo de processos, a falta de recursos humanos, e o substancial crescimento do número de pedidos em todas estas áreas, o nível de avaliação das atividades desenvolvidas é de 4, traduzindo uma elevada qualidade, fruto da entrega dos colaboradores e partilha dos objetivos e compromissos do serviço.</p>	Cumprido.
Garantir a gestão de processos relativos à oferta formativa com qualidade e dentro dos prazos previstos	80%	100%	<p><b>A. Ciclos de estudos conferentes de graus</b></p> <p>1. Apreciação dos pedidos de registo da criação (100%);</p> <p>2. Apreciação dos pedidos de registo de alteração e articulação com a A3ES (95%);</p> <p>3. Apreciação da fixação de vagas e comunicação (100%);</p> <p><b>B. Cursos técnicos superiores profissionais</b></p> <p>1. Apreciação dos pedidos de registo da criação (85%);</p> <p>2. Apreciação dos pedidos de registo de alteração (85%)</p> <p><b>C. Cursos de pós-licenciatura de especialização em Enfermagem:</b></p> <p>1. Apreciar pedidos de criação: (80%);</p> <p>2. Apreciação da fixação de vagas e comunicação (100%);</p>	Cumprido.
	4	100%	<p><b>Vagas</b></p> <p>1. Elaboração dos ficheiros de preparação ao processo dentro dos prazos definidos;</p> <p>2. Análise dos valores fixados face aos critérios definidos, dentro dos prazos fixados;</p> <p>3. Divulgação das vagas fixadas no site</p>	Cumprido.
	7	100%	<p>O nível de satisfação indicado decorre do inquérito realizado para avaliar a satisfação dos colaboradores da DGES em 2016.</p>	Cumprido.
Garantir a satisfação dos stakeholders da DSSRES	NA	NA	<p>Não foi realizado questionário para obter o nível de satisfação do INDEZ visto que este questionário foi alvo de medida SIMPLEX. Assim, este indicador foi eliminado.</p>	Eliminado.
	7,23	120%	<p>O nível de satisfação indicado decorre do inquérito realizado para avaliar a satisfação dos utilizadores do Be.COM em 2016 (média ponderada para os utilizadores das Instituições encerradas e Rede de Ensino, Instituições e cursos).</p>	Superado.

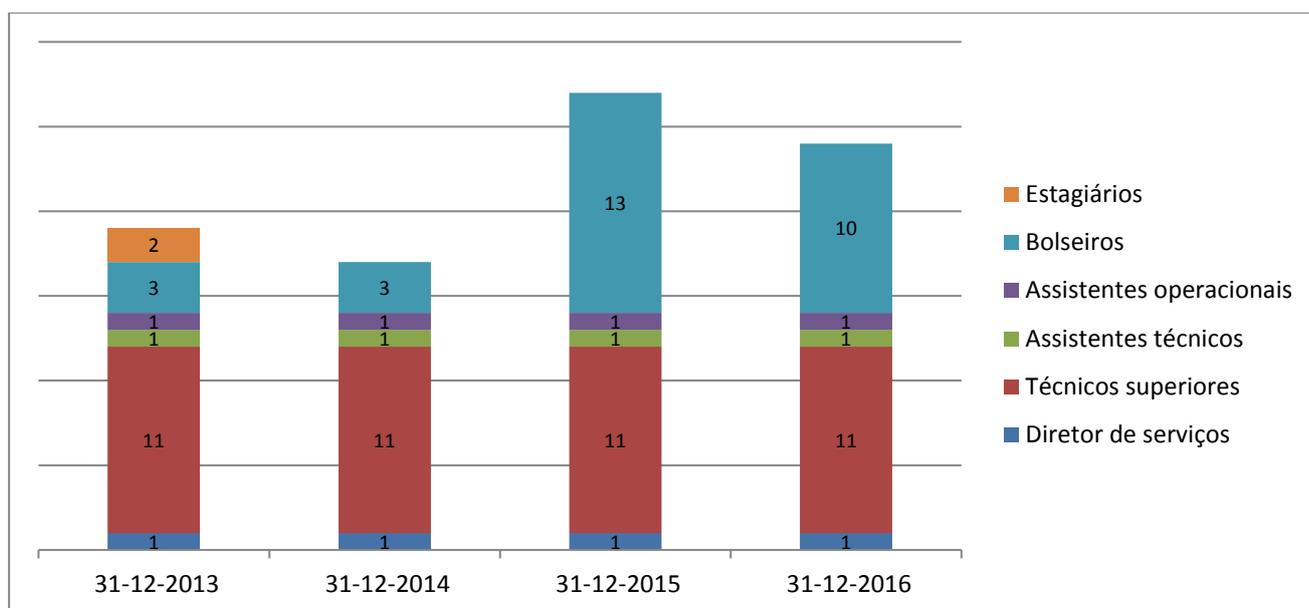
## OUTRAS ATIVIDADES NÃO DECORRENTES DE OBJETIVOS

ÁREA	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	RESULTADO	PERÍODO
<b>Oferta formativa</b>	<b>i. Ciclos de estudos conferentes de graus</b> <b>Registos:</b> a. Comunicar à DGEEC os registos de criação e os registos de alteração quando haja lugar a alteração de denominação b. Proceder ao cancelamento do registo na sequência da cessação de ciclos de estudos ou da não acreditação c. Propor a homologação ministerial das medidas de salvaguarda dos estudantes em caso de cessação de ciclos de estudos	Cumprido	Janeiro a dezembro
	<b>Vagas para o regime geral de acesso:</b> a. Elaborar projeto de despacho orientador à fixação de vagas no ensino público b. Dar parecer sobre audições realizadas ao projeto de despacho orientador c. Analisar o cumprimento dos critérios definidos (ensino público) e interagir com as instituições para garantir o seu cumprimento d. Publicar no site e articular com a Direção de Serviços de Acesso ao Ensino Superior para fornecer as vagas a considerar para o concurso nacional e divulgação no índice de cursos de cada ano letivo	Cumprido	Março a julho
	<b>ii. Comissão Técnica para a Formação Tecnológica Pós-Secundária</b> d. Dar apoio técnico à Comissão Técnica para a Formação Tecnológica Pós-Secundária, coordenada pelo Diretor-Geral do Ensino Superior e. Apreciar os pedidos de autorização de funcionamento de CET apresentados na CTFTPS para parecer por outros membros.	Cumprido	Janeiro a setembro
<b>Rede de Ensino Superior</b>	Resposta às solicitações de outras entidades	Cumprido	Janeiro a dezembro
	<b>Pessoal docente e não docente:</b> - Sistematizar as comunicações relativas à acumulação de funções docentes - Proceder à preparação, recolha e tratamento dos dados do inquérito anual INDEZ sobre o pessoal docente, de investigação e não docente	Cumprido	Janeiro a dezembro
<b>Encerradas</b>	<b>Espólios académicos de estabelecimento encerrados</b> Responder à IGEC, tribunais e outras autoridades públicas no âmbito de investigações e processos instaurados Emitir documentação a partir dos espólios académicos Organizar e inventariar documentação dos espólios académicos	Cumprido	Janeiro a dezembro

## EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Registou-se a saída de três bolseiros de investigação.

Tendo em conta a diversidade de competências e matérias da responsabilidade da DSSRES, as pessoas são cada vez mais polivalentes e a gestão tem de ser otimizada em alturas de maior solicitação e atividade.



### BOAS PRÁTICAS

Tendo em conta a elevada variedade e complexidade das áreas, atividades e tarefas prosseguidas na DSSRES, os resultados alcançados pela equipa refletem o trabalho intenso e contínuo desenvolvido por todos os seus elementos, em número manifestamente reduzido face às necessidades e objetivos de nível de serviço, reforçado por um espírito de equipa e entrega muito forte, e de um elevado sentido de responsabilidade e compromisso para com a DGES.

**DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE**

OBJETIVOS <sup>6</sup>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
Garantir a manutenção e melhoria contínua dos processos de análise e decisão de requerimentos do ensino superior privado			Não apurado	
Reforçar a comunicação	0%	100%	A comunicação é efetuada com recurso ao portal da DGES, verificando-se uma atualização semanal dos elementos estatísticos relativos a bolsas de estudo. Quando se verifica a necessidade de ser prestada informação significativa sobre outros apoios, a mesma é atualizada no portal. A resposta a comunicações é realizada, preferencialmente, através do Balcão Eletrónico.	Cumprido.
Inovar na DGES	8	160%	Foram apresentadas 8 iniciativas superiormente e classificadas como meritórias. As 8 iniciativas traduziram-se numa medida SIMPLEX.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Incrementar a participação ativa da DGES na definição de políticas	100%	100%	Resposta a pedidos de informação.	Cumprido
	100%	105%	Os pareceres foram aceites na totalidade por parte da Tutela.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Nível de satisfação global do público-alvo da DSAE			Não apurado	
			Não apurado	
Formar parceiros	3	150%	Foram realizadas 3 sessões de formação com técnicos de entidades do ensino superior público e privado.	A ação de formação realizada a mais, foi a pedido da instituição, devido ao recrutamento de técnicos que viriam a ser alocados aos Serviços de Ação Social.

<sup>6</sup> A tipologia dos objetivos, os indicadores e metas podem ser consultados no Plano de Atividades da DGES referente ao ano de 2016 publicado no website da DGES ([http://www.dges.gov.pt/sites/default/files/plano\\_de\\_atividades\\_2016\\_vf.pdf](http://www.dges.gov.pt/sites/default/files/plano_de_atividades_2016_vf.pdf))

OBJETIVOS <sub>6</sub>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
Taxa de verificação administrativa sistemática no âmbito do Portugal 2020, para projetos cofinanciados	Não aplicável	Não aplicável	Com a entrada em vigor do P2020, a DGES deixou de ser OREPP. Era esse estatuto que obrigava à execução de verificações no âmbito dos projetos.	Não aplicável
Garantir a execução do Plano de Formação aprovado para a DSAE			Não apurado	

### EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

A DSAE, durante o ano de 2016, viu reduzido o número de recursos humanos a ela afetos.

A DSAE conta, no final de 2016 com 10 técnicos superiores e 1 bolseiro de investigação.

A saída dos técnicos foi sendo compensada com readaptação de funções dos técnicos que permaneceram, bem como reorganização das equipas existentes, de forma a poder ser garantida a resposta às solicitações e a qualidade de serviço adequada.

### BOAS PRÁTICAS

A DSAE tem procurado, com a participação de todos os seus técnicos, apoiar o desenvolvimento de ferramentas que permitam apoiar o processo crítico que está à sua responsabilidade: atribuição de apoios sociais a estudantes do ensino superior.

Nessa medida, a DSAE tem efetuado melhorias contínuas nas plataformas informáticas, garantindo, ainda, uma resposta célere às questões suscitadas pelos técnicos que com elas trabalham e desenvolvem as suas atividades.

**DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL**

OBJETIVOS <sup>7</sup>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
<b>Divulgar e ampliar os resultados de intervenção da DRMCI</b>	100%	125%	- 2 Newsletter - 69 Divulgações - Respondeu-se a 100% dos pedidos de informação - Atividades de promoção do ES português (referidos no indicador 13)	O desvio foi positivo pela capacidade de iniciativa e desta UO e pelo incremento prestado através do trabalho desenvolvido por um estagiário PEPAC.
	5,1	102%	Inserção de destaques e atualização de páginas, nas áreas da DRMCI e NARIC, tanto na versão PT como EN.	Manteve-se a atualização regular do portal.
	dezembro de 2016	100%	Preparação e revisão dos conteúdos para o novo portal da DGES, nas áreas da DRMCI e NARIC, nas versões PT e EN.	Cumprido.
<b>Acompanhar e apoiar a definição de políticas e programas do Ensino Superior no quadro da UE e da sua cooperação externa</b>	100%	125%	<b>Comité de Educação:</b> Participação nas reuniões, elaboração de Agendas Anotadas e envio de contributos para a instância preparatória do <b>Conselho (Educação)</b> para o qual foram, igualmente preparadas Agendas Anotadas. <b>Grupo de Alto Nível para políticas de Educação:</b> Participação nas duas reuniões para as quais foram preparadas Agendas Anotadas e elaborados de contributos para a participação nacional. <b>Grupo da Modernização do Ensino Superior:</b> Acompanhamento do desenvolvimento dos trabalhos realizados. <b>ASEM:</b> Elaboração de contributos com vista à preparação da 6ª Ministerial de Educação e às reuniões preparatórias da mesma. <b>Reunião DGs Ensino Superior:</b> Apoio à participação da DGES nas reuniões deste grupo e preparação de Agendas Anotadas. <b>Cooperação externa da UE:</b> Acompanhamento e envio de diversos contributos, tanto ao nível bilateral como em fóruns regionais como a Cooperação UE-CELAC. Refere-se, ainda, a preparação de contributos no quadro do <b>Diálogo 5+5</b> . Acompanhamento das negociações no quadro do <b>projeto Europeu UE – Brasil</b> , no quadro da Agenda Comum para a Migração e Mobilidade UE-Brasil, em colaboração com o MAI.	Esta UO continuou a desenvolver com elevado empenho as atividades de acompanhamento na definição de políticas da UE, incluindo na sua cooperação externa. Esta é uma área de elevado impacto na definição de políticas e de grande complexidade. Destaca-se que em 2016, apesar de alterações nos recursos humanos foi possível assegurar um elevado número de atividades.
	5	167%	<b>Projetos</b> com financiamento da Comissão Europeia  - <b>PARADIGMS</b> que tem como objetivo abordar uma temática fraturante em grande parte dos países e que está em cima da mesa nas principais reuniões de trabalho relativas à área do reconhecimento de qualificações estrangeiras – reconhecimento automático. Tendo em conta a experiência de Portugal, através da implementação de um sistema de reconhecimento automático, no âmbito do Decreto-Lei n.º 341/2007, de 12 de outubro, o parceiro holandês demonstrou muito interesse	O elevado n.º de projetos europeus nos quais esta UO está a participar sem alteração dos RH constitui um esforço adicional possível pela elevada motivação e dedicação dos elementos desta UO. Estes projetos de dimensão internacional têm vindo a promover a imagem do ES PT e da DGES.

