

## II. PARTE

### Relatório de Actividades

## 1. METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

No Relatório de Actividades é demonstrada a forma como a DGES, ao nível das suas unidades orgânicas, concretizou os objectivos estratégicos e operacionais, constantes do QUAR.

Neste sentido, todas as unidades orgânicas da DGES foram envolvidas no processo de realização do plano traçado para o serviço, contribuindo decisivamente, através dos colaboradores a elas pertencentes, para o alcance das metas propostas.

O presente relatório estrutura-se em três partes.

Numa primeira parte são referidos os objectivos estratégicos que foram definidos e a implicação dos mesmos para a fixação dos objectivos operacionais.

Decorrentes dos objectivos operacionais foram criados os *Tableaux de Bord* para cada uma das unidades orgânicas, que obedeceram às perspectivas delineadas no *Balanced Score Card*, de acordo com o previsto para o “Quadro de Avaliação e Responsabilização” (QUAR), nas várias perspectivas:



Posteriormente, são analisados os resultados da execução global do Plano de Actividades, baseado nos objectivos previstos para cada unidade orgânica. Tais objectivos, sendo mensuráveis, compreendem indicadores, metas e critérios de superação, que, sendo alvo de análise, permitiram a realização destas análises comparativas.

Atendendo às actividades planeadas, são igualmente relatadas as actividades “extra-plano” que foram prosseguidas pelas unidades orgânicas, com vista à optimização dos projectos promovidos pela DGES, para o ano de 2008.

Relevam ainda, para análise, as boas práticas manifestadas pelas unidades orgânicas, na execução das suas actividades, dando assim efectividade ao projecto de melhoria contínua a que a DGES, diariamente, se propõe.

## 2. OBJECTIVOS DEFINIDOS NO PLANO DE ACTIVIDADES DE 2008

O Plano de Actividades da Direcção-Geral do Ensino Superior para o ano de 2008 foi elaborado de acordo com as orientações constantes do Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE), aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 39/2006, com as rectificações constantes da Declaração de Rectificações n.º 33/2006, tendo ainda em consideração o estipulado no art.º 1.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, que prevê a obrigatoriedade da sua realização para todos os *“serviços e organismos da administração pública central (...)”*.

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

### 2.1 As atribuições da estrutura

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

- Apoiar o membro do Governo responsável pela área do ensino superior na definição das políticas para o ensino superior, nomeadamente nas vertentes da definição do ordenamento da rede, do acesso e da acção social;
- Preparar e executar, sem prejuízo da autonomia dos estabelecimentos de ensino superior, as decisões que cumpre ao ministério tomar no que respeita àquelas instituições;
- Assegurar e coordenar a prestação de informação sobre o sistema de ensino superior;
- Coordenar as acções relativas ao acesso e ingresso no ensino superior;
- Prestar o apoio que lhe seja solicitado pela Agência de Avaliação e Acreditação para a Garantia da Qualidade do Ensino Superior, no âmbito dos processos de acreditação e de avaliação do ensino superior;
- Acompanhar as necessidades de qualificação e adequação das instalações e equipamentos do ensino superior e da rede da acção social;
- Proceder ao registo dos ciclos de estudos de ensino superior e dos cursos de especialização tecnológica;

- Promover a cooperação internacional, no âmbito do ensino superior, sem prejuízo da coordenação exercida pelo Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais e das atribuições próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros;
- Promover a mobilidade dos estudantes do ensino superior português no espaço europeu;
- Gerir o Fundo de Acção Social;
- Preparar a proposta de orçamento da acção social do ensino superior e acompanhar a sua execução;
- Avaliar a qualidade dos serviços de acção social no ensino superior, em articulação com a Inspeção-Geral do MCTES.

## 2.2 Os Objectivos Estratégicos

No quadro das suas atribuições, foram delineados novos Objectivos Estratégicos para a Direcção-Geral do Ensino Superior, decorrentes de orientações superiores, que pretendem alcançar a melhoria contínua dos serviços prestados, através da optimização dos seus recursos, em ordem à satisfação dos clientes, e que ora se enunciam:

### Objectivo Estratégico 1

- Prestar um serviço aos estudantes e instituições de ensino superior baseado na transparência, simplificação e comunicação, tendo em consideração a eficácia dos processos e a satisfação dos clientes

### Objectivo Estratégico 2

- Prestar um serviço que garanta equidade e justiça social dentro do enquadramento legal e institucional

### Objectivo Estratégico 3

- Melhorar continuamente os sistemas de organização de trabalho e a implicação dos colaboradores

### Objectivo Estratégico 4

- Melhorar a interacção com os parceiros, partilhando informação e conhecimento

### **2.3 Os Objectivos Operacionais**

A concretização anual dos objectivos estratégicos é feita através dos objectivos operacionais, nas vertentes de eficácia, eficiência e qualidade.

Os objectivos operacionais da DGES previstos para o ano de 2008, ficaram definidos no “QUAR da DGES”, tendo sido apresentados e analisados no Relatório de Autoavaliação dos Serviços, constante da I PARTE.

A definição de alguns destes objectivos visou conferir maior transparência e visibilidade ao cumprimento das “Medidas SIMPLEX”, cuja execução foi cometida à DGES, bem como às metas previstas nas “Grandes Opções do Plano” do Governo.

Assim, foram fixados os seguintes objectivos operacionais:

- Objectivo Operacional 1**
  - Prestar informação de valor e em tempo útil aos estudantes e Instituições de Ensino Superior através da criação do sítio único na Internet
- Objectivo Operacional 2**
  - Garantir a simplificação do Sistema de Acesso ao Ensino Superior
- Objectivo Operacional 3**
  - Garantir a consolidação do Sistema de Atribuição de Bolsas
- Objectivo Operacional 4**
  - Contribuir para a consolidação da reestruturação dos cursos do sistema português do ensino superior através da concretização do Processo de Bolonha
- Objectivo Operacional 5**
  - Melhorar e alargar o Sistema de Gestão de Controlo Interno
- Objectivo Operacional 6**
  - Garantir a segurança da rede informática e dos sistemas de informação
- Objectivo Operacional 7**
  - Assegurar uma gestão orçamental fiável e rigorosa
- Objectivo Operacional 8**
  - Garantir a qualificação dos colaboradores da DGES
- Objectivo Operacional 9**
  - Dar início à implementação de um sistema de certificação de qualidade na Divisão de Apoio Técnico e Administrativo

## 2.4 Relação entre os objectivos estratégicos, objectivos operacionais e as unidades orgânicas

A DGES é constituída por cinco unidades orgânicas (UO) – Direcção de Serviços de Acesso ao Ensino Superior (DSAES); Direcção de Serviços de Apoio ao Estudante (DSAE); Direcção 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 directamente das atribuições da DGES e que se encontram previstas na Lei Orgânica.



Deste modo, cada unidade orgânica é co-responsável, no exercício da sua actividade, pela prossecução dos objectivos estratégicos e operacionais que se encontram acima

identificados, de acordo com a seguinte relação:

Objectivos Estratégicos	Objectivos Operacionais	Unidades Orgânicas (UO)
Prestar um serviço aos estudantes e instituições de ensino superior baseado na transparência, simplificação e comunicação, tendo em consideração a eficácia dos processos e a satisfação dos clientes	Prestar informação de valor e em tempo útil aos estudantes e Instituições de Ensino Superior através da criação do sítio único na Internet	Todas as UO
Prestar um serviço que garanta a equidade e justiça social dentro do enquadramento legal e institucional.	Garantir a consolidação do Sistema de Atribuição de Bolsas	DSAE
	Garantir a simplificação do Sistema de Acesso ao Ensino Superior	DSAES
	Contribuir para a consolidação da reestruturação dos cursos do sistema português do ensino superior através da concretização do Processo de Bolonha	DSSRES
Melhorar continuamente os sistemas de organização de trabalho e a implicação dos colaboradores	Melhorar e alargar o Sistema de Gestão de Controlo Interno	DATA
	Garantir a qualificação dos colaboradores da DGES	Todas as UO
Melhorar a interação com os parceiros, partilhando informação e conhecimento.	Garantir a segurança da rede informática e dos sistemas de informação	DATA (Direcção de Topo)

## 2.5 Objectivos específicos das Unidades Orgânicas decorrentes dos objectivos operacionais

### DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

Tipo	OBJECTIVO	OBJ OPERACIONAL (QUAR)	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	CRITÉRIOS DE SUPERAÇÃO
Q	1 - Melhorar o sistema de candidatura ao concurso nacional (CN) e aos regimes especiais (RE) de acesso ao ensino superior, no cumprimento do quadro legal vigente		% de Reclamações com provimento ao CN	(nº reclamações c/ provimento / nº total de candidaturas)	Cumpriu: ]0,5% - 3%] Superou: <= 0,5% Não cumpriu: > 3%
			Taxa de colocação pelos RE de acesso ao ensino superior	(nº colocações pelos RE / nº total pedidos de colocação pelos RE)	Cumpriu: [97% - 99%] Superou: >= 99% Não cumpriu: < 97%
Q	2 - Dar início à implementação de um sistema de gestão e controlo de processos na DSAES		N.º de procedimentos definidos	(N.º de procedimentos definidos)	Cumpriu: [2-3] Superou: > 3 Não cumpriu: < 2
ef	3 - Monitorizar e acompanhar o processo de avaliação de capacidades para acesso ao ensino superior de maiores de 23 anos, durante 2 anos, em 20 estabelecimentos de ensino superior por ano.		N.º de instituições visitadas	N.º de instituições visitadas	Cumpriu: [10 - 20] Superou: > 20 Não cumpriu: < 10
EF	4 - Incentivar a utilização da candidatura <i>on line</i> ao CN com vista a garantir um número de candidatos superior ao triplo do número de candidatos do ano anterior que usaram o sistema <i>on line</i> .	OBJ OPERAC.	Prazo de divulgação das normas de pedido de senha	Data de divulgação das normas de pedido de senha no site	Cumpriu: [01.06.2008 - 31.06.2008] Superou: < 01.06.2008 Não cumpriu: > 31.06.2008
			N.º de candidaturas <i>on line</i> ao CN	N.º de candidaturas <i>on line</i> ao CN	Cumpriu: [9.600 - 13.400] (+300% que em 2007) Superou: >13.400 Não cumpriu: < 9.600
EF	5 - Contribuir para a modernização do sistema de informação e de comunicação com vista a otimizar a relação com os utentes.		Taxa de resposta a emails com informações no site	(Nº de perguntas sem resposta / nº de perguntas recebidas por email)	Cumpriu: [70% - 80%] Superou: > 80% Não cumpriu: < 70%
EF	6 - Prestar informação de valor e em tempo útil aos estudantes e Instituições de Ensino Superior através da criação do sítio único na Internet	OBJ OPERAC.	Data de disponibilização do sítio único na Internet	Data de disponibilização do sítio único na Internet	Cumpriu: [15.06.2008 - 30.06.2008] Superou: < 15.06.2008 Não cumpriu: > 30.06.2008
Q	7 - Assegurar a execução do Plano de formação aprovado	OBJ OPERAC.	Taxa de execução do Plano de Formação aprovado	(N.º de acções de formação realizadas / N.º total de acções de formação planeadas)	Cumpriu: [70% - 80%] Superou: > 80% Não cumpriu: < 70%

**DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE**

Tipo	OBJECTIVO	OBJ OPERACIONAL (QUAR)	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	CRITÉRIOS DE SUPERAÇÃO
Q	1 - Garantir a manutenção e melhoria contínua dos processos inerentes à Certificação da Qualidade, tendo em vista a sua renovação		Taxa de execução das actividades previstas (100%)	(Actividades previstas / actividades planeadas)	Cumpre= 100%; Supera= 100% e renovação da Certificação; Não Cumpre <100%
ef	2 - Desenvolver e disponibilizar a plataforma informática da DGES para candidaturas <i>on-line</i> e análise processual de bolsas de estudo, permitindo a entrada de todos os serviços (públicos e privados)	OBJ OPERAC.	Data de disponibilização da plataforma da DGES às IES Público	(Data de disponibilização)	Cumpriu: [01.05.2008 - 15.05.2008] Superou: <01.05.2008 Não cumpriu: >15.05.2008
			N.º de IES Público aderentes	(N.º de IES Público aderentes)	Cumpriu: [3] Superou: >3 Não cumpriu: <3
EF	3 - Implementar um sistema de recolha e divulgação de informação sobre ofertas de emprego para estudantes, actividades de voluntariado e redes de apoio à integração na vida activa		Data de implementação do sistema	(Data de implementação do sistema)	Cumpriu: [01.11.2008 - 15.11.2008] Superou: <01.11.2008 Não cumpriu: >15.11.2008
			Periodicidade de actualização de informação no site	(Periodicidade de actualização de informação no site)	Cumpriu: bimensal Superou: = <mensal Não cumpriu: >bimensal
EF	4 - Implementar um sistema de auditoria à aplicação e execução das verbas recebidas no âmbito do QREN para bolsas de estudo		% do montante global sujeito a auditoria	(% do montante global sujeito a auditoria)	Cumpriu: [3% de zonas elegíveis] Superou: >3% de zonas elegíveis Não cumpriu: <3% de zonas elegíveis
			Taxa de execução de auditorias	(N.º de auditorias realizadas / N.º de auditorias previstas)	Cumpriu: [80% - 90%] Superou: >90% Não cumpriu: <80%
EF	5 - Contribuir para a modernização do sistema de informação e comunicação com vista a otimizar a relação com os utentes		Taxa de resposta a emails com informações no site, no mês de Dezembro	(N.º de perguntas sem resposta / n.º de perguntas recebidas por email)	Cumpriu: [70% - 80%] Superou: > 80% Não cumpriu: < 70%
EF	6 - Optimizar os prazos de saída de resultados das candidaturas a Bolsa de Estudo do Ensino Superior Privado		Data de saída de resultados - provisórios e definitivos	(Data de saída de resultados)	Cumpriu: no prazo definido e sem incidentes Superou: Antecipa o prazo definido e sem incidentes; Não Cumpriu: para além do prazo definido e / ou com incidentes
EF	7 - Planificar e organizar de forma eficaz a execução física e financeira dos recursos afectos à acção social do Ensino Superior		Data de pagamento de encargos em bolsas	(Data de pagamento de encargos em bolsas)	Cumpriu: [5 dias úteis, após recepção da autorização da tutela, sujeita às regras da contabilidade pública] Superou: < 5 dias úteis Não cumpriu: > 5 dias úteis
Q	8 - Garantir a execução do Plano de Formação aprovado para a DSAE	OBJ OPERAC.	Taxa de execução do Plano de Formação aprovado	(N.º de acções de formação realizadas / N.º total de acções de formação planeadas)	Cumpriu: [70% - 80%] Superou: > 80% Não cumpriu: < 70%
EF	9 - Realizar uma acção de formação, promovida pela DSAE, sobre o Sistema de Gestão de Qualidade		N.º de colaboradores com Certificação	N.º de colaboradores com Certificação	Cumpriu: [4] Superou: > 4 Não cumpriu: < 4

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

Tipo	OBJECTIVO	OBJ OPERACIONAL (QUAR)	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	CRITÉRIOS DE SUPERAÇÃO
Q	1 - Elaborar um diagnóstico das necessidades de qualificação e adequação da rede de instalações e equipamentos dos estabelecimentos do ensino superior público, tendo em vista a implementação de um sistema de planeamento e monitorização da rede de instalações.		Taxa de Resposta e N.º de Incidentes (0)	(N.º de pareceres elaborados / N.º de pareceres solicitados e N.º Incidentes (0))	(Supera > 70% e sem Incidentes; Cumpre = [60% - 70%] e sem Incidentes ; Não Cumpre < 60% e/ou com Incidentes )
			Taxa de execução do programa de visitas a IES definido com apresentação de relatório	(N.º de visitas a IES com elaboração de relatório / N.º visitas planeadas)	Cumpriu: [80% - 90%] Superou: > 90% Não cumpriu: < 80%
			Prazo para elaboração de uma carteira de indicadores e normas técnicas	Prazo para elaboração de uma carteira de indicadores e normas técnicas	Cumpriu: [15.12.2008 - 31.12.2008] Superou: < 15.12.2008 Não cumpriu: > 31.12.2008
			Data de elaboração do Manual de Procedimentos	(Data de elaboração do Manual de Procedimentos)	Cumpriu: [01.11.2008 - 15.11.2008]; Superou: < 01.11.2008; Não cumpriu: > 15.11.2008)
			Data de elaboração do Manual de boas práticas	(Data de elaboração do Manual de boas práticas)	Cumpriu [01.12.2008 - 15.12.2008]; Superou: < 01.12.2008; Não cumpriu: > 15.12.2008S
Q	2 - Reorganizar o sistema de informação partilhada entre todos os colaboradores da DSSRES.		Data de elaboração do Manual de Procedimentos	Data de elaboração do Manual de Procedimentos	Cumpriu: [15.12.2008 - 31.12.2008] Superou: < 15.12.2008 Não cumpriu: > 31.12.2008
ef	3 - Contribuir para a consolidação da reestruturação dos cursos do sistema português do ensino superior através da concretização do Processo de Bolonha.	OBJ OPERAC	Taxa das adequações de ciclos de estudos registados dentro do prazo legal	(Adequações registadas dentro do prazo legal / Total das adequações registadas)	Cumpriu: [70% - 80%] Superou: > 80% Não cumpriu: < 70%
EF	4 - Contribuir para a melhoria do quadro da oferta formativa de ensino superior, de forma integrada, nas vertentes da rede de estabelecimentos de ensino, de vagas para acesso ao ensino superior e de cursos superiores.		N.º de dias entre o Despacho de fixação de critérios e o envio dos ficheiros para as IES	(Data de envio dos ficheiros - Data do Despacho)	Cumpriu: [3 - 5 dias úteis] Superou: < 3 dias úteis Não cumpriu: > 5 dias úteis
			Taxa de resposta a pedidos de renovação de RIP's entrados em 2008	(N.º de pedidos para renovação de RIP's / Total de pedidos de RIP's entrados em 2008)	Cumpriu: [80% - 90%] Superou: > 90% Não cumpriu: < 80%
			Taxa de resposta a pedidos de documentação relativos a universidades já encerradas e N.º de Incidentes (0)	(N.º de respostas a pedidos de documentação / N.º total de pedidos e N.º de Incidentes (0))	Cumpriu: [70% - 80%] e sem Incidentes Superou: > 80% e sem Incidentes Não cumpriu: < 70% e/ou com Incidentes
EF	5 - Assegurar a criação dos CET no Ensino Superior	OBJ OPERAC	Taxa de CET registados nos prazos legais	(N.º de CET registados no prazo legal / N.º total de CET registados)	Cumpriu: [60% - 70%] Superou: > 70% Não cumpriu: < 60%
ef	6 - Assegurar as actividades relativas à gestão do pessoal docente e não docente das IES		Data de elaboração do relatório "INDEZ"	Data de elaboração do relatório "INDEZ"	Cumpriu: [15.07.2008 - 31.07.2008] Superou: < 15.07.2008 Não cumpriu: > 31.07.2008
			Taxa de resposta	(N.º de pareceres elaborados / N.º de pareceres solicitados)	Cumpriu: [60% - 70%] Superou: > 70% Não cumpriu: < 60%
EF	7 - Contribuir para maior abertura ao exterior, pela optimização da	OBJ OPERAC	N.º Propostas de Melhoria exequíveis (2)	(N.º Propostas de Melhoria exequíveis =2)	Cumpriu: Duas propostas de melhoria exequíveis (individuais ou

## RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2008

	prestação de serviços ao utente-alvo e melhoria dos fluxos de informação e comunicação, privilegiando a via electrónica.		Índice de Qualidade dos Conteúdos [3 - 4]	(Classificação da pertinência do conteúdo e clareza de leitura pelo Director de Serviços, numa escala de 0 -5 / N.º total de conteúdos apresentados)	em equipa) e índice = [3 - 4] ; Superou: Mais de 2 propostas e índice de qualidade > 4 ; Não Cumpriu: Menos de 2 propostas ou índice <3)
			Tempo médio de resposta	[ $\Sigma$ (Data de resposta - Data de entrada do pedido) / N.º total de pedidos]	Cumpriu: [10 - 15 dias úteis] Superou: <10 dias úteis Não cumpriu: > 15 dias úteis
			Índice de Qualidade dos Conteúdos [3 - 4]	(Classificação da pertinência do conteúdo e clareza de leitura pelo Director de Serviços, numa escala de 0 -5 / N.º total de conteúdos apresentados)	(Supera: <10 dias úteis, com entrega mensal de relatório e índice > 4; Cumpre: [10 - 15 dias úteis], com entrega mensal de relatório com relação dos pedidos de informação, data de entrada e data de resposta, e índice =[3 - 4] ; Não cumpre: > 15 dias úteis, e/ou sem entrega mensal de relatório, e/ou índice <3)
			Prazo de entrega do relatório (1ª.Semana do mês seguinte)	(Data de entrega do Relatório - 1ª semana do mês seguinte -)	
Q	8 - Garantir a execução do Plano de Formação aprovado para a DSSRES	OBJ OPERAC	Taxa de execução do Plano de Formação aprovado	(N.º de acções de formação realizadas / N.º total de acções de formação planeadas)	Cumpriu: [70% - 80%] Superou: > 80% Não cumpriu: <70%

**DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO**

Tipo	OBJECTIVO	OBJ OPERACIONAL (QUAR)	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	CRITÉRIOS DE SUPERAÇÃO
Q	1 - Reduzir o tempo de pagamento a fornecedores		Prazo médio de pagamento a fornecedores	(Prazo médio de pagamento a fornecedores)	Cumpriu: [40 - 45 dias] Superou: < 40 dias Não cumpriu: > 45 dias
Q	2 - Dar início à implementação de um sistema de gestão e controlo de processos na DATA	OBJ OPERAC.	N.º de procedimentos definidos	(N.º de procedimentos definidos)	Cumpriu: [5] Superou: > 5 Não cumpriu: < 5
Q	3 - Melhorar o Sistema de Atendimento Telefónico		Nº de postos de atendimento e alargamento do horário	Data de implementação	Cumpriu: 01.02.2008 - 15.02.2008 Superou: < 01.02.2008 Não cumpriu: > 15.02.2008
ef	4 - Melhorar o sistema de inventariação de equipamento e património		Taxa de inventariação do equipamento informático dos serviços da DGES	(N.º de serviços com equipamento informático inventariado / N.º total de serviços)	Cumpriu: [50 % dos serviços] Superou: > 50 % dos serviços Não cumpriu: < 50 % dos serviços
EF	5 - Informatização do sistema de registo e classificação de correspondência		Data de entrada em funcionamento do sistema de registo e classificação de correspondência	(Data de entrada em funcionamento do sistema de registo e classificação de correspondência)	Cumpriu: [15.04.2008 - 30.04.2008] Superou: < 15.04.2008 Não cumpriu: > 30.04.2008
ef	6 - Melhorar o sistema de acessos e controle de assiduidade	OBJ OPERAC.	Data de implementação do Sistema Biométrico	(Data de implementação do Sistema Biométrico)	Cumpriu: [15.06.2008 - 31.06.2008] Superou: < 15.06.2008 Não cumpriu: > 31.06.2008
			Periodicidade das Listas de Assiduidade	(Periodicidade das Listas de Assiduidade)	Cumpriu: [6.º - 8.º dia de cada mês] Superou: < 6.º dia de cada mês Não cumpriu: > 8.º dia de cada mês
			Periodicidade de elaboração dos Relatórios de Assiduidade	(Periodicidade de elaboração dos Relatórios de Assiduidade)	Cumpriu: [ 10.º - 12.º dia de cada mês] Superou: < 10.º dia de cada mês Não cumpriu: > 12.º dia de cada mês
ef	7 - Assegurar a preparação, gestão e controlo do orçamento da DGES, bem como a elaboração da documentação de prestação de contas, de acordo com o modelo de serviços partilhados	OBJ OPERAC.	Periodicidade do relatório de execução financeira	(Periodicidade do relatório de execução financeira)	Cumpriu: [10.º dia do mês seguinte] Superou: < 10.º dia do mês seguinte Não cumpriu: > 10.º dia do mês seguinte
EF	8 - Elaborar o plano de diagnóstico das necessidades de formação dos colaboradores da DGES para o ano de 2009		Data de apresentação do Plano de diagnóstico de formação	(Data de apresentação do Plano de diagnóstico de formação)	Cumpriu: [01.12.2008 - 15.12.2008] Superou: < 01.12.2008 Não cumpriu: > 15.12.2008
Q	9 - Assegurar a execução do Plano de Formação aprovado para a DATA	OBJ OPERAC.	Taxa de execução do Plano de Formação aprovado para a DATA	(N.º de acções de formação realizadas / N.º total de acções de formação planeadas)	Cumpriu: [70 % - 80 %] Superou: > 80 % Não cumpriu: < 70 %