<sup>7</sup> A tipologia dos objetivos, os indicadores e metas podem ser consultados no Plano de Atividades da DGES referente ao ano de 2016 publicado no website da DGES ([http://www.dges.gov.pt/sites/default/files/plano\\_de\\_atividades\\_2016\\_vf.pdf](http://www.dges.gov.pt/sites/default/files/plano_de_atividades_2016_vf.pdf))

OBJETIVOS7	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
			<p>em que Portugal participasse de forma ativa, partilhando a sua experiência.</p> <p>- <b>FRAUDOC</b> que tem como objetivo verificar o estado da arte das medidas existentes para a verificação de diplomas falsos ou de instituições não acreditadas. Posteriormente, o projeto pretende criar e aperfeiçoar medidas técnicas de verificação dos referidos documentos, dando maior segurança aos <i>credential evaluators</i> e <b>estabelecendo mecanismos anti-fraude.</b></p> <p>- <b>Projecto UE – Brasil</b>, no quadro da Agenda Comum para a Migração e Mobilidade EU-Brasil, em colaboração com o MAI.</p> <p>- <b>IMPACT</b> no quadro das competências do Centro ENIC/NARIC PT, nomeadamente no que concerne a transmissão de informações “apropriadas, fiáveis e autenticadas sobre as qualificações, os sistemas de ensino e os procedimentos de reconhecimento” e na sequência da participação deste Centro no projeto SQUARE- System of Quality Assurance for the Recognition Networks, o nosso Centro irá ser alvo em 2017 de uma avaliação de qualidade, relativamente aos procedimentos adotados. O processo de avaliação de qualidade será efetuado por uma visita do Centro Bielorusso às instalações do Centro ENIC/NARIC PT e em contrapartida o nosso Centro irá avaliar a nossa congénere Romena.</p>	
	100%	125%	<p><b>GRAN e SUPRA GRAN:</b> Participação nas reuniões deste grupo, preparação das atas e coordenação das suas atividades.</p> <p>- Acompanhamento e monitorização do Programa Erasmus+ em Portugal e da Agência Nacional Erasmus + educação e formação (GRAN e SUPRA GRAN).</p> <p>- Participação no Grupo de Apoio Técnico (GAT) de apoio ao GRAN.</p> <p>- Elaboração do relatório de monitorização das Autoridades Nacionais.</p> <p>- Acompanhamento dos processos de auditoria externa nacionais e europeus.</p> <p>- Participação no Comité de avaliação e selecção.</p> <p><b>Comité Erasmus+:</b> Participação nas reuniões do Comité e preparação de uma Agenda Anotada.</p>	
Acompanhar e apoiar a definição de políticas no âmbito das ações de cooperação bilateral e multilateral no domínio do ensino superior	100%	125%	<p>- Informações para membros do Governo - 23</p> <p>- Memorandos e Agendas anotadas - 14</p> <p>- Relatórios sobre as reuniões participadas - 15</p> <p>- Pontos de situação - 25</p> <p>- Pareceres técnicos -15</p>	<p>O desvio não é passível de ser calculado uma vez que o nível elevado de atividades desenvolvidas correspondeu às solicitações. Não obstante, foi sobretudo de iniciativa desta UO a elaboração de pareceres/ informações não previstos, totalizando um número muito superior, pelo que se considera superado o presente indicador.</p>

OBJETIVOS	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
	80%	100%	<p><b>OCDE:</b> Acompanhamento dos trabalhos do EDPC e do Grupo de Trabalho Informal do Ensino Superior; Participação no webinar “<i>Prioritisation of the 2017-18 OECD Education work programme</i>”.</p> <p><b>BFUG:</b> Acompanhamento dos trabalhos e das reuniões do BFUG e dos Grupos de Trabalho: “<i>Working group on Foresting Implementation of agreed key commitments 2015-2018</i>” e “<i>Working group on Policy development for new EHEA goals</i>”.</p> <p><b>CoE:</b> Acompanhamento do desenvolvimento dos trabalhos do CDPPE.</p> <p><b>OEI e Cooperação Ibero-americana:</b> Acompanhamento das diversas iniciativas e programas relacionados com o Ensino Superior através da emissão de pareceres e do envio de contributos e participação em reuniões interministeriais sobre diversas temáticas.</p>	Neste período não foi possível participar em todas as reuniões que tiveram lugar, apesar de se ter acompanhado os trabalhos desenvolvidos e enviado, sempre que solicitado, contributos relativos ao ensino superior.
Promover a recolha e sistematização de informação sobre o sistema de ensino superior português, nos domínios nacional e internacional	100%	125%]	<p><b>Questionários/Relatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contributos para o Relatório sobre a Participação de PT na UE;</li> <li>- Questionário sobre o <i>mobility scorecard</i> para a Rede Eurydice;</li> <li>- Questionário sobre o Processo de Educação na ASEM (enviado ao Gab. MCTES);</li> <li>- Envio ao Gab. MCTES de um Relatório com a análise aos dois documentos elaborados pelo GTI do Ensino Superior: “<i>OECD benchmarking higher education system performance draft report and survey</i>” e “<i>OECD in-depth analysis of the labour market relevance and outcomes of higher education systems: Analytical framework and country practices report.</i>”</li> <li>- Colaboração com a DGERT-MTSS no preenchimento de questionário nacional para a OIT;</li> <li>- Envio de contributos para o Relatório de política de imigração e asilo do SEF.</li> </ul>	
	100%	125%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acompanhamento das discussões e envio de diversos contributos relativos à proposta de Diretiva de vistos para nacionais de países terceiros altamente qualificados (“<i>Blue card</i>”).</li> <li>- Resposta a múltiplos pedidos de informação e esclarecimento de estudantes, docentes e instituições relativos à mobilidade.</li> <li>- Participação no Conselho para as Migrações e no grupo de acompanhamento do Plano Estratégico para as Migrações, para o qual a DGES contribui com medidas na área do ensino superior.</li> <li>- Continuação do desenvolvimento do projeto “<i>Percursos</i>” (projeto que versa sobre o impacto do DL341/2007 no percurso académico e profissional dos requerentes) encontrando-se já concluída a recolha de dados estatísticos e que possibilitará a elaboração das principais conclusões do estudo. Este projeto foi desenvolvido com o apoio de três estagiárias do ISCTE, no âmbito do protocolo celebrado entre a DGES e aquela instituição.</li> </ul>	Verifica-se um desvio positivo na medida em que foi possível dar resposta à totalidade das solicitações salientando o trabalho desenvolvido na preparação do novo Plano Estratégico para as Migrações.
Realização de estudos com vista à caracterização dos perfis de internacionalização das IES			Devido às alterações nos recursos humanos da DRMCI durante 2016 e à publicação de uma nova Resolução de Conselho de Ministros contendo orientações para a internacionalização do Ensino Superior português, não se desenvolveu este projeto.	

OBJETIVOS7	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
<b>Apoio à promoção da internacionalização do ensino superior português</b>	90%	113%	Ao longo de 2016 foi-se mantendo e atualizando a informação do portal <a href="http://studyinportugal.edu">studyinportugal.edu</a> , foram realizadas inúmeras divulgações de oportunidades e de feiras junto das IES, respostas a pedidos de informação, apoio aos interlocutores, informação à imprensa, etc. Neste quadro, também se iniciou a revisão do Guia de apoio ao estudante estrangeiro que vem para Portugal. Foram ainda enviados os contributos solicitados pela Tutela no quadro da preparação e início de implementação da nova Resolução de Conselho de Ministros sobre a internacionalização do ensino superior português e da investigação.	Tendo em conta as alterações nos recursos humanos da DRMCI durante 2016 e a publicação de uma nova Resolução de Conselho de Ministros contendo orientações para a internacionalização do Ensino Superior português, considera-se que, apesar de tudo, foi possível assegurar as principais atividades, prestar assistência sempre que solicitado, e adaptar-se a novas solicitações.
<b>Assegurar a informação e a gestão de pedidos de reconhecimento de qualificações estrangeiras</b>	100%	100%	Em 2016 foram efetuados 650 registos, no prazo legal, ao abrigo do Decreto-lei nº341/2007, de 12 de outubro	Esta UO tem vindo a dar especial atenção ao cumprimento desta tarefa tendo em conta as exigências legais inerentes a este processo. Pelo que o objetivo foi superado, não existido nenhum processo não respondido no prazo legal.
	98%	109%	Respostas às solicitações nacionais e internacionais junto do Centro ENIC/NARIC PT (incluindo BE.COM)	Verifica-se um desvio positivo pelo facto de ter sido possível dar resposta a um n.º de processos bastante elevado por se terem reorganizado procedimentos desta UO. O objetivo foi superado.
	994	sd	Atualização das bases de dados com a comunicação de registo e de equivalência ou reconhecimento por parte das IES à DGES	Aumento significativo do número de inserções devido ao trabalho efetuado por duas estagiárias do ISCTE no âmbito do protocolo celebrado entre a DGES e aquela instituição. Impossível de contabilizar a taxa de realização porque não se consegue aferir o número de comunicações por parte das IES.
<b>Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação</b>	75%	100%	Implementação e atualização do RecOn	Plataforma implementada e operacional, contudo apresenta ainda algumas limitações.

OBJETIVOS7	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
	60%	Não Atingido	Nível da operacionalidade da nova base de dados RecOn (prazo de cumprimento de cada etapa do projeto)	A BRIGHT continua sem implementar diversas funcionalidades previstas para a plataforma e essenciais ao bom funcionamento desta divisão.

## EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Em 2016, a DRMCI voltou a assistir a alterações de recursos humanos, designadamente na cooperação internacional onde houve 2 ausências por motivo de licença de maternidade. Neste período, esta área beneficiou de um estagiário PEPAC. A área do reconhecimento sofreu mais uma ausência com a saída da coordenadora por motivo de reforma em finais de 2015, tendo estas funções vindo a ser exercidas pela Chefe de Divisão. A equipa do reconhecimento teve ainda mais duas ausências por licença de paternidade. Em 2016, destaca-se também o acolhimento a 2 estagiárias no quadro do Protocolo estabelecido com o ISCTE que permitiram avançar com o projeto “Percurso” e com a inserção de dados sobre processos de equivalências remetidos pelas IES.

Deste modo, a DRMCI, em dezembro de 2016 tinha 1 dirigente, 3 técnicos superiores, e 4 bolsiros de gestão de ciência e tecnologia.

## BOAS PRÁTICAS

O grande destaque incide na participação num elevado número de projetos europeus, designadamente no âmbito do reconhecimento, que têm exigido um esforço adicional a esta equipa e que trazem muitas mais-valias no quadro da visibilidade e promoção do ensino superior português, da própria equipa e da DGES.

Neste âmbito, refere-se também a preparação e elaboração de uma candidatura junto da Comissão Europeia para o financiamento de um projeto na área do empreendedorismo nas IES- *EnEO – Enhancing Entrepreneurial Orientation of Higher Education Institutions*, em colaboração com a A3ES e a Plataforma Nacional PEEP, com outros países europeus, a qual não foi selecionada.

O acolhimento de estagiários quer PEPAC quer no quadro do Protocolo celebrado com o ISCTE e a UNL tem vindo a revelar-se como uma boa prática a destacar nesta UO, sendo benéfica tanto para os estagiários como para a DRMCI.

A manutenção da edição da newsletter e o impulso dado às divulgações e oportunidades no quadro da cooperação e promoção do Ensino Superior, tem vindo a receber por parte do público alvo o reconhecimento como uma boa prática desta UO.

**DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

OBJETIVOS <sup>8</sup>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
<b>Contribuir para o desenvolvimento do plano de implementação do sistema de gestão documental e processos</b>	60%	120%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestação de informação à entidade agregadora;</li> <li>- Desenvolvimento dos procedimentos contabilísticos e financeiros, de acordo com as fases de execução do plano de implementação do projeto:</li> <li>- Prestação de informação referente ao compromisso de encargos plurianuais;</li> <li>- Recolha e prestação de informação com vista à fundamentação da execução do Projeto no âmbito da candidatura ao SAMA;</li> <li>- Registo e controlo de verbas no âmbito do financiamento FEDER.</li> </ul>	O objetivo foi superado na medida em que foram executadas 60% das atividades planeadas.
<b>Dar continuidade à implementação de melhorias no processo de gestão de receita de acordo com o GERFIP - Gestão Recursos Financeiros Partilhada</b>	89%	111%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Validação de transferências efetuadas;</li> <li>- Extração de ficheiros diários do GERFIP e cruzamento com valores de caixa;</li> <li>- Elaboração diária de folhas de caixa;</li> <li>- Cruzamento de informação de dados bancários com registo de emissão de emolumentos pelas diversas unidades orgânicas;</li> <li>- Registo e verificação contabilística da receita própria;</li> <li>- Emissão e verificação da emissão de recibos;</li> <li>- Instalação de uma unidade de TPA – terminal de pagamento automático;</li> <li>- Desenvolvimento do procedimento de adesão ao serviço MB SPOT;</li> </ul>	O objetivo foi superado na medida em que foram desenvolvidas a maioria das atividades que se encontravam planeadas.
	Nível 2	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitorização regular do processo de execução das atividades desenvolvidas</li> </ul>	Cumprido.
<b>Melhorar os instrumentos de planeamento, gestão e monitorização da execução do orçamento de funcionamento da DGES</b>	32 dias	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Receção dos bens e/ou serviços e verificação de conformidade;</li> <li>- Receção e conferência de faturas e/ou documentos equivalentes;</li> <li>- Verificação da conformidade das faturas e encaminhamento para a contabilidade para processamento dos respetivos pagamentos;</li> <li>- Registo de faturas e/ou documentos equivalentes, verificando a classificação contabilística, orçamental, associação a contratos, notas de crédito, ordens de venda, centros de custo, etc.;</li> <li>- Processamento de PLC's e confirmação de autorização de libertação de créditos;</li> <li>- Emissão de pedido de autorização de pagamento, registo de autorização de pagamento e emissão de meios de pagamento;</li> <li>- Confirmação de envio de ficheiros, verificação de erros de processamento e de reconciliação bancária;</li> </ul>	Considerou-se cumprido o objetivo, estando o prazo médio de pagamento a fornecedores dentro do prazo definido. Tendo em conta que foram consideradas as datas de emissão das faturas e não as de receção, das mesmas, verifica-se que o prazo real será inferior ao efetivamente apurado.

<sup>8</sup> A tipologia dos objetivos, os indicadores e metas podem ser consultados no Plano de Atividades da DGES referente ao ano de 2016 publicado no website da DGES ([http://www.dges.gov.pt/sites/default/files/plano\\_de\\_atividades\\_2016\\_vf.pdf](http://www.dges.gov.pt/sites/default/files/plano_de_atividades_2016_vf.pdf))

OBJETIVOS <sup>8</sup>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
	Nível 2	100%	Elaboração de Mapas de Planeamento, previsão e controle de despesa complementares aos mapas, relatórios e balancetes produzidos pelo recente sistema GERFIP; Mapas desenvolvidos com identificação de cada fonte de financiamento, por rubricas orçamentais e respetivos agrupamentos e tipologia de despesa, com campos específicos para previsão e monitorização da despesa por rubrica orçamental, identificando compromissos assumidos e previsão de despesa com simulação de vários cenários para monitorização da execução orçamental e identificação de cabimento para futuras aquisições. Foram ainda elaborados Mapas por tipologia de despesa/encargos: Mapa de Previsão de Encargos com Recursos Humanos; Mapa de Encargos com Contratos Anuais com Fornecedores para monitorização da conformidade de faturas e execução dos mesmos; Mapas de previsão de despesa com serviços/produtos inerentes ao normal funcionamento da estrutura da DGES; Mapa de controlo de processos de aquisição com parecer prévio das Finanças, etc.:	Cumprido.
<b>Assegurar a elaboração da documentação de prestação de contas, de acordo com o modelo de serviços partilhados</b>	63% antes da data limite	126%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recolha e análise da informação necessária ao correto preenchimento de mapas/formulários oficiais com vista à prestação de informação às entidades devidas;</li> <li>- Submissão e/ou envio da respetiva informação dentro dos prazos estipulados pelas entidades para reporte de informação;</li> </ul>	Foi verificado que a submissão ou envio da prestação de informação foi realizada dentro dos prazos previstos, sendo que mais de 50% foi submetido antes do limite dos prazos estabelecidos.
	29/04/2016	NA	Foram desenvolvidas todas as atividades legalmente previstas tendentes à elaboração da conta de gerência.	O objetivo foi superado. A Conta de Gerência relativa ao ano económico de 2015 foi submetida antes do prazo previsto.
<b>Melhorar os instrumentos de gestão e controlo de processos na DATA</b>	NA	138%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificação dos processos que, por via da introdução de melhorias ou de alterações legislativas se encontravam desatualizados;</li> <li>- Análise e sistematização de tarefas;</li> <li>- Elaboração da revisão dos procedimentos através de fluxogramas ("Office"/"VISIO");</li> <li>- Validação;</li> <li>- Implementação.</li> </ul>	O desvio verificado encontra justificação nas alterações de procedimentos decorrentes de alterações legislativas e identificação de melhoria dos processos.

OBJETIVOS <sup>8</sup>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
<b>Dar continuidade ao processo de melhoria dos procedimentos de Gestão da Formação dos colaboradores da DGES</b>	Nível 2	100%	Monitorização regular do processo de execução das atividades desenvolvidas - Avaliação do impacto da formação: aplicação de inquérito anual aos trabalhadores e dirigentes; análise e tratamento de dados; - Sistema de revisão do plano de formação, tendo em conta as necessidades de aquisição/atualização de competências dos trabalhadores, resultantes do desempenho de novas funções/atividades ou de alterações legislativas.	O objetivo foi superado pelo fato de terem sido executadas 85% das ações previstas, dos 80% estabelecidos como meta.
	85%	106%		
<b>Garantir a execução do Plano de Formação aprovado para a DATA</b>	90%	100%	Elaboração do Plano de Formação de acordo com o Diagnóstico das Necessidades de Formação para o biénio 2015/2016. A Monitorização sistemática da execução do Plano, levou a revisões/atualizações no sentido de responder a novas necessidades inerentes a funções/atividades que assim o exigiam.	

#### OUTRAS ATIVIDADES NÃO DECORRENTES DE OBJETIVOS

ÁREA	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	PERÍODO
<b>Recursos Humanos</b>	Execução dos procedimentos inerentes à gestão de assiduidade: férias, faltas e licenças	Diário
	Preparação e envio de informação para processamento de remunerações e abonos pela Secretaria Geral da Educação e Ciência, execução do pagamento de remunerações e das respetivas retenções e contribuições obrigatórias para diversas entidades. A parceria com a Secretaria Geral da Educação e Ciência iniciou-se em abril de 2016.	Mensal
	Assegurar o envio dos documentos de despesas de saúde para a ADSE e respetivos registos	Semanal
	Assegurar a prestação de informação sobre dados de pessoal, legalmente obrigatória, a entidades externas (SIGO/SIOE/DGAEP; Secretaria Geral da Educação e Ciência, etc.)	Mensal/ Trimestral
	Promover e assegurar a atualização dos processos individuais dos funcionários tendo em conta os procedimentos administrativos a nível de admissões, transferências, promoções, faltas e licenças;	Diário
	Assegurar a divulgação de informação diversa junto do público interno da DGES	Diário
	Elaboração dos mapas de pessoal e respetiva orçamentação	Anual
	Elaboração do Balanço Social	Anual
	Desenvolvimento e implementação do Regulamento de Ajudas de Custo e transporte	Anual
	Gestão da Formação:	Anual
	- Elaboração do Plano de Formação, gestão e realização de todos os procedimentos inerentes à respetiva execução e monitorização;	Anual
	- Avaliação da Eficácia/Impacto da formação	Anual
	- Elaboração do Relatório de execução do plano de formação;	Anual
	- Aplicação de questionário, análise de resultados da Eficácia da Formação;	Anual
- Assegurar a prestação de informação sobre a execução do Plano de Formação da DGES (Balanço Social; INA/Relatório Anual de Formação)	Diário	

ÁREA	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	PERÍODO
	Gestão dos procedimentos inerentes às reclamações apresentadas no livro de reclamações	Pontual
	Apoiar a realização de procedimentos relacionados com a avaliação do desempenho, nos termos legais;	Bianual
	Participação no processo de instrução de concursos de recrutamento e admissão de pessoal	Indefinido
<b>Qualidade</b>	Participação na Comissão de Implementação e Monitorização do Plano de Gestão de Risco de Corrupção e Infrações Conexas	Anual/Semestral
<b>Segurança e Higiene no Trabalho</b>	Garantir a gestão logística das medidas de segurança e condições de trabalho	Diário
<b>Gestão Financeira</b>	Elaboração, execução e controlo do Orçamento de Estado para funcionamento da DGES	Anual/ Diário
	Previsão, controlo e execução do orçamento de Receita para funcionamento da DGES	Anual/ Diário
	Elaboração de mapas de previsão, planeamento, execução e monitorização orçamental	Diário
	Gestão de Tesouraria e Fundo de Maneio	Diário
	Instrução dos processos relativos a pagamento de despesas, remunerações e abonos; prestar informação sobre o seu cabimento e efetuar as tarefas relativas aos processamentos	Diário
	Elaboração e submissão da Conta de Gerência ao Tribunal de Contas	Anual
	Assegurar a prestação de informação legalmente obrigatória, a entidades externas (SIGO; Formulários Online DGO, DGPGF, Tribunal de Contas, etc.)	Diário/Mensal/ Trimestral/Semestral/Anual
	Elaboração e submissão de relatórios de execução financeira	Diário/Mensal/ Trimestral/Semestral/Anual
	Alteração da modalidade de Adesão à Plataforma GERFIP – Gestão de Recursos Financeiros Partilhados, de forma a permitir um maior controlo interno dos registos contabilísticos e assegurar segregação de funções	Anual
<b>Economato e Património</b>	Assegurar a conservação e gestão dos equipamentos e instalações	Diário
	Organizar e manter atualizado o inventário dos bens móveis e imóveis	Diário
	Assegurar o apetrechamento em mobiliário e equipamento e promover as demais aquisições necessárias ao funcionamento da DGES	Diário
	Previsão de necessidades e gestão de stocks de materiais	Diário
	Assegurar a verificação e manutenção regular dos Sistemas de Segurança da DGES (incêndio, eletrónico, extintores; saídas de emergência, sinalização, etc.)	Diário
	Reportar os relatórios de contratação de bens e serviços às entidades competentes	Diário/Mensal/Trimestral/ Semestral/Anual
	Gerir a execução dos contratos públicos	Diário
	Registo de contratos públicos nos portais dos organismos legalmente exigíveis	Diário
	Preparação de rácios/dados para o setor de Contratação Pública	Diário
Elaboração e gestão do mapa de fornecedores	Diário	
<b>Economato e Património/Contratação Pública</b>	Assegurar a instrução e execução de todos os processos de aquisição e contratação pública de bens e serviços, nomeadamente: - Elaboração de peças concursais (Cadernos de Encargos, Convites, Programas de Procedimento), contratos e execução de todos os trâmites processuais pré-contratuais ao abrigo da legislação em vigor; - Execução de pedidos de parecer prévio (MF, AMA, etc...); - Emissão de pareceres jurídicos; - Apoio à negociação contratual; - Elaboração de informações internas de uniformização de aplicação do regime; - Participação em júris e restantes atividades inerentes aos procedimentos pré-contratuais;	Diário

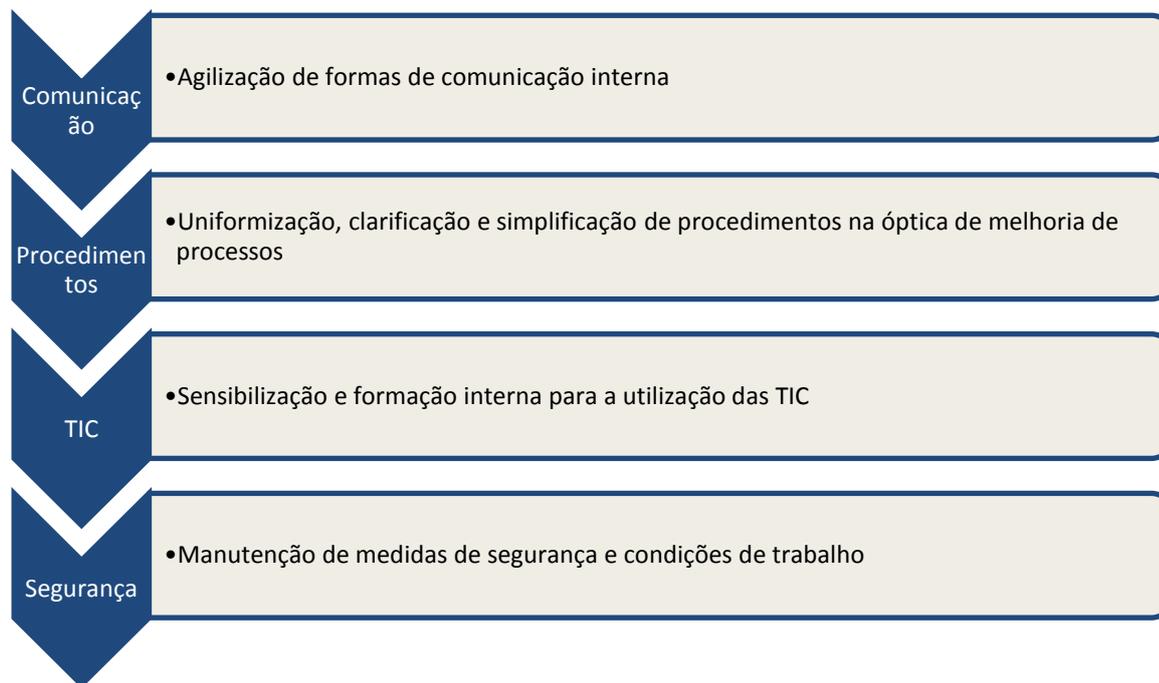
ÁREA	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	PERÍODO
	- Intervenção na resolução de obstáculos /litígios na execução dos contratos;	
<b>Expediente</b>	Registo, distribuição interna e expedição de correspondência.	Diário
<b>Atendimento</b>	Assegurar o atendimento telefónico geral da DGES	Diário
<b>Todas as áreas</b>	Avaliação e análise de processos; revisão e/ou elaboração de procedimentos e manuais de acordo com as necessidades identificadas e legislação aplicável	Diário

### EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

CATEGORIA	2010 a)	2011 a)	2012a)	2013a)	2014a)	2015a)	2016a)
<b>Dirigentes</b>	1	1	1	1	1	1	1
<b>Técnico Superior</b>	2	2	3	4	5	4	3
<b>Coordenador Técnico</b>	1	1	1	1	1	0	0
<b>Assistente Técnico</b>	8	8	8	8	8	8	7
<b>Assistente Operacional</b>	0	0	0	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>12</b>

a) Dados a 31 de dezembro; no grupo dos técnicos superiores está incluído um bolseiro de investigação

### BOAS PRÁTICAS



**INFORMÁTICA**

ÁREA	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS
<b>Apoio à Direção</b>	Desenvolvimento da Política de Utilização Aceitável da DGES (inclui Regulamento de Contas de Utilizadores; Regulamento do Sistema de Correio Eletrónico, Regulamento de Utilização da Infraestrutura de Rede
	Implementação da Política de Backups
	Implementação do desenvolvimento de Relatórios de Incidentes IT
	Apoio á tomada de decisões e planeamento de <i>deployment</i> de serviços no âmbito de sistemas de informação
	Apoio no desenvolvimento de duas candidaturas ao SAMA para o financiamento de desenvolvimento de sistemas de informação.
<b>Infraestruturas</b>	Reorganização e descontinuação de equipamentos do espaço utilizado no Datacenter da FCCN. Descontinuação de equipamentos no Datacenter da DGES.
	Início da utilização do link de layer 2 para o Datacenter da FCCN
	Término da reorganização da rede de dados da DGES (novos equipamentos e implementação de mecanismos de organização e separação de tráfego). Início da reestruturação dos bastidores de comunicações. Ativação de segurança em todos os portos novos da nova infraestrutura.
	Atualização de software de equipamentos ativos de rede
	Implementação do piloto da rede sem fios da DGES (para futura integração na eduroam)
	Migração de máquinas virtuais para a infraestrutura alojada no Datacenter da FCCN
	Migração de toda a infraestrutura de suporte ao Concurso Nacional de Acesso para novos equipamentos
	Migração de vários sistemas de ambientes comerciais para ambientes <i>open-source</i> .
	Implementação de um sistema de monitorização de todos os sistemas de informação da DGES em piloto
	Início da migração da conectividade <i>ethernet</i> nos sistemas alojados no Datacenter da FCCN para novos equipamentos com velocidades a 1 <i>gbit/sec</i> e <i>uplinks</i> a 10 <i>gbits/sec</i> . Ligação redundante do novo sistema de <i>blades</i> alojado na Datacenter da FCCN
	Migração da infraestrutura de VoIP para novos equipamentos e novo software Início da utilização de telefones IP nativos.
Reorganização do serviços de diretório da DGES com novos servidores e reutilização dos mecanismos de validação de utilizadores em vários sistemas de informação.	
<b>Desenvolvimento Apicacional</b>	Apoio na finalização do desenvolvimento do novo Portal da DGES
	Desenvolvimento de sistema de informação da Oferta Formativa – descontinuação da gestão baseada em folhas de cálculo
	Início do desenvolvimento da plataforma de gestão de TESP's com desmaterialização de todo o processo de candidatura, gestão e aprovação.
	Início do desenvolvimento da plataforma EstudanteID prevista no Simplex+ 2016 para integração de alguns dados académicos com as IES.
	Desenvolvimento aplicação de requerimentos de universidades encerradas DSRRES
	Desenvolvimento aplicação de oferta formativa DSSRES/DGES
	Parametrização e lançamento de quatro inquéritos de avaliação da formação 2015: dirigentes 1º semestre; dirigentes 2º semestre; colaboradores 1º semestre; colaboradores 2º semestre
	Aplicação de aviso de passwords a expirar de acordo com a Política de Utilização Aceitável aprovada em 2016.
	Migração de aplicações e bases de dados de ambiente Windows/SQL Server para ambientes Linux/Mysql em máquinas virtuais
	Diretório interno para novo site intranet (pesquisas dinâmicas no diretório da DGES)
	Lançamento de inquérito infraestruturas 2016 para as IES.
	Desenvolvimento dos inquéritos Eurostudent VI

ÁREA	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS
	Integração de validações de utilização de utilizadores baseada no diretório da DGES para alguns sistemas de informação.

## **III – BALANÇO SOCIAL**

O presente capítulo apresenta a informação síntese relativa aos principais indicadores, reportados a 31 de dezembro de 2016.

A informação detalhada encontra-se em anexo, a partir da pág. 140.