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

Tipo	OBJECTIVO	OBJ OPERAC. (QUAR)	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	CRITÉRIOS DE SUPERACÃO
Q	1 - Divulgar e ampliar os resultados de intervenção da DRMCI	OBJ OPERAC.	N.º de publicações em 2008	(N.º de publicações em 2008)	Cumpriu: [2] Superou: > 2 Não cumpriu: < 2
			N.º de divulgações mensais no <i>site</i> da DGES	(N.º de divulgações mensais no <i>site</i> da DGES)	Cumpriu: [3] Superou: > 3 Não cumpriu: < 3
Q	2 - Prestar informação às solicitações dos utentes, de modo a garantir a sua satisfação, no âmbito do NARIC		Taxa de insatisfação	(N.º de reclamações / N.º de solicitações)	Cumpriu: [1 % - 3 %] Superou: < 1 % Não cumpriu: > 3 %
Q	3 - Elaborar um manual de procedimentos da DRMCI		Prazo de elaboração do manual de procedimentos	(Prazo de elaboração do manual de procedimentos)	Cumpriu: [15.12.2008 - 31.12.2008] Superou: < 15.12.2008 Não cumpriu: > 31.12.2008
EF	4 - Contribuir para a formulação e definição de políticas		Taxa de participação em reuniões	(N.º de reuniões participadas / N.º de reuniões convocadas)	Cumpriu: [80 % - 90%] Superou: > 90 % Não cumpriu: < 80 %
			Taxa de execução dos relatórios / dossiers	(N.º de relatórios e dossiers produzidos / N.º de relatórios e dossiers solicitados)	Cumpriu: [80 % - 90%] Superou: > 90 % Não cumpriu: < 80 %
ef	5 - Acompanhar, coordenar e executar os programas e projectos do Ensino Superior (Programa <i>Erasmus Mundus</i> , Programa Educação e Formação 2010, Programa PALV, Rede ENIC/Naric, etc.)		Taxa de participação em reuniões	(N.º de reuniões participadas / N.º de reuniões convocadas)	Cumpriu: [80 % - 90%] Superou: > 90 % Não cumpriu: < 80 %
			Taxa de resposta às candidaturas <i>Erasmus Mundus</i> , no prazo legal	(N.º de candidaturas c/ elegibilidade verificadas no prazo / N.º total de candidaturas c/ elegibilidade)	Cumpriu: [80 % - 90%] Superou: > 90 % Não cumpriu: < 80 %
			Prazo médio de resposta ao pedido de reconhecimento de diplomas	(Prazo médio de resposta ao pedido de reconhecimento de diplomas)	Cumpriu: [5 - 10 dias úteis] Superou: < 5 dias úteis Não cumpriu: > 10 dias úteis
			Taxa de execução das actividades do BFUG	(N.º de actividades realizadas / N.º de actividades previstas)	Cumpriu: [80 % - 90%] Superou: > 90 % Não cumpriu: < 80 %
			Taxa de execução das actividades dos peritos de Bolonha	(N.º de actividades realizadas / N.º de actividades previstas)	Cumpriu: [80 % - 90%] Superou: > 90 % Não cumpriu: < 80 %
Q	6 - Realizar, quinzenalmente, reuniões de melhoria contínua e de aferição das actividades realizadas		N.º de projectos inovadores	N.º de projectos inovadores	Cumpriu: [2 - 3] Superou: > 3 Não cumpriu: < 2
			Taxa de execução das reuniões	(N.º de reuniões realizadas / N.º de reuniões planeadas)	Cumpriu: [80 % - 90%] Superou: > 90 % Não cumpriu: < 80 %
Q	7 - Garantir a execução do plano de formação aprovado	OBJ OPERAC.	Taxa de execução do Plano de Formação aprovado	(N.º de acções de formação realizadas / N.º total de acções de formação planeadas)	Cumpriu: [70 % - 80 %] Superou: > 80 % Não cumpriu: < 70 %

### 3. ANÁLISE DAS ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS PELAS UNIDADES ORGÂNICAS

#### 3.1 Direcção de Serviços de Acesso ao Ensino Superior

A DSAES - Direcção de Serviços do Acesso ao Ensino Superior desenvolve as acções relativas ao acesso e ingresso no ensino superior, enquadrando-se num conjunto de objectivos e estratégias com a preocupação de otimizar o desempenho dos colaboradores, numa concepção integrada dos sistemas de gestão e avaliação, bem como com o objectivo permanente de melhoria da gestão da Administração Pública. Nessa medida, e no âmbito do desenvolvimento do QUAR cumpriu à DSAES desenvolver os seguintes objectivos:

##### Objectivo 1

- Melhorar o sistema de candidatura ao concurso nacional (CN) e aos regimes especiais (RE) de acesso ao ensino superior, no cumprimento do quadro legal vigente

#### INDICADOR 1 - Percentagem de Reclamações com provimento ao CN

---

##### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Neste âmbito foram efectuadas as seguintes actividades:

- A articulação com a CNAES – Comissão Nacional de Acesso ao Ensino Superior, com a DGIDC – Direcção-Geral de Inovação e Desenvolvimento Curricular, com o Júri Nacional de Exames, com as DRE- Direcções Regionais de Educação e com as Secretarias Regionais de Educação das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira;
- A articulação com Instituições de Ensino Superior no que se refere à informação relevante para o acesso ao ensino superior nomeadamente:
  - Provas de Ingresso fixadas e fórmulas da nota de candidatura;
  - Classificações mínimas exigidas para provas de ingresso e para nota de candidatura;
  - Preferências Regionais e Acessos Preferências;
  - Pré-requisitos.