## PRINCIPAIS INDICADORES

### Género

- 76% de trabalhadores do sexo feminino

### Carreira/Categoria

- Índice de tecnicidade - 63%  
(Técnicos superiores / total RH)
- Índice de enquadramento - 11%  
(Dirigentes / total RH)

### Modalidade de vinculação

- 89% de trabalhadores com contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado

### Idade

- 56% de trabalhadores entre 30 e 44 anos
- Índice de envelhecimento - 19%  
(RH com idade > 55 anos / total RH)
- Leque etário - 2,09  
(Trabalhador mais idoso/ Trabalhador menos idoso)

### Antiguidade

- 52% dos trabalhadores com 9 ou menos anos de antiguidade

### Habilitações Académicas

- Índice de Ensino Superior - 60%  
(Licenciados / total RH)

### Motivo de saída

- 25% por reforma/aposentação
- 50% por mobilidade interna

### Regime de horário

- 69% dos trabalhadores em horário flexível
- 18% em jornada contínua
- 13% dos trabalhadores com isenção de horário

### Período normal de trabalho

- 100% dos trabalhadores com PNT de 35 horas semanais

### Motivo de ausência

- 51% por conta de férias
- 34% por proteção na parentalidade
- Taxa de absentismo - 19% (Dias de faltas/dias trabalháveis x total RH)

### Remunerações

- 42% no escalão 1001€-1250€
- 27% no escalão 1501€-1750€
- 6% no escalão 2251€-2500€
- Leque salarial íliquido - 8,19  
(Maior remuneração base íliquida/Menor remuneração base íliquida)

### Ações de formação

- 100% de formação externas
- 85% com duração inferior a 30 horas
- 333 horas de formação
- Taxa de cobertura de formação - 14,52%  
(Trabalhos em pelo menos 1 ação x 100/RH)

### Trabalho Extraordinário

- Taxa de trabalho extraordinário -- 16%  
(Horas de trabalho extraordinário/ horas trabalháveis por semana x 47)

### Admissões

- Taxa de reposição - 6%  
(Admissões/efetivos)

## **IV – ANEXOS**

## ANEXO 1- QUAR DGES 2016

DGES Direção-Geral do Ensino Superior <small>CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR</small>		QUAR - Ano 2016									Versão - 2	
<b>Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior</b>												
<b>Direção - Geral do Ensino Superior</b>												
Missão	Assegurar a conceção, a execução e a coordenação das políticas que, no âmbito do ensino superior, são tuteladas pelo Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.											
Visão	Na construção do Ensino Superior / Shaping the future of Higher Education.											
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>												
OE1	OE 1 Implementar novas formas de atuação e sistemas colaborativos no Ensino Superior.											
OE2	OE 2 Garantir a execução de medidas de simplificação e modernização administrativa.											
OE3	OE 3 Estimular a dimensão crítica das pessoas, com vista ao desenvolvimento de novas competências.											
<b>Peso</b>	<b>Objetivos operacionais / indicadores</b>	<b>Resultado 2012</b>	<b>Resultado 2013</b>	<b>Resultado 2014</b>	<b>Resultado 2015</b>	<b>Meta 2016</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor crítico</b>	<b>Resultado 2016</b>	<b>Taxa realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
<b>50%</b>	<b>Eficácia</b>									<b>1,050499</b>	<b>Superado</b>	<b>5,0%</b>
<b>33%</b>	<b>O1. Melhorar os sistemas de comunicação (OE1)</b>									<b>1,10039474</b>	<b>Superado</b>	<b>10,0%</b>
34%	L1. Taxa de cumprimento do plano de desmaterialização e simplificação de processos e procedimentos	NA	NA	100%	90%	90%	5%	100%	100%	105%	Superado	5,3%
33%	L2. Taxa de implementação de iniciativas inovadoras	NA	9*	18*	6*	70%	10%	100%	100%	125,0%	Superado	25,0%
33%	L3. Taxa de cumprimento do plano de implementação do sistema de gestão documental	NA	NA	NA	80%	20%	10%	100%	30%	100,0%	Atingido	0,0%
<b>34%</b>	<b>O2. Assegurar o cumprimento das medidas SIMPLEX+ (OE2)</b>									<b>1</b>	<b>Atingido</b>	<b>0,0%</b>
50%	L4. Taxa de execução das atividades planeadas	NA	NA	NA	NA	90%	5%	100%	90%	100,0%	Atingido	0%
50%	L5. Número de parcerias estabelecidas	NA	NA	NA	NA	4,00	1,00	6,00	4	100,0%	Atingido	0%
<b>33%</b>	<b>O3. Realizar/promover eventos, projetos, estudos e análises no âmbito do Ensino Superior (OE3)</b>									<b>105,3%</b>	<b>Superado</b>	<b>5,3%</b>
100%	L6. Taxa de execução das atividades planeadas	NA	100	100%	100%	90%	5%	100%	100%	105%	Superado	5%
<b>Peso</b>	<b>Objetivos operacionais / indicadores</b>	<b>Resultado 2012</b>	<b>Resultado 2013</b>	<b>Resultado 2014</b>	<b>Resultado 2015</b>	<b>Meta 2016</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor crítico</b>	<b>Resultado 2016</b>	<b>Taxa realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
<b>25%</b>	<b>Eficiência</b>									<b>1,3155</b>	<b>Superado</b>	<b>32%</b>
<b>33%</b>	<b>O4. Garantir um nível de segurança eficaz dos sistemas de informação (OE1)</b>									<b>1</b>	<b>Atingido</b>	<b>0%</b>
50%	L7. Percentagem de correção das evidências detetadas na auditoria de 2015	90%	90%	90%	66%	90%	5%	100%	90%	100,0%	Atingido	0%
50%	L8. Número de salvaguardas de dados testados anualmente	NA	NA	NA	NA	12	2	24	13	100,0%	Atingido	0%
<b>33%</b>	<b>O5. Aprofundar os mecanismos de integração dos sistemas de informação (OE1)</b>									<b>175,0%</b>	<b>Superado</b>	<b>75%</b>
100%	L9. Número de soluções / integrações realizadas	NA	NA	NA	NA	3	1	4	7	175,0%	Superado	75%
<b>34%</b>	<b>O6. Aumentar o nível de controlo interno da DGES (OE1)</b>									<b>120,0%</b>	<b>Superado</b>	<b>20%</b>
100%	L10. Taxa de cumprimento das medidas referenciadas no Plano de Gestão de Riscos e Infrações Conexas	NA	NA	NA	NA	90%	5%	100%	114%	120,0%	Superado	20%
<b>Peso</b>	<b>Objetivos operacionais / indicadores</b>	<b>Resultado 2012</b>	<b>Resultado 2013</b>	<b>Resultado 2014</b>	<b>Resultado 2015</b>	<b>Meta 2016</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor crítico</b>	<b>Resultado 2016</b>	<b>Taxa realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
<b>25%</b>	<b>Qualidade</b>									<b>0,763158</b>	<b>Não atingido</b>	<b>-24%</b>
<b>50%</b>	<b>O7. Assegurar um conjunto de ações com vista à qualificação e capacitação dos colaboradores da DGES (OE3)</b>									<b>1</b>	<b>Atingido</b>	<b>0%</b>
50%	L11. Taxa de execução do plano de formação aprovado	178%	120%	123%	94%	90%	5%	100%	87%	100,0%	Atingido	0%
50%	L12. Nível de avaliação da eficácia da formação	NA	NA	NA	3	2,5	0,5	4	2,9	100,0%	Atingido	0%
<b>50%</b>	<b>O8. Assegurar um conjunto de ações com vista à partilha de experiências e de conhecimento aos parceiros da DGES (OE3)</b>									<b>52,6%</b>	<b>Não atingido</b>	<b>-47%</b>
50%	L13. Taxa de execução do plano de ação	100%	95%	95%	100%	90%	5%	100%	100%	105%	Superado	5%
50%	L14. Nível de avaliação das ações	NA	NA	NA	NA	3,5	0,5	4	NA	0,0%	Não atingido	-100%
<p><b>Notas:</b> * O resultado reflete o número de iniciativas inovadoras concretizadas relativas à melhoria de serviços prestados, de acordo com os resultados apresentados relativo ao Indicador n.º 3, do objetivo operacional nº 1 do QUAR da DGES do ano de 2013, 2014 e 2015.</p>												
Objetivos mais relevantes: O1; O2; O3 e O7.												

# DGES Direção-Geral do Ensino Superior

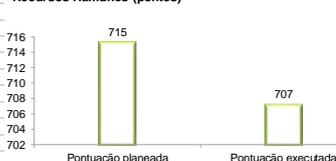
CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Recursos humanos	Pontos	Planeado	Pontuação planeada	Executado	Pontuação executada	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20	2	40	2	40	0
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	5	80	5	80	0
Técnico superior - (inclui Especialistas de informática)	12	39	468	39	468	0
Coordenador Técnico - (inclui Chefes de Secção)	9	0	0	0	0	0
Assistente técnico - (inclui Técnicos de informática)	8	14	112	13	104	-8
Assistente Operacional	5	3	15	3	15	0
<b>Total</b>		<b>63</b>	<b>715</b>	<b>62</b>	<b>707</b>	<b>644</b>

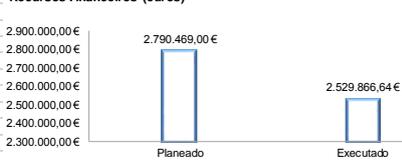
Recursos financeiros (euros)	Planeado	Corrigido	Executado	Desvio
<b>Orçamento de funcionamento</b>	<b>2.790.469,00 €</b>	<b>2.779.790,00 €</b>	<b>2.529.866,64 €</b>	<b>-249.923</b>
Despesas c/Pessoal	1.810.340,00 €	1.873.132,00 €	1.871.736,93 €	-1.395
Aquisições de Bens e Serviços	966.906,00 €	902.695,00 €	654.936,15 €	-247.759
Outras despesas correntes	13.223,00 €	3.963,00 €	3.193,56 €	-769
<b>Investimento</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0</b>
<b>Outros valores</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0</b>
<b>Total (OF+Investimento+Outros)</b>	<b>2.790.469,00 €</b>	<b>2.779.790,00 €</b>	<b>2.529.866,64 €</b>	<b>-249.923</b>

### Gráficos RH e RF

**Recursos Humanos (pontos)**

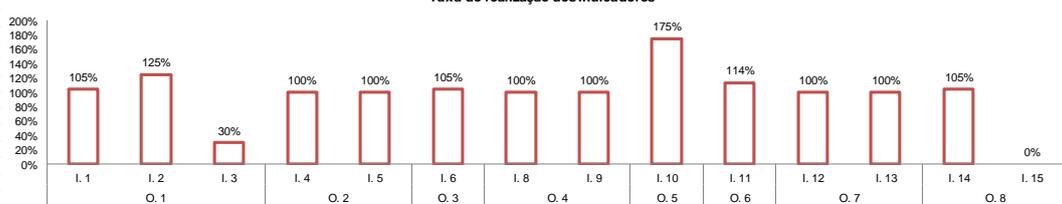


**Recursos Financeiros (euros)**

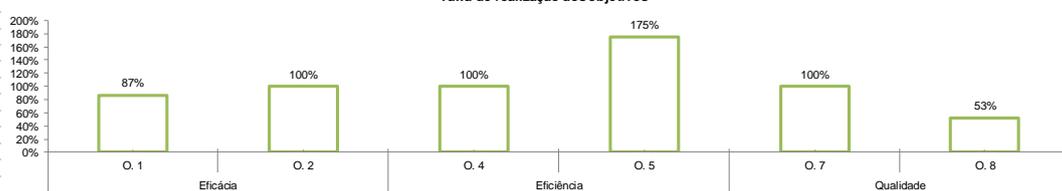


### Gráficos Resultados

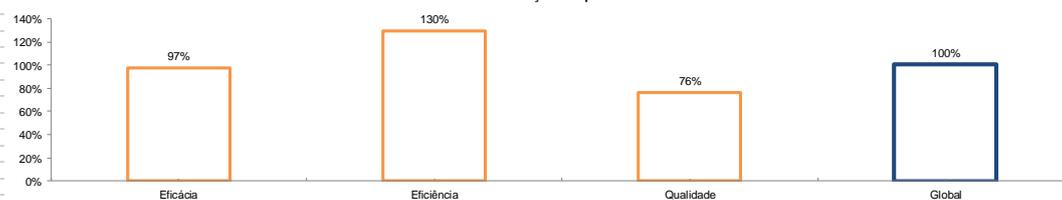
**Taxa de realização dos indicadores**



**Taxa de realização dos objetivos**



**Taxa de realização dos parâmetros**



### Fontes de verificação

L1	Relatório de Atividades
L2	Relatório de Atividades
L3	Relatório de Atividades
L4	Relatório de Atividades
L5	Relatório de atividades
L6	Relatório de Atividades
L7	Relatório final da auditoria da empresa responsável
L8	Relatório de Atividades
L9	Relatório de Atividades
L10	Relatório de Atividades
L11	Plano de formação aprovado e respetiva execução
L12	Relatórios de avaliação da eficácia da formação
L13	Plano de ações aprovado e respetiva execução
L14	Relatórios de avaliação da formação

## **ANEXO 2 - INQUÉRITO AOS UTENTES DO BALCÃO ELETRÓNICO (BE.COM), RELATIVAMENTE À “SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DO BALCÃO ELETRÓNICO (BE.COM)”.**

A DGES realizou um inquérito destinado aos utilizadores do Balcão Eletrónico (Be.COM) da DGES com o objetivo de avaliar a satisfação com o Balcão e com o serviço prestado através do mesmo.

Este documento tem como objetivo apresentar sinteticamente os resultados obtidos através da realização do inquérito.

A metodologia adotada assentou na realização de um inquérito que permitisse aferir a satisfação dos utilizadores do Balcão Eletrónico (Be.COM) da DGES.

Em 2016, o convite para o inquérito foi enviado conjuntamente com o *e-mail* de encerramento do ticket. O convite foi dirigido aos 16.370 utilizadores que pediram informações à DGES através do Be.COM e que o *ticket* foi encerrado em 2016 e contou com uma taxa de resposta de 5,60% e uma taxa de abandono de resposta de 27,25%.

Os resultados apresentados refletem apenas o número de questionários completos.

O modelo de Satisfação relaciona a satisfação dos utilizadores com a plataforma Be.COM, com as FAQ's, com a realização das expectativas, com o Be.COM ideal e com imagem da DGES. Cada um destes indicadores corresponde a uma questão do inquérito, respondida na escala de 1 a 10.

<b>Dimensões</b>	<b>Indicadores</b>
<b>BE. COM</b>	<i>A qualidade geral (visual) do grafismo</i>
	<i>A velocidade de carregamento das páginas</i>
	<i>A organização do conteúdo e/ou das páginas do sítio</i>
	<i>A possibilidade de consultar o histórico de mensagens trocadas com a DGES</i>
	<i>O rigor e a clareza das respostas por parte dos técnicos da DGES</i>
	<i>A facilidade de preenchimento do formulário</i>
	<i>Tempo de resposta (desde o momento em que o pedido foi submetido até obter a 1ª resposta)</i>
<b>FAQ's</b>	<i>O rigor e a clareza</i>
	<i>A satisfação das necessidades (se as FAQ's se encontram adequadas às reais necessidades dos utilizadores)</i>
<b>Satisfação global</b>	<i>Grau de satisfação com o Be.COM 2016</i>

<b>Realização das expectativas</b>	<i>Considerando a sua atual experiência, com o Be.COM, até que ponto considera que o mesmo realizou as suas expectativas, isto é, até que ponto considera que o Be.COM é melhor ou pior do que esperava dele.</i>
<b>BE.COM Ideal</b>	<i>Imagine o balcão eletrónico ideal. Em que medida considera que o atual Be.COM se aproxima desse ideal?</i>
<b>Imagem da DGES</b>	<i>É uma entidade de confiança</i>
	<i>É uma entidade inovadora e virada para o futuro</i>
	<i>É uma entidade que se preocupa em responder às necessidades dos utilizadores</i>

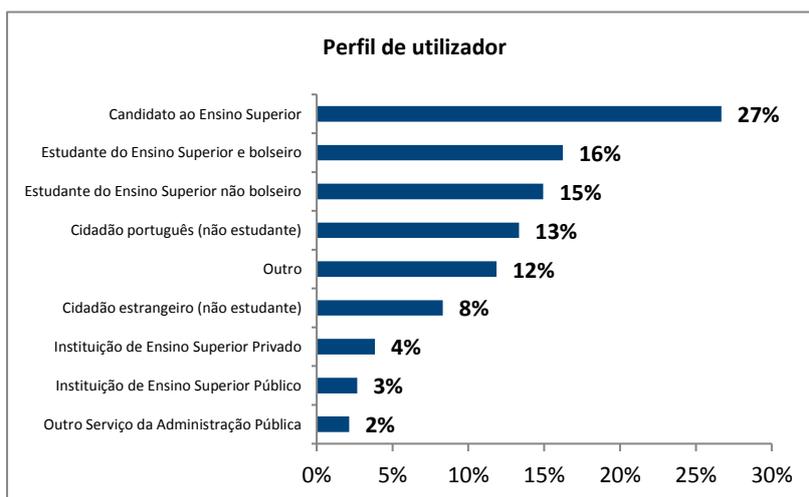
**Quadro 1 - Dimensões e respetivos indicadores**

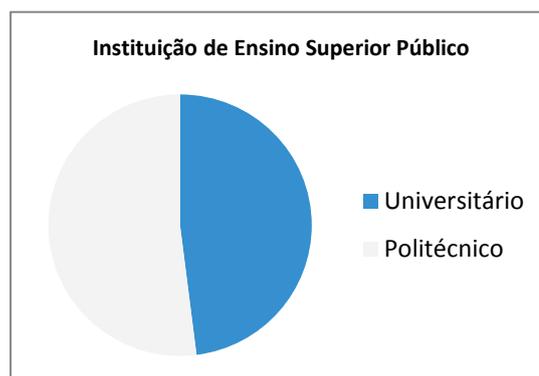
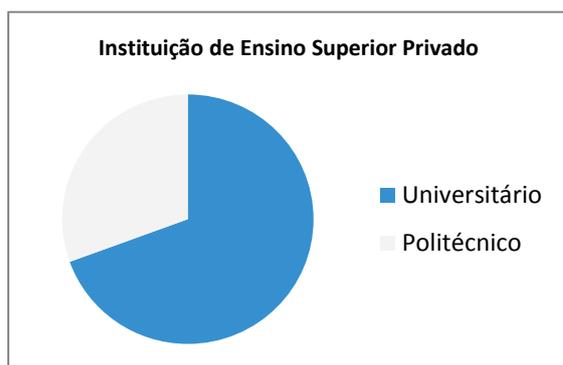
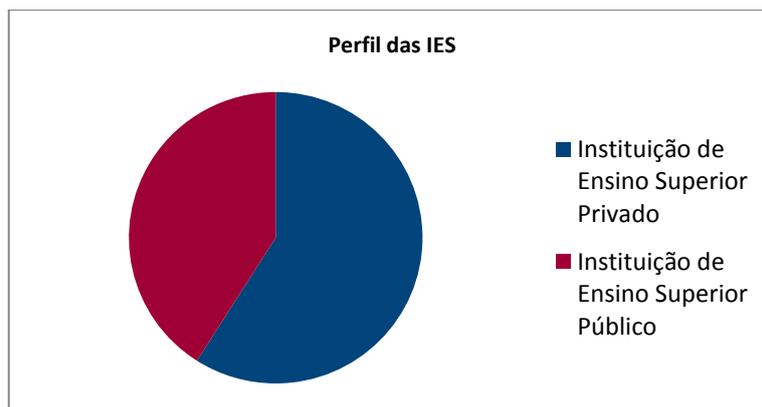
## AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DO BE.COM 2016

### PERFIL DE UTILIZADOR

#### PERFIL DE UTILIZADOR

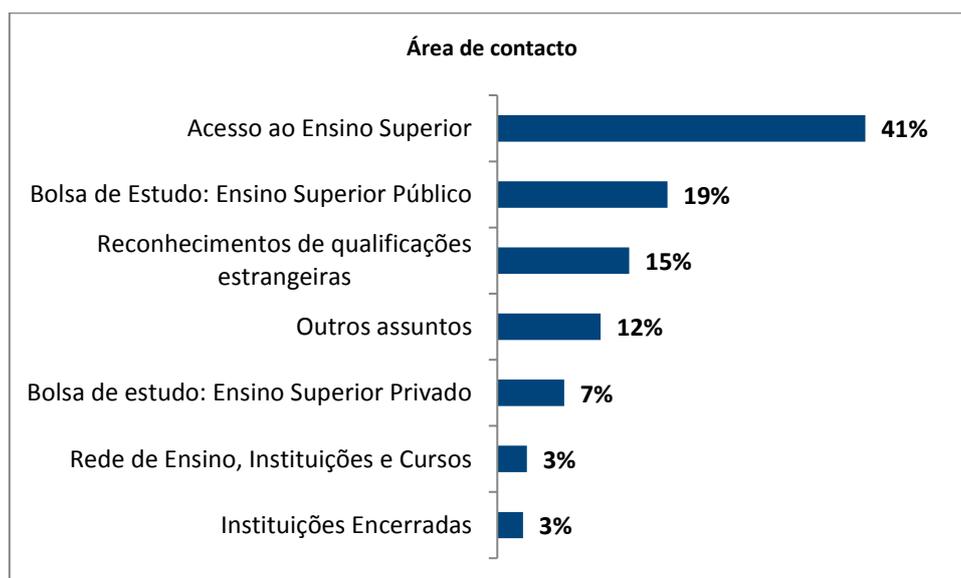
Dos utilizadores do Be.COM que responderam ao questionário de satisfação, 31% são estudantes do ensino superior (dos quais 16% são bolseiros e 15% não o são), 27% são candidatos ao ensino superior, 13% são cidadãos portugueses (não estudantes) e 12% classificaram-se na categoria “outro”. Esta categoria é maioritariamente composta por encarregados de educação ou familiares de estudantes (36%), estudantes do ensino superior (36%) e antigo estudante (14%).





Das Instituições de Ensino Superior (IES) que responderam ao questionário, verifica-se que ao nível das instituições que contactaram com a DGES através do Be.COM são maioritariamente instituições de ensino privado universitário.

### ÁREA DE CONTACTO



Através **Erro! A origem da referência não foi encontrada.** verifica-se que dos utilizadores que responderam ao questionário contactaram maioritariamente as áreas de Acesso ao Ensino Superior (41%) e a área da Bolsa de Estudo: Ensino Superior Público (19%).

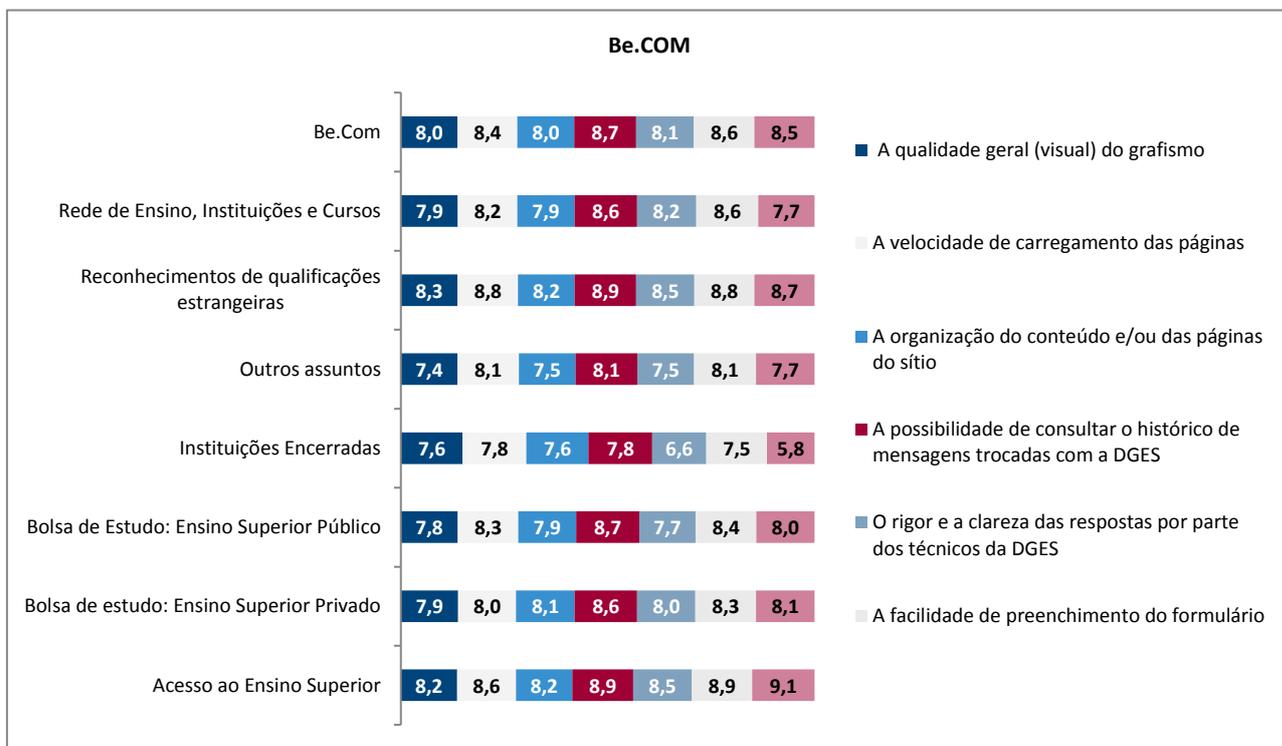
**PERFIL DE UTILIZADOR VS ÁREA DE CONTACTO**

46% dos contatos realizados com a área de Bolsa de estudo: Ensino Superior Privado foram realizados por estudantes do ensino superior e bolseiros. 45% dos contatos da área do acesso ao ensino superior foram efetuados por candidatos ao ensino superior. A área das Intuições encerradas teve maioritariamente como utilizadores as IES Privadas (37%). A área do Reconhecimento de qualificações estrangeiras foi contactada na sua maioria por cidadãos estrangeiros (não estudantes) (38%). A tabela reflete ainda que a área da Rede de Ensino, Instituições e cursos foi contactada principalmente (39%) por cidadãos portugueses (não estudantes).

	Acesso ao Ensino Superior	Bolsa de estudo: Ensino Superior Privado	Bolsa de Estudo: Ensino Superior Público	Instituições Encerradas	Outros assuntos	Reconhecimento de qualificações estrangeiras	Rede de Ensino, Instituições e Cursos
Candidato ao Ensino Superior	45%	9%	23%	0%	17%	4%	13%
Cidadão estrangeiro (não estudante)	5%	4%	1%	0%	0%	38%	0%
Cidadão português (não estudante)	12%	3%	3%	26%	22%	20%	39%
Estudante do Ensino Superior e bolseiro	5%	46%	44%	0%	16%	2%	0%
Estudante do Ensino Superior não bolseiro	15%	20%	15%	11%	15%	15%	6%
Instituição de Ensino Superior Privado	1%	13%	1%	37%	4%	4%	6%
Instituição de Ensino Superior Público	2%	1%	3%	0%	3%	3%	16%
Outro	12%	1%	10%	26%	21%	12%	0%
Outro Serviço da Administração Pública	2%	3%	1%	0%	3%	1%	19%

## Be.COM

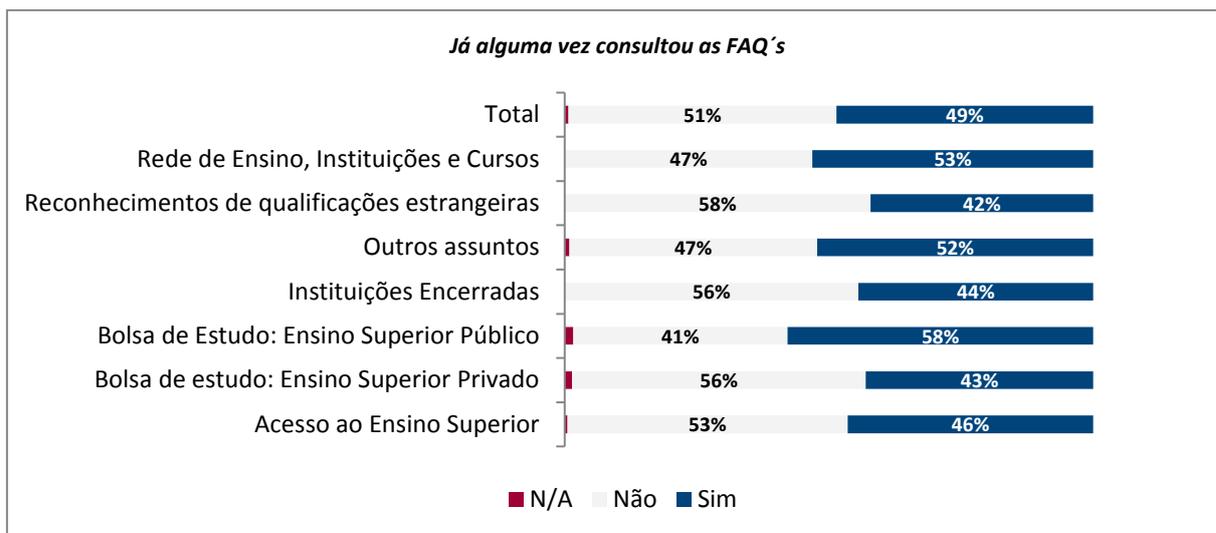
No que concerne à plataforma Be.COM o aspeto melhor classificado diz respeito à possibilidade de consultar o histórico de mensagens trocadas com a DGES [8,7 em 2016 Vs. 8,3 em 2015] e à facilidade de preenchimento do formulário [8,6 em 2016 Vs. 8,4 em 2015]. Face a 2015, a perceção sobre o tempo de resposta melhorou significativamente [8,5 em 2016 Vs. 7,8 em 2015].



## FAQ's

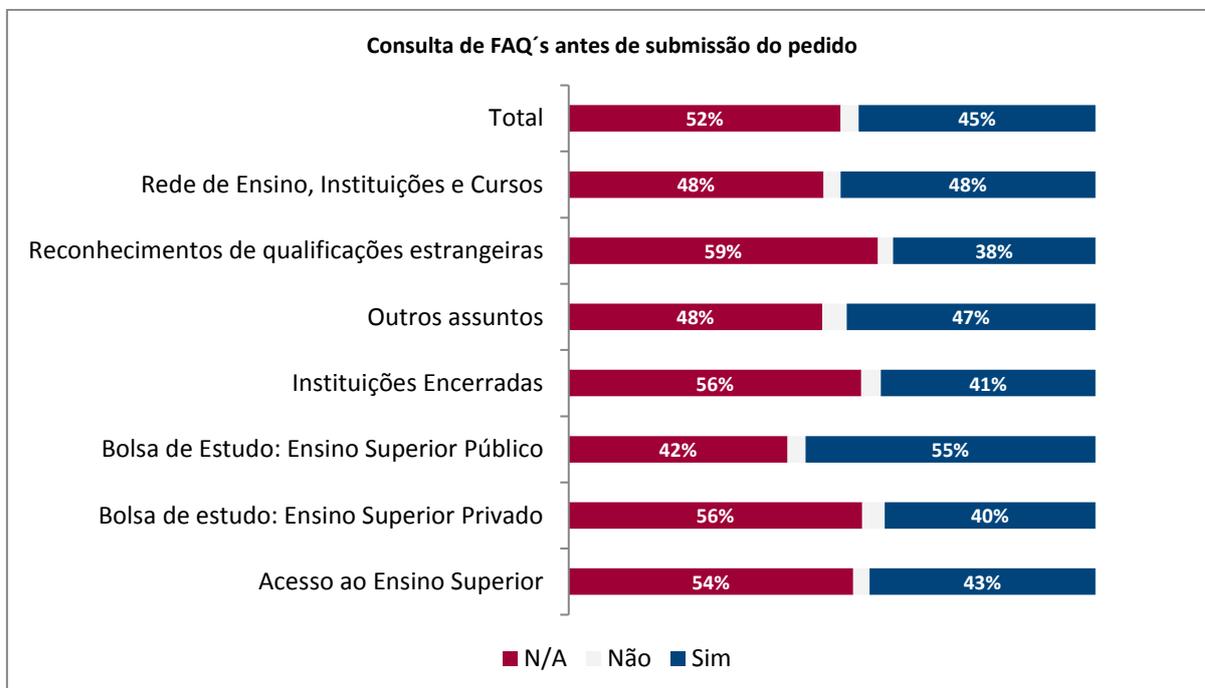
No que diz respeito às FAQ'S, verificou-se que a maioria dos utilizadores não consulta as FAQ's [51% em 2016 vs. 55% em 2015], no entanto, de quem costuma consultar as FAQ's, 90% [vs. 94% em 2015] costuma consultar as FAQ's antes de submeter o pedido e 51% [vs 51% em 2015] não submeteu o pedido porque a resposta à sua questão se encontrava nas FAQ's.