- A apresentação de propostas de alterações legislativas com vista a simplificar e consolidar mecanismos de acesso ao ensino superior e garantir as condições que permitam o alargamento da taxa de participação no ensino superior;
- A divulgação da informação relevante para a candidatura quer através de guias informativos, quer através da Internet;
- A elaboração de normas para articulação com as Coordenações Educativas em cada distrito;
- A preparação da candidatura, com elaboração de Guias de Candidatura e recepção dos processos;
- O tratamento e validação dos dados;
- A seriação e colocação dos candidatos com envio dos resultados e processos às instituições de ensino superior;
- O tratamento de reclamações e articulação com os utentes do Serviço;
- O atendimento público, com pessoal preparado e motivado.

## B. RESULTADO

O objectivo relativo à melhoria do sistema de candidatura ao concurso nacional (CN) de acesso ao ensino superior foi **superado em conformidade com os critérios de superação fixados**, tendo, para isso, contribuindo a aposta na prevenção dos problemas que tem sido preocupação de todos quantos trabalham neste Serviço.

A percentagem de reclamações com provimento no âmbito do concurso nacional, perfez um total de 0,16%, sendo que na 1ª fase aquela percentagem foi de 0,18% e na 2ª fase foi de 0,11%, o que se revelou largamente inferior ao limite de 0,5%, fixado para superar este objectivo, que pelo que **o objectivo foi superado**.

O desvio positivo de 212,5% ficou a dever-se, em grande parte, à elevada motivação dos colaboradores da DSAES que procuraram envidar os melhores esforços para que o CN decorresse com o menor número possível de erros, superando-se num trabalho contínuo de exame, a fim de localizar quaisquer eventuais falhas em todo o processo. De igual modo, toda a Direcção de Serviços, apostou na prevenção dos problemas, informando atempadamente os candidatos e disponibilizando inúmeros conteúdos actualizados no site da DGES, a fim de mais facilmente evitar que os erros se chegassem a concretizar, simplificando, *a posteriori*, o referido processo de análise.



Por outro lado, também foi importante a grande e súbita adesão à candidatura on-line que veio reduzir significativamente a possibilidade de enganos dos serviços, na medida em que é o candidato que procede à realização da candidatura e o sistema, nesse momento, reconhece quando o estudante não reúne todas as condições de acesso exigidas para o par estabelecimento/curso que indica ou para a fase em que se está a candidatar, impedindo a validação dessa candidatura. De igual modo, o sistema inviabiliza a validação de candidaturas que contenham erros, contrariamente ao que sucede no âmbito das candidaturas presenciais.

Cumprindo ainda salientar que o índice de superação fixado para este objectivo coadunou-se com critérios de qualidade e excelência, para que, o cuidado a empregar no exame permanente das diversas candidaturas, bem como de todo o processo do concurso nacional, fosse o mais elevado possível, impondo que fosse prestado o melhor serviço público a todos os intervenientes.

### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

A exigência e consumação da diminuição de reclamações no Concurso Nacional possibilitaram a melhoria do sistema de candidatura ao CN, na medida em que exigiu um esforço de prevenção e cuidado que se revelou na elaboração das propostas de regulamentos dos concursos, nacional e institucionais, na elaboração de normas referentes ao processo de candidatura, nomeadamente a elaboração dos Guias do Ensino Superior e nas informações divulgadas aos estudantes e familiares, o que causou um impacto particularmente relevante na melhoria da qualidade da relação com todos os intervenientes no processo.

Por outro lado, foi também possível disponibilizar, sobretudo aos candidatos, informação mais completa e actualizada em tempo útil, facultada *online* no *site* da DGES, o que veio permitir, cada vez mais, uma boa informação para uma boa decisão.

De igual modo, e neste seguimento, foi desenvolvido um trabalho importante na DSAES, no que se refere à articulação estreita e permanente com os Serviços intervenientes no processo de acesso ao ensino superior, o que se mostrou crucial para a concretização com sucesso das acções que lhe foram cometidas e que foram evidentes nos resultados obtidos.

### INDICADOR 2 - Taxa de colocação pelos RE de acesso ao ensino superior

---

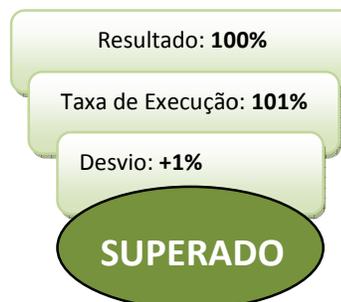
#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Neste âmbito foram efectuadas as seguintes actividades:

- A articulação com a CNAES – Comissão Nacional de Acesso ao Ensino Superior, com a DGICD – Direcção-Geral de Inovação e Desenvolvimento Curricular, com o Júri Nacional de Exames, com as DRE- Direcções Regionais de Educação e com as Secretarias Regionais de Educação das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira;
- Fazer a articulação estreita com o IPAD - Instituto Português de Apoio ao Desenvolvimento bem como, com representações diplomáticas portuguesas no estrangeiro, com as Coordenações do Ensino Português no Estrangeiro, com Escolas Europeias e Portuguesas no estrangeiro;
- A apresentação de propostas de alterações legislativas com vista a simplificar e consolidar mecanismos de acesso ao ensino superior e garantir as condições que permitam o alargamento da taxa de participação no ensino superior;
- A divulgação da informação relevante para a candidatura quer através de guias informativos, quer através da Internet;
- A elaboração de normas para articulação com as Coordenações Educativas em cada distrito;
- A preparação da candidatura, com elaboração de Guias de Candidatura e recepção dos processos;
- O tratamento e validação dos dados;
- A Elaboração de estudos referentes ao acompanhamento de estudantes dos PALOPs, colocados no âmbito dos Regimes Especiais de Acesso;

#### B. RESULTADO

O objectivo acima indicado, no presente indicador, foi superado, tendo sido colocados, através do Regime Especial, 885 estudantes, os quais corresponderam a todos os candidatos com condições de candidatura no âmbito dos regimes Especiais de Acesso ao Ensino Superior em 2008.