**JÁ ALGUMA VEZ CONSULTOU AS FAQ'S?**



No que diz respeito ao facto dos inquiridos alguma vez terem consultado as FAQ's, verifica-se que a maioria, 51%, não consulta as FAQ's. Apenas nas áreas Outros Assuntos, Rede de Ensino, Instituições e Cursos e Bolsa de Estudo: Ensino Superior Público, a percentagem de inquiridos que consulta a FAQ's é superior à que não consulta.

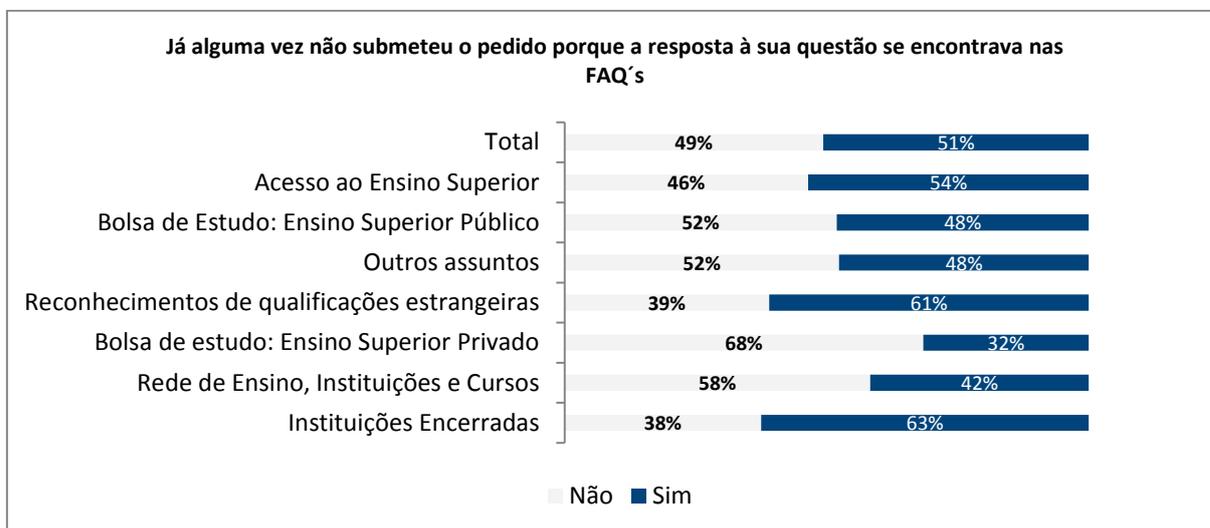
**3.3.2 COSTUMA CONSULTAR AS FAQ'S ANTES DE SUBMETER O SEU PEDIDO?**



Dos inquiridos que “já alguma vez consultaram as FAQ's”, verifica-se que a maioria não sabe/ não responde se costuma consultar as FAQ's antes de submeter o pedido, exceto na área de Bolsa de

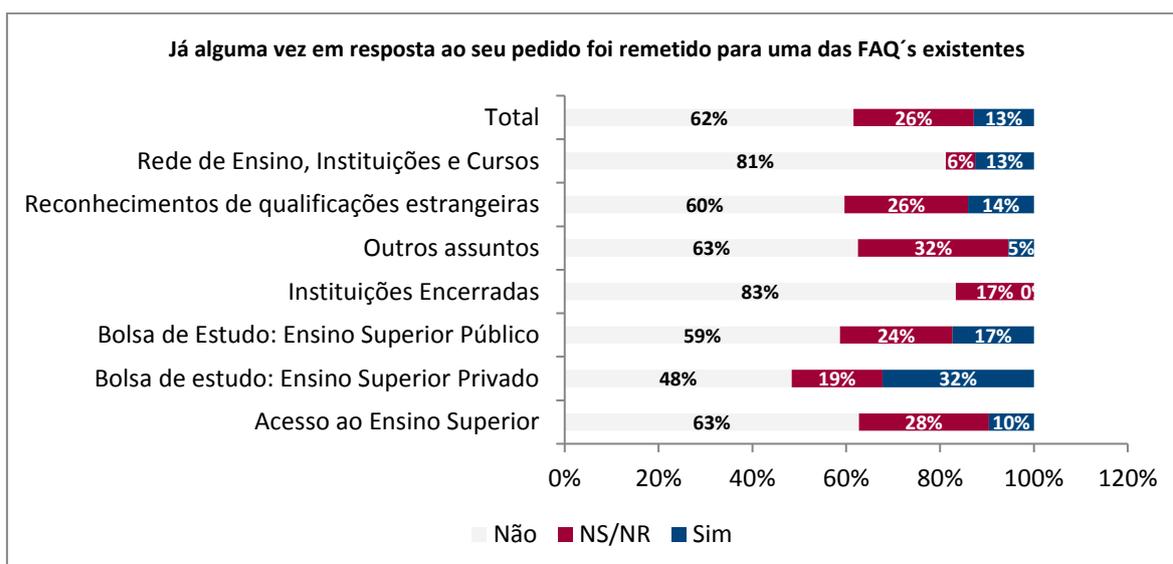
Estudo: Ensino Superior Público, a maioria (55%) costuma consultar as FAQ's antes de submeter o pedido.

### JÁ ALGUMA VEZ NÃO SUBMETEU O PEDIDO PORQUE A RESPOSTA À SUA QUESTÃO SE ENCONTRAVA NAS FAQ'S?



Dos inquiridos que “já alguma vez consultaram as FAQ's”, a maioria não submeteu o pedido por a resposta à sua questão se encontrar nas FAQ's. No entanto, verifica-se que, nas áreas das Bolsas de Estudos, Outros Assuntos e Rede de Ensino, Instituições e Cursos a maioria submete o pedido mesmo que a sua resposta se encontre nas FAQ's.

### 3.3.4 JÁ ALGUMA VEZ EM RESPOSTA AO PEDIDO FOI REMETIDO PARA UMA DAS FAQ'S EXISTENTES?

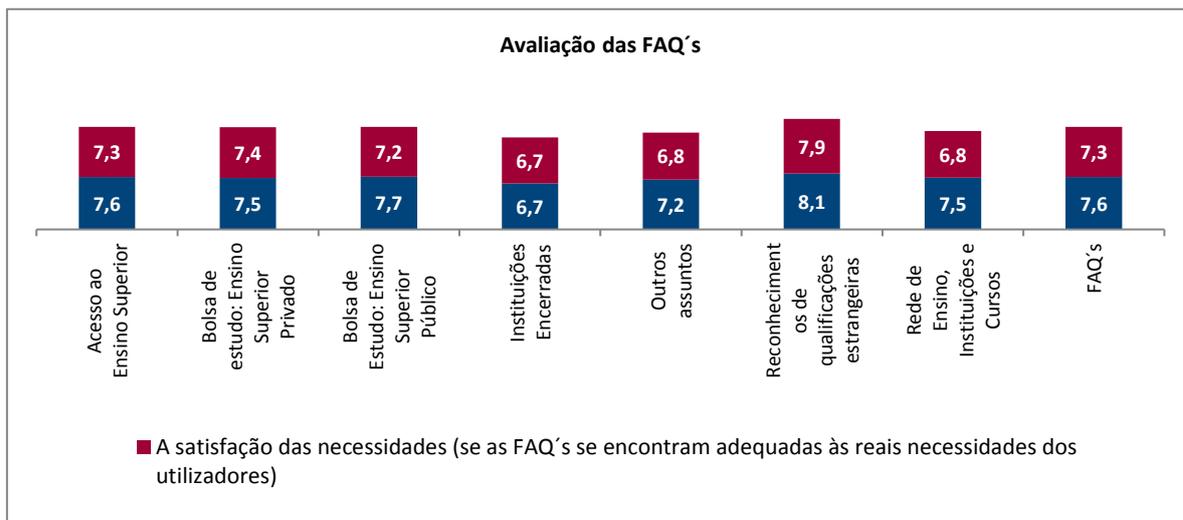


Os inquiridos que “já alguma vez consultaram as FAQ's” afirmaram que a maioria dos seus pedidos não são remetidos para uma das FAQ's existentes.

### AVALIAÇÃO DAS FAQ'S

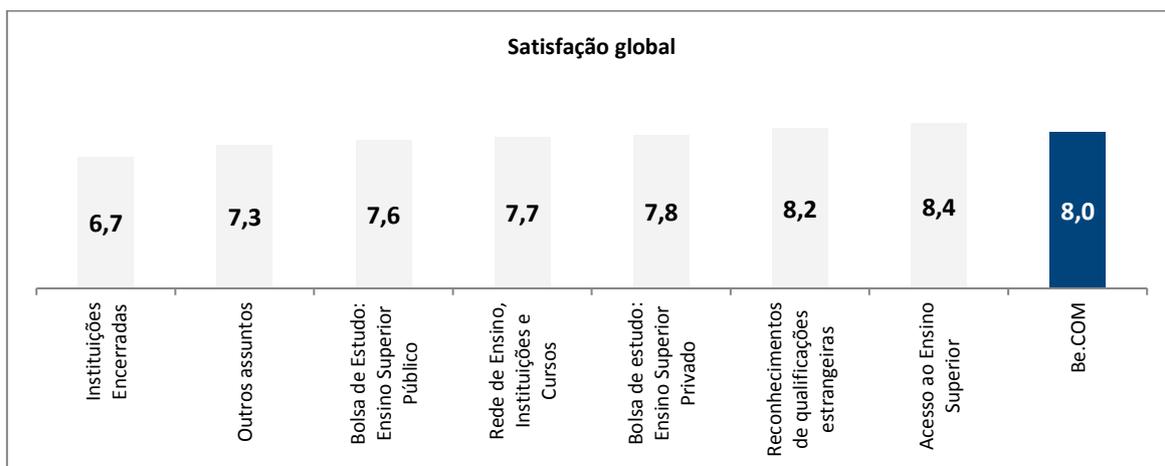
Dos utilizadores que consultaram as FAQ's, verificou-se que a avaliação foi globalmente positiva. Todos os indicadores – Rigor e clareza e a Satisfação das necessidades (se as FAQ's se encontram adequadas às reais necessidades dos utilizadores) - obtiveram valores médios que se situaram acima de 6.

Na área das instituições encerradas, a pior classificada, a média relativamente à satisfação das necessidades é de 6,7 [vs 5,9 em 2015] e ao rigor e clareza é de 6,7 [vs 6,0 em 2015]



### SATISFAÇÃO GLOBAL

A experiência dos utilizadores com Be.COM em 2016 é satisfatória, situando-se nos 8,0 [vs 7,7 em 2015]. Na Rede de Ensino, Instituições e Cursos o valor apresentado é o mais baixo, tendo no entanto apresentado uma melhoria face ao ano anterior [6,7 vs 5,7 em 2015].



### REALIZAÇÃO DAS EXPETATIVAS

Em relação à realização das expectativas geradas o valor global apurado situa-se em 7,7 [vs 7,3 em 2015].

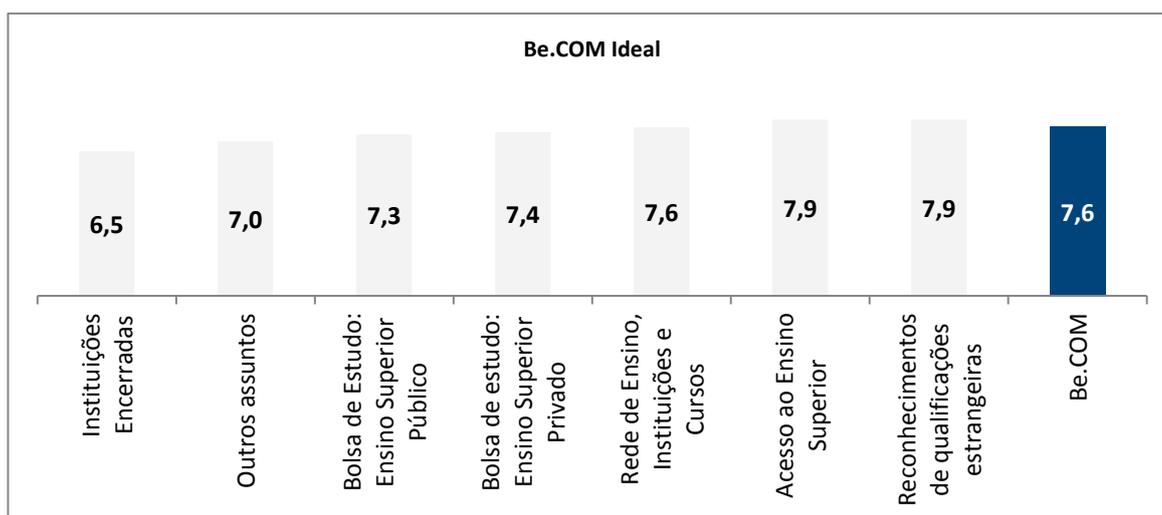
É de salientar a melhoria acentuada na área da Rede de Ensino, Instituições e Cursos [7,8 vs 5,7 em 2015] e o valor acima da média nas áreas de Acesso ao Ensino Superior e de Reconhecimento de qualificações estrangeiras.



*Figura 3 – Realização das expetativas*

### BE.COM IDEAL

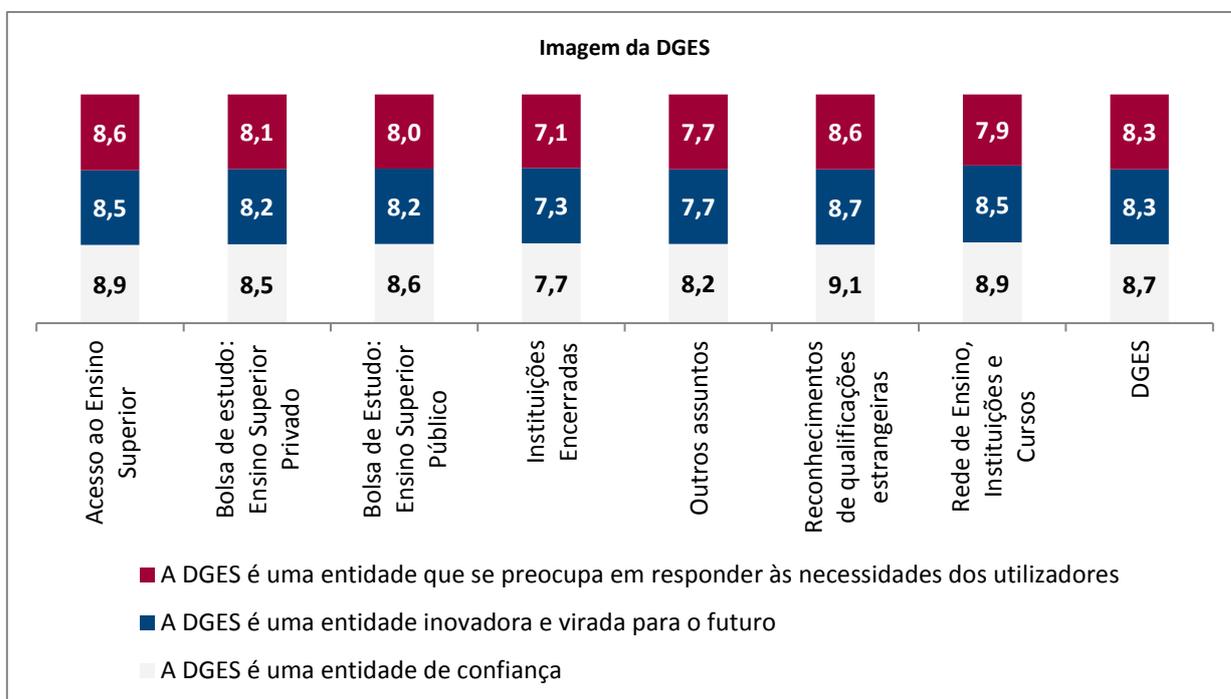
O Be.COM começa a ser considerado como sendo o ideal. No entanto, tendo em conta o resultado obtido, 7,6 [vs 7,3 em 2015], considera-se que a avaliação foi positiva mas que ainda pode melhorar.



### IMAGEM DA DGES

Foi inquirido aos utilizadores qual o grau de concordância com as três afirmações postuladas – “É uma entidade de confiança”; “É uma entidade inovadora e virada para futuro” e “É uma entidade

que se preocupa em responder às necessidades dos utilizadores” - sobre a imagem da DGES, tendo-se verificado que todas as questões têm uma avaliação positiva, 8,7; 8,3 e 8,3 respetivamente [vs 8,5; 8,0 e 8,0 em 2015].



### SUGESTÕES DE MELHORIA / COMENTÁRIOS

Os utilizadores do Be.COM apresentaram algumas sugestões de melhoria / comentários que podem constituir importantes contributos para a melhoria do funcionamento do Balcão Eletrónico – Be.COM da DGES.

Das 238 sugestões de melhoria/ comentários efetuados pelos utilizadores, 18% diz respeito ao tempo de resposta, 16% à qualidade da resposta, 13% a elogios e 7% à clareza das respostas.

Os utilizadores do Be.COM aproveitaram também a oportunidade para se expressar sobre outras matérias relacionadas com a DGES.

### CONCLUSÕES

Verificou-se que dos utilizadores do Be.COM que responderam ao questionário de satisfação, 31% são estudantes do ensino superior (dos quais 16% são bolseiros e 15% não o são), 27% são candidatos ao ensino superior, 13% são cidadãos portugueses (não estudantes) e 12% classificaram-se na categoria “outro”. Esta categoria é maioritariamente composta por encarregados de educação ou familiares de estudantes (36%), estudantes do ensino superior (36%) e antigos estudantes (14%).

Os utilizadores que responderam ao questionário contactaram maioritariamente as áreas de Acesso ao Ensino Superior (45%) e a área da Bolsa de Estudo: Ensino Superior Público (19%).

No que concerne à plataforma Be.COM o aspeto melhor classificado diz respeito à possibilidade de consultar o histórico de mensagens trocadas com a DGES (8,7/10) e a facilidade de preenchimento do formulário (8,6/10). Face a 2015, a perceção sobre o tempo de resposta melhorou ligeiramente (+0,8) [8,6 em 2016 Vs 7,8 em 2015].

Dos utilizadores que consultaram as FAQ's, verificou-se que a avaliação foi globalmente positiva. Em ambos os indicadores – Rigor e clareza e a satisfação das necessidades (se as FAQ's se encontram adequadas às reais necessidades dos utilizadores) - obtiveram valores médios que se situaram acima de 6.

O grau de Satisfação com o Be.COM é de 8,0/10 pontos. O grau de satisfação melhorou 0,3 face a 2015.

Quanto à realização das expectativas da plataforma e quanto à aproximação da plataforma de uma plataforma ideal, os utilizadores deram uma avaliação de 7,7/10 e 7,6/10, respetivamente, tendo-se refletido uma melhoria face ao ano de 2015 (+0,4 e +0,3 respetivamente).

No que diz respeito à DGES, os utilizadores consideram que a é uma entidade de confiança (8,7/10), é uma entidade inovadora e virada para futuro (8,3/10) e é uma entidade que se preocupa em responder às necessidades dos utilizadores (8,3/10). Face a 2015, refletiu-se uma melhoria nestes indicadores (+0,7; +0,3 e +0,3).

Apesar de satisfeitos, os inquiridos apresentaram algumas sugestões/comentários em que 18% diz respeito ao tempo de resposta, 16% à qualidade de resposta, 13% a elogios e 7% à clareza das respostas.

As sugestões de melhoria / comentários fornecem importantes contributos para a melhoria do serviço prestado através do Be.COM.

## ANEXO 3- BALANÇO SOCIAL

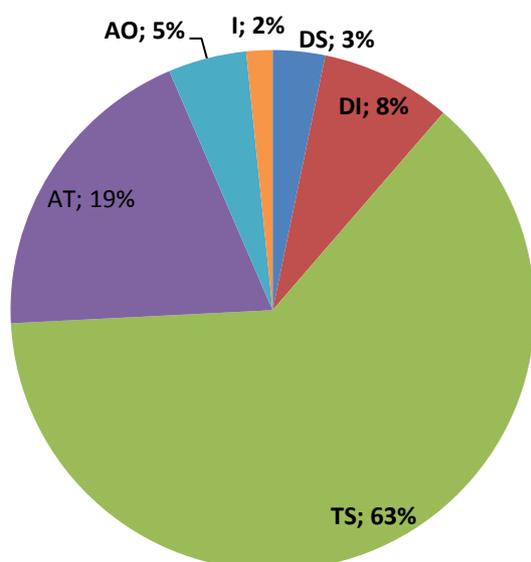
Os dados apresentados referem-se a 31 de dezembro e respeitam o modelo oficial do Balanço Social, tendo sido retirados os dados não aplicáveis à DGES.

### RECURSOS HUMANOS

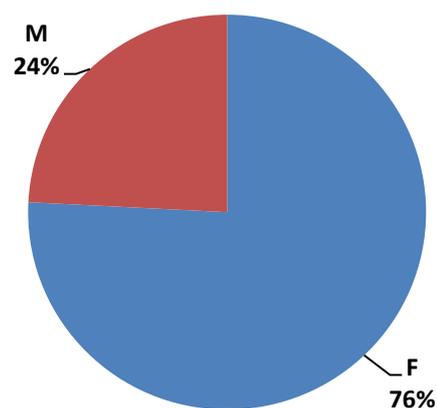
**QUADRO 1:** CONTAGEM DOS TRABALHADORES POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO A MODALIDADE DE VINCULAÇÃO E GÉNERO

Grupo/cargo/carreira/Modalidades de vinculação	CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		Comissão de Serviço no âmbito da LTFP		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	
	Dirigente Superior			1	1	1	
Dirigente intermédio de 1º grau			1	4	1	4	
Técnico Superior	8	31			8	31	
Assistente técnico	3	9			3	9	
Assistente Operacional	1	2			1	2	
Informático	1				1	0	
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>42</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>47</b>	<b>62</b>

**Trabalhadores por cargo/carreira**

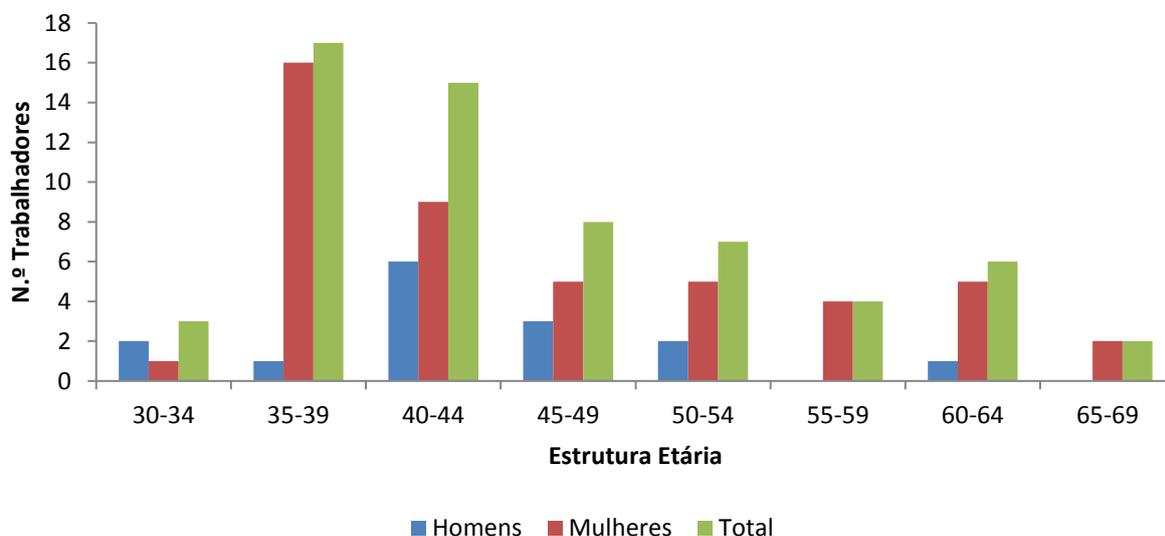


**Trabalhadores por género**



**QUADRO 2:** CONTAGEM DOS TRABALHADORES POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O ESCALÃO ETÁRIO E GÉNERO

Grupo/cargo/carreira/Escalão etário e género	30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior									1	1							1	1	2
Dirigente Intermédio				1	1	1					2						1	4	5
Técnico Superior	2	1	1	15	2	8	2	3				1	1	2	1	8	31	39	
Assistente Técnico					2			1	1	3		2		2	1	3	9	12	
Assistente Operacional					1							1		1			1	2	3
Informático							1										1	0	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>47</b>	<b>62</b>

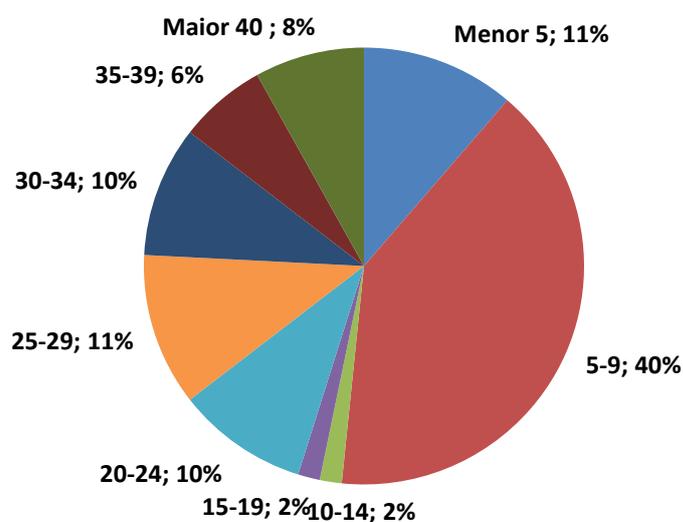


**QUADRO 3:** CONTAGEM DOS TRABALHADORES POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O NÍVEL DE ANTIGUIDADE E GÉNERO

Grupo/cargo/carreira/Tempo de Serviço	Género	Cargo/Carreira					Total
		Dirigente Superior	Dirigente Intermédio	Técnico Superior	Assistente e Técnico	Assistente Operacional	
≤5	M			3			3
	F			4			4
5-9	M		1	2		1	4
	F		2	19			21
10-14	M						0
	F			1			1
15-19	M						0
	F			1			1
20-24	M			1	2		4
	F					1	2
25-29	M				1		1
	F	1	1	1	3		6
30-34	M	1		1			2

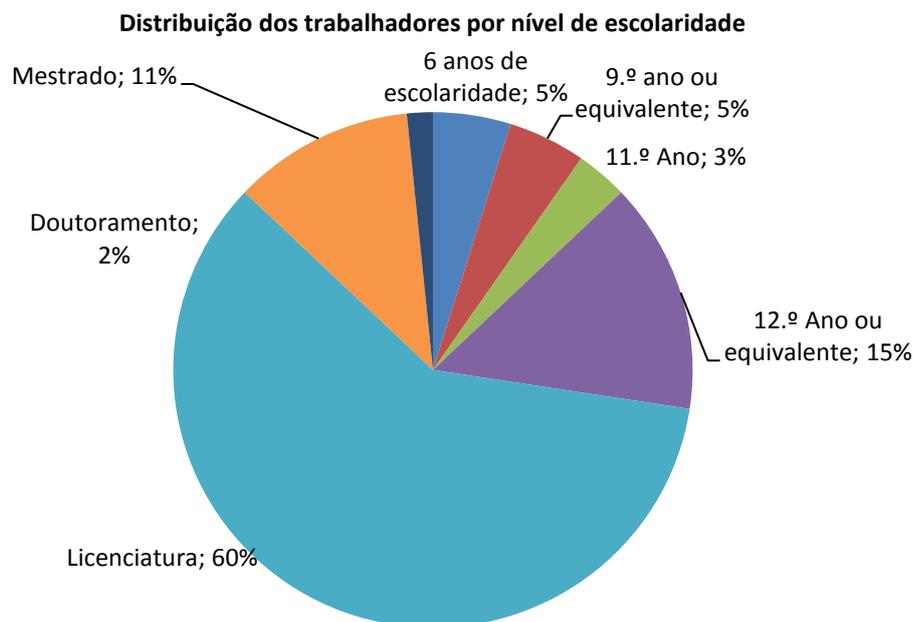
35-39	F		1	1	2				4
	M								0
40 ou mais anos	F			1	2	1			4
	M			1					1
Total	F			3	1				4
	M	1	1	8	3	1	1		15
Total	F	1	4	31	9	2	0		47
	M	2	5	39	12	3	1		62

**Distribuição de trabalhadores por idade**



**QUADRO 4:** CONTAGEM DOS TRABALHADORES POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O NÍVEL DE ESCOLARIDADE E GÉNERO

Grupo/cargo/carreira/Habilitação Literária	Dirigente Superior	Dirigente Intermédio	Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Informático	Total
6 anos de escolaridade	M				1		1
	F			1	1		2
9.º ano ou equivalente	M			1			1
	F			1	1		2
11.º Ano	M						0
	F				2		2
12.º Ano ou equivalente	M				2	1	3
	F			1	5		6
Licenciatura	M		1	7			8
	F	1	4	24			29
Mestrado	M			1			1
	F			6			6
Doutoramento	M	1					1
	F						0
Total	M	1	1	8	3	1	15
	F	1	4	31	9	2	47
Total		2	5	39	12	3	62



**QUADRO 5:** CONTAGEM DOS TRABALHADORES ESTRANGEIROS POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO A NACIONALIDADE E GÉNERO

Grupo/cargo/carreira/Proveniência do Trabalhador	União Europeia		CPLP		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Intermédio			1	1	1	1	2
Técnico Superior		2			0	2	2
Assistente Técnico			1	3	1	3	4
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>

**QUADRO 7:** CONTAGEM DOS TRABALHADORES ADMITIDOS E REGRESSADOS DURANTE O ANO, POR CARGO/CARREIRA E GÉNERO, SEGUNDO O MODO DE OCUPAÇÃO DO POSTO DE TRABALHO OU MODALIDADE DE VINCULAÇÃO

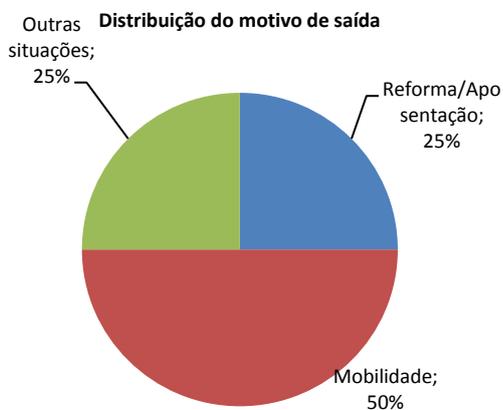
Grupo/cargo/carreira/ Modos de ocupação do posto de trabalho	Mobilidade		Outras Situações		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior					0	0	0
Técnico Superior		2	1		1	2	3
Assistente Técnico					0	0	0
Assistente Operacional	1				1	0	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

**QUADRO 8:** CONTAGEM DAS SAÍDAS DE TRABALHADORES NOMEADOS OU EM COMISSÃO DE SERVIÇO, POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O MOTIVO DE SAÍDA E GÉNERO