Por sua vez, 12 candidatos foram considerados “não colocados” e não foram contabilizados no processo de colocação, porque não pretenderam apresentar alternativa ao estabelecimento/curso requerido (situação esta verificada sobretudo nos casos da pretensão de colocação no curso de Medicina); 17 candidatos ficaram “a decidir”, na medida em que não foram colocados em estabelecimento/curso de Ensino Superior Privado onde a autorização de abertura de vagas não chegou em tempo útil e o estabelecimento de ensino entendeu já não ser oportuna a colocação; e, por fim, 32 candidatos foram “excluídos” por não terem condições de candidatura aos Regimes Especiais.

Para estes resultados, em muito contribuiu a divulgação de todas as informações tidas por pertinentes para que o estudante efectuasse a sua candidatura, através deste Regime, nas melhores condições, tal como é demonstrado nas “FAQ” presentes na página electrónica da DGES.

Acresce que, o envolvimento de todos os colaboradores na prossecução deste objectivo permitiu que todo o processo decorresse sem incidentes.

### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

A colocação de todos os estudantes abrangidos pelo Regime Especial compreende inúmeros benefícios, a nível interno (endógeno) e, principalmente, externo (exógeno), tais como os que seguidamente se enumeram:

- Maior satisfação dos estudantes candidatos ao ensino superior;
- Benefícios a nível comunicacional;
- Melhoria dos fluxos de informação, na triangulação prevista para os circuitos interactivos entre a DGES, as IES e os estudantes;
- Melhoria da imagem da DGES, a nível institucional.

### Objectivo 2

- Dar início à implementação de um sistema de gestão e controlo de processos na DSAES

### INDICADOR 3 - N.º de procedimentos definidos

#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Neste âmbito foram efectuadas as seguintes actividades:

- Elaborar os procedimentos referentes ao tratamento de documentos recebidos no Serviço;
- Inventariar e organizar os procedimentos referentes ao concurso nacional de acesso ao ensino superior, tendo em consideração a necessária articulação com todos os intervenientes e o cumprimento das datas previstas no calendário de concretização das acções;
- Planificar procedimentos referentes aos regimes especiais de acesso ao ensino superior;
- Simplificar procedimentos que ao mesmo tempo garantam a transparência nas acções a desenvolver e a melhoria da imagem que o Serviço tem sabido conquistar ao longo dos anos;
- Fomentar na DSAES a preocupação de querer fazer melhor, obrigando a um esforço de modernização sustentada na experiência e espírito de responsabilidade dos seus colaboradores;
- Mobilizar o Serviço para alargar a implementação deste objecto a outros procedimentos referentes às actividades da DSAES, de modo a possibilitar o seu prosseguimento em 2009 com vista à concretização, a curto prazo, da certificação da qualidade na DSAES.

#### B. RESULTADO

A execução do objectivo teve início no último trimestre do ano de 2008, pelo que foi ponderada a sua efectiva aplicabilidade no decorrer do ano em questão.

Para a elaboração e definição de procedimentos, na área da DSAES, foi solicitado o apoio exterior de uma empresa especializada. Contudo, tal apoio não se verificou.

Resultado: **5 Procedimentos**

Taxa de Execução: **167%**

Desvio: **+ 67%**

**SUPERADO**

Apesar desta dificuldade externa, o objectivo foi superado uma vez que apenas se pretendia dar início à implementação de um sistema de gestão e controlo de processos e isso foi conseguido, tendo sido definidos cinco procedimentos.

Trata-se de um objectivo que importa dar continuidade em 2009, com vista à concretização da certificação da qualidade na DSAES, no seguimento das políticas de qualidade implementadas pela DGES.

### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Processos devidamente controlados facilitando a sua execução e monitorização;
- Obtenção de melhores resultados;
- Maior qualidade e redução de tempo no serviço prestado;
- Maior assertividade na transmissão de conhecimentos, informação e na execução de procedimentos;
- Instrumento facilitador do cumprimento e rigor dos procedimentos e tarefas.

#### Objectivo 3

- Prestar informação de valor e em tempo útil aos estudantes e Instituições de Ensino Superior através da criação do sítio único na Internet

### INDICADOR 4 - Data de disponibilização do sítio único na Internet

---

#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Em Novembro de 2007 deu-se início à definição de um projecto para reformulação dos *Web sites* da DGES, a par com a medida SIMPLEX proposta.

Esta reformulação pressupunha toda uma redefinição da estrutura da informação a disponibilizar, já que o objectivo era estar orientada em função dos “públicos-alvo” e áreas *core* da DGES, e não apenas em função da orgânica interna.

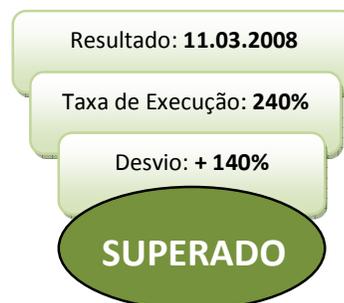
De salientar que, a gestão de informação no *Web site* do **Acesso ao Ensino Superior** era até então assegurada por uma entidade externa, pelo que foi necessário produzir e gerir internamente a totalidade dos conteúdos de acordo com a nova lógica de disponibilização da informação. Tal pressupôs uma profunda mudança no modo de produzir, assegurar e prestar informação dessa área e respectivo envolvimento dos colaboradores na gestão e publicação da sua própria informação.

Neste âmbito foram efectuadas as seguintes actividades:

- Remodelação do *site* referente ao acesso ao ensino superior, com implementação de novos conteúdos;
- Actualização permanente dos conteúdos face às alterações legislativas e às necessidades apresentadas pelos utentes.

### B. RESULTADO

O sítio único na Internet, com informação de valor para estudantes e instituições de ensino superior, foi colocado *online* no dia 11 de Março, com o nível de acessibilidade A, e no dia 16 de Abril foi garantido o nível AA, de acordo com a Resolução do Conselho de Ministros Nº 155/2007, de 2 de Outubro, sobre acessibilidade dos sítios da internet do governo e dos serviços e organismos públicos da administração central a cidadãos com necessidades especiais.