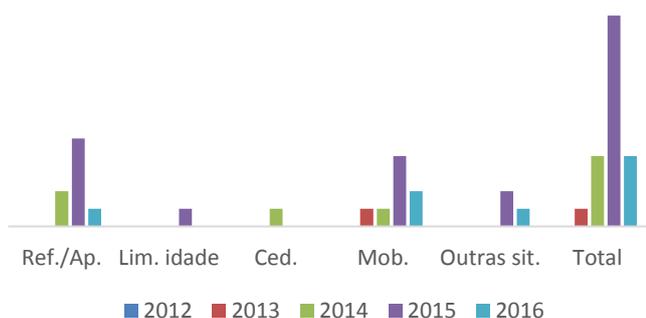
Grupo/cargo/carreira/ Motivos de saída (durante o ano)	Outras Situações		Total		Total
	M	F	M	F	
Técnico Superior		1	1		1
<b>Total</b>		1	1		1

**QUADRO 9:** CONTAGEM DAS SAÍDAS DE TRABALHADORES CONTRATADOS, POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O MOTIVO DE SAÍDA E GÉNERO

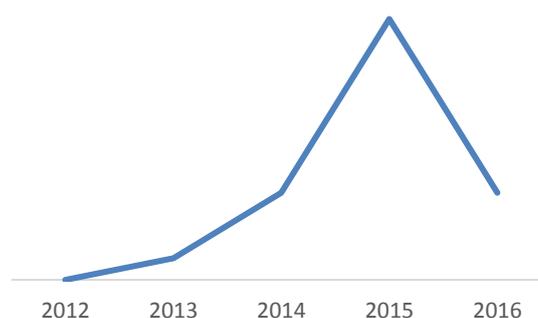
Grupo/cargo/carreira/ Motivos de saída (durante o ano)	Refor/Apos.		Mobilidade		Outras situações		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Técnico Superior				1		1	0	2	2
Assistente Técnico				1			0	1	1
Assistente Operacional		1					0	1	1
<b>Total</b>	0	1	0	2	0	1	0	4	4



Motivos de saída nos últimos 5 anos



Evolução de saída nos últimos 5 anos



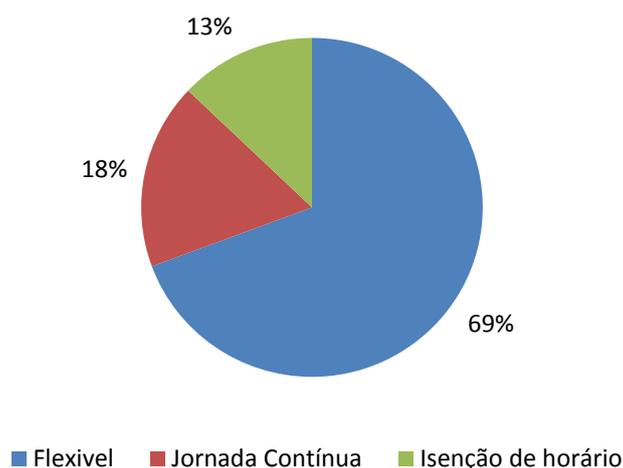
**QUADRO 11:** CONTAGEM DAS MUDANÇAS DE SITUAÇÃO DOS TRABALHADORES, POR CARREIRA, SEGUNDO O MOTIVO E GÉNERO

Grupo/cargo/carreira/ Tipo de mudança	Consolidação da mobilidade na categoria		Total		Total
	M	F	M	F	
	Técnico Superior	1		1	
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

**QUADRO 12:** CONTAGEM DOS TRABALHADORES POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO A MODALIDADE DE HORÁRIO DE TRABALHO E GÉNERO

Grupo/cargo/carreira	Flexível		Jornada Contínua		Específico		Isenção de horário		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
	Dirigente Superior							1	1	1	
Dirigente Intermédio							1	4	1	4	5
Técnico Superior	6	21	1	10			1		8	31	39
Assistente Técnico	3	9							3	9	12
Assistente Operacional	1	2							1	2	3
Informático	1								1	0	1
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>47</b>	<b>62</b>

**Distribuição segundo a modalidade de horário**



**QUADRO 13:** CONTAGEM DOS TRABALHADORES POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O PERÍODO NORMAL DE TRABALHO (PNT) E GÉNERO

Grupo/cargo/carreira	35 horas		Total		Total
	M	F	M	F	
Dirigente Superior	1	1	1	1	2
Dirigente Intermédio	1	4	1	4	5
Técnico Superior	8	31	8	31	39
Assistente Técnico	3	9	3	9	12
Assistente Operacional	1	2	1	2	3
Informático	1		1	0	1
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>47</b>	<b>15</b>	<b>47</b>	<b>62</b>

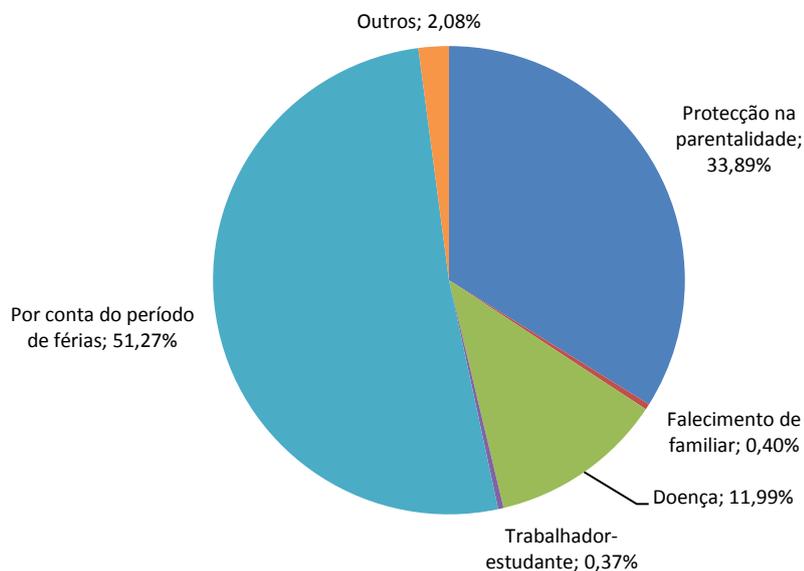
**QUADRO 14:** CONTAGEM DAS HORAS DE TRABALHO SUPLEMENTAR DURANTE O ANO, POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO A MODALIDADE DE PRESTAÇÃO DE TRABALHO E GÉNERO

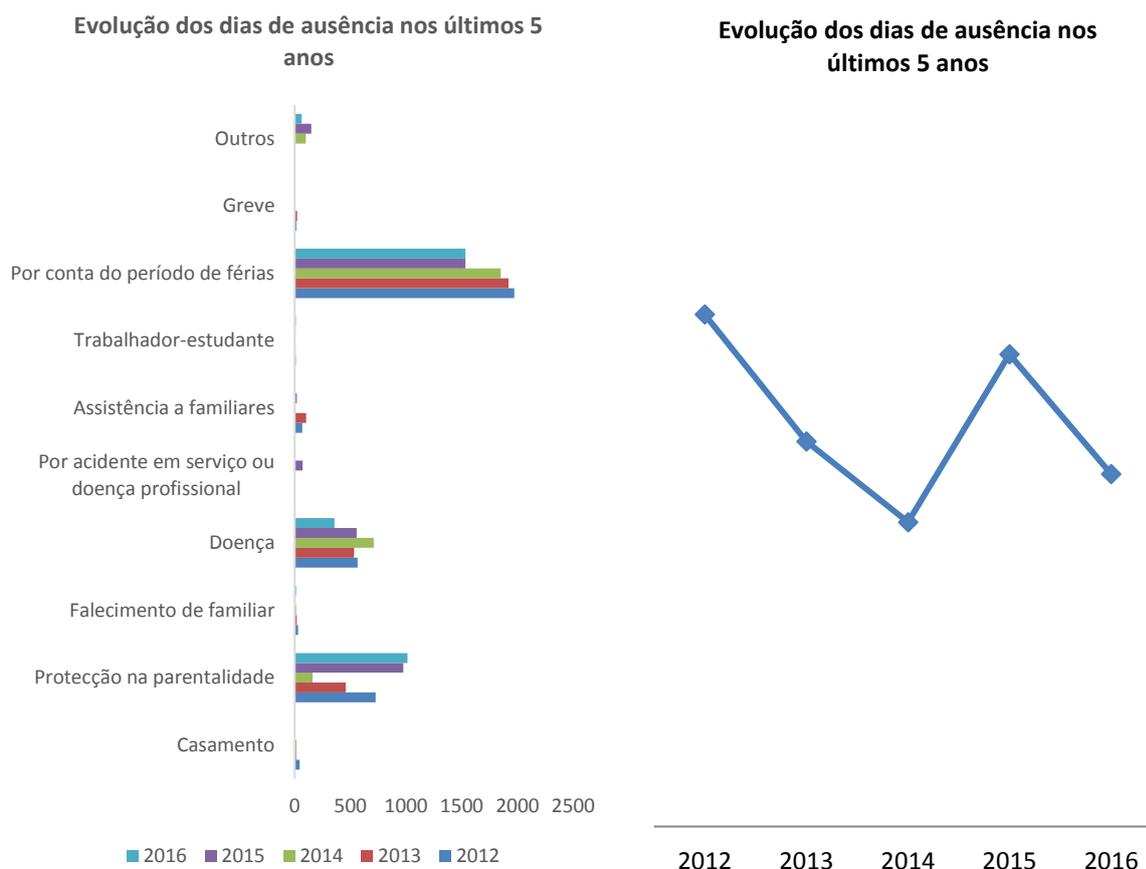
Grupo/cargo/carreira/ Modalidade de prestação do trabalho suplementar		Assistente Operacional	Total
Trabalho suplementar diurno	M	255:30	255:30
	F	00:00	00:00
Trabalho em dias de descanso semanal obrigatório	M	26:00	26:00
	F	00:00	00:00
Trabalho em dias de descanso semanal complementar	M	13:30	13:30
	F	00:00	00:00
Total	M	295:00	295:00
	F	00:00	00:00
<b>Total</b>		<b>295:00</b>	<b>295:00</b>

**QUADRO 15:** CONTAGEM DOS DIAS DE AUSÊNCIAS AO TRABALHO DURANTE O ANO, POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O MOTIVO DE AUSÊNCIA E GÉNERO

Grupo/cargo/carreira / Motivo de Ausência	Dirigente Superior	Dirigente Intermédio	Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Informático	Total	
Proteção na parentalidade	M						0,0	
	F		15,0	997,0			1.012,0	
Falecimento de familiar	M		4,0				4,0	
	F		8,0				8,0	
Doença	M		12,0				12,0	
	F		88,0	258,0			346,0	
Trabalhador-estudante	M						0,0	
	F			11,0			11,0	
Por conta do período de férias	M	20,0	13,0	177,0	71,5	24,0	23,5	329,0
	F	24,0	86,0	770,0	242,5	79,5		1.202,0
Outros	M	1,0	1,0	8,0	3,0	1,0	1,0	15,0
	F	1,0	4,0	31,0	9,0	2,0		47,0
Total	M	21,0	14,0	201,0	74,5	25,0	24,5	360,0
	F	25,0	105,0	1.905,0	509,5	81,5	0,0	2.626,0
<b>Total</b>		<b>46,0</b>	<b>119,0</b>	<b>2.106,0</b>	<b>584,0</b>	<b>106,5</b>	<b>24,5</b>	<b>2.986,0</b>

**Distribuição de ausências**





## REMUNERAÇÕES E ENCARGOS

### QUADRO 17: ESTRUTURA REMUNERATÓRIA, POR GÉNERO

#### A – REMUNERAÇÕES MENSAIS ILÍQUIDAS

Género / Escalão de remunerações	Número de trabalhadores		
	Masculino	Feminino	Total
1001-1250€	7	19	26
1251-1500€	1	3	4
1501€-1750€	1	16	17
1751-2000€	1	0	1
2251-2500€	1	3	4
2501€-2750€	1	1	2
2751-3000€	0	2	2
3001-3250€	1	0	1
3251-3500€	1	2	3
3751-4000€	0	1	1
5501€-5750€	1	0	1
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>47</b>	<b>62</b>

**B – REMUNERAÇÕES MÁXIMAS E MÍNIMAS DOS TRABALHADORES A TEMPO COMPLETO**

Remuneração (€)	Euros	
	Masculino	Feminino
Mínima (€)	889,59 €	738,05 €
Máxima [€]	6.045,40 €	3.757,76 €

**QUADRO 18: TOTAL DOS ENCARGOS ANUAIS COM PESSOAL**

Encargos com pessoal	Valor (Euros)
Remuneração base	1.381.237,43 €
Suplementos remuneratórios	92.594,82
Prestações sociais	1.404.899,84
Outros encargos com pessoal	344.361,47 €
<b>Total</b>	<b>3.223.093,56</b>

**QUADRO 18.1: SUPLEMENTOS REMUNERATÓRIOS**

Suplementos remuneratórios	Valor (Euros)
Trabalho suplementar (diurno e noturno)	1.595,04 €
Participação em reuniões	43.821,06 €
Ajudas de custo	5.520,40 €
Representação	31.364,55 €
Secretariado	1.399,56 €
Outros suplementos remuneratórios	8.894,21 €
<b>Total</b>	<b>92.594,82</b>

**QUADRO 18.2: ENCARGOS COM PRESTAÇÕES SOCIAIS**

Encargos com Prestações sociais	Valor (Euros)
Subsídios no âmbito da proteção da parental idade (maternidade, paternidade e adoção)	884,35 €
Abono de família	2.282,26 €
Acidente de trabalho e doença profissional	135,05 €
Subsidio de desemprego	1.343.329,76 €
Subsidio de refeição	58.268,42 €
<b>Total</b>	<b>1.404.899,84</b>

**FORMAÇÃO PROFISSIONAL**

**QUADRO 25: NÚMERO DE AÇÕES DE FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO EM MATÉRIA DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO**

Segurança e saúde no trabalho	Número
Ações de formação	
Ações realizadas durante o ano	2
Trabalhadores abrangidos pelas ações realizadas	4

**QUADRO 27:** CONTAGEM RELATIVA A PARTICIPAÇÕES EM AÇÕES DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL DURANTE O ANO, POR TIPO DE AÇÃO, SEGUNDO A DURAÇÃO

Tipo de ação/duração	Menos de 30 horas	De 30 a 59 horas	de 60 a 119 horas	Total
Externas	17	2	1	20
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>20</b>

**QUADRO 28:** CONTAGEM RELATIVA A PARTICIPAÇÕES EM AÇÕES DE FORMAÇÃO DURANTE O ANO, POR TIPO DE AÇÃO, POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O TIPO DE AÇÃO

Grupo/ cargo/ carreira/ N.º de participações e de participantes	Ações externas	Total
	N.º de participações	N.º de participações (*)
Dirigente Intermédio	3	3
Técnico Superior	16	16
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	1	1
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>20</b>

(\*) N.º de participações= N.º de trabalhadores na ação 1 + N.º de trabalhadores na ação 2 + N.º de trabalhadores na ação n

**QUADRO 29:** CONTAGEM DAS HORAS DESPENDIDAS EM FORMAÇÃO DURANTE O ANO, POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O TIPO DE AÇÃO

Grupo/ cargo/ carreira/Horas dispendidas	Horas dispendidas em ações externas	Total de horas em ações de formação
Dirigente Intermédio	113:00	113:00
Técnico Superior	192:00	192:00
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	28:00	28:00

**QUADRO 30:** DESPESAS ANUAIS COM FORMAÇÃO

Tipo de ação / valor	Valor (Euros)
Despesa com ações externas	1.250,00 €
<b>Total</b>	<b>1.250,00 €</b>

**ABRIL 2017**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO ANO DE 2016**