Dado que a data prevista para o cumprimento deste indicador se situava entre 15 e 30 de Junho, em consonância com a data prevista para a concretização da medida SIMPLEX, e como a meta foi antecipada em cerca de 3 meses, a taxa de realização alcançada neste indicador foi de 240%.

Tal deveu-se essencialmente à eficiente gestão e execução do projecto de criação deste *site* único e ao empenho e esforço na definição, produção e introdução dos conteúdos em tempo recorde, tanto pela equipa multidisciplinar directamente afectada, como pelos colaboradores das várias unidades orgânicas envolvidos.

### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Elevado grau de aceitação por parte dos utilizadores;

- Melhoria contínua da prestação de informação de valor aos estudantes e instituições, em tempo útil, de modo a que esta constitua uma mais-valia real;
- Eficiência processual;
- Optimização do custo/benefício nos pedidos de informação, através dos vários meios de comunicação externa, tendo-se registado uma diminuição significativa das chamadas telefónicas acerca das informações contidas na nova página electrónica da DGES.

### Objectivo 4

- Monitorizar e acompanhar o processo de avaliação de capacidades para acesso ao ensino superior de maiores de 23 anos, durante 2 anos, em 20 estabelecimentos de ensino superior por ano

## INDICADOR 5 - N.º de instituições visitadas

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Neste âmbito foram efectuadas as seguintes actividades:

- Assegurar a divulgação e harmonização de regras respeitantes à realização das provas destinadas a avaliar a capacidade para a frequência do ensino superior dos maiores de 23 anos, por meio de visitas efectuadas junto das Instituições de Ensino Superior;
- Recolha e divulgação na Internet, no *site* da DGES, da informação referente aos regulamentos, nomeadamente às condições de inscrição nas provas, a prazos e a regras de realização das provas em articulação com os estabelecimentos de ensino superior.

### B. RESULTADO

No âmbito do resultado obtido, importa evidenciar um desvio positivo de 5%, bem como, uma taxa de realização de 105%, pelo facto de terem sido visitadas 21 instituições.

Resultado: **21 IES**

Taxa de Execução: **105%**

Desvio: **+5%**

**SUPERADO**

Saliente-se ainda, que o desenvolvimento dos trabalhos referentes a este objectivo teve início muito tarde (Novembro de 2008), o que só com grande empenhamento dos colaboradores envolvidos no processo foi possível monitorizar e acompanhar o processo de avaliação de capacidades para acesso ao ensino superior de maiores de 23 anos em 21 instituições de ensino superior e deste modo **superar o objectivo em conformidade com os critérios de superação fixados** (Superou > 20).

### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

Este objectivo acabou por revelar um impacto particularmente relevante:

- Na produtividade e satisfação dos colaboradores envolvidos;
- Na melhoria da qualidade da relação com as instituições de ensino superior;
- No potencial de replicação para a sua continuação em 2009.

#### Objectivo 5

- Incentivar a utilização da candidatura *on line* ao CN com vista a garantir um número de candidatos superior ao triplo do número de candidatos do ano anterior que usaram o sistema *on line*

## INDICADOR 6 - Prazo de divulgação das normas de pedido de senha

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Neste âmbito foram efectuadas as seguintes actividades:

- Garantir a produção atempada das normas de pedido de senha de modo a assegurar a sua divulgação entre 01 e 30 de Junho, de modo a incentivar as candidaturas *on-line*.

### B. RESULTADO

No âmbito do resultado obtido, importa evidenciar uma taxa de realização de 120%, com um desvio positivo de 20%, pois no que

Resultado: **30.05.2008**

Taxa de Execução: **120%**

Desvio: **+ 20%**

respeita ao prazo de divulgação das normas de pedido de senha, as mesmas foram divulgadas no mês de Maio.

Com um enorme esforço por parte da equipa afecta a este projecto, a ambiciosa meta de divulgar as referidas normas até 31.06.2008, foi **superada**.

### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

A produção e divulgação atempada das normas de pedido de senha teve um impacto directo e significativo a nível dos alunos candidatos ao ensino superior, em termos de facilitação da comunicação e da satisfação das suas necessidades, permitindo-lhes conhecer todo o processo e decidir conscientemente e atempadamente as suas opções futuras a nível académico e profissional.

## INDICADOR 7 - N.º de candidaturas *online* ao CN

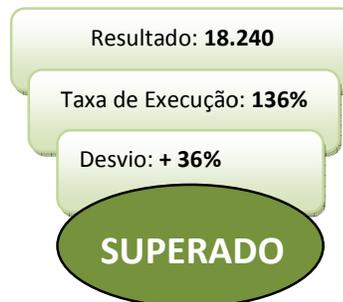
### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Relativamente a este objectivo, foram realizadas todas as actividades necessárias de modo a garantir o triplo de candidatos inscritos *online* relativamente a 2007, designadamente garantir a segurança e estabilidade da plataforma tecnológica e garantir a fiabilidade e robustez das infra-estruturas e sistemas informáticos de suporte.

### B. RESULTADO

O objectivo n.º 5 encontra-se superado, nos dois indicadores que foram definidos pois o critério de Superação > 13.400 foi largamente ultrapassado.

Quanto ao n.º de candidaturas *online* ao CN, em 2008, há a salientar o número de 18240 candidaturas, no âmbito da 1.ª fase do concurso, correspondendo a um aumento de 1012% dos candidatos a optarem pela candidatura online, relativamente ao ano de 2007.



### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

O crescimento efectivo do número de candidaturas on-line ao Concurso Nacional causou um impacto particularmente relevante no:

- Incremento da taxa de serviços electrónicos no âmbito do ensino superior;
- Eficiência processual, no que se refere ao tempo e qualidade de serviços prestados;
- Eficiência da Administração Pública, através da recolha de dados mais completa, mais rápida, mais barata e com menor incidência de erros;
- Diminuição directa de custos na gestão de documentos físicos e/ou electrónicos;
- Uniformização de ferramentas e procedimentos para o aluno e para os serviços (aumento da equidade);
- Desmaterialização do processo, beneficiando de uma estrutura de suporte e de menores custos, para o candidato, que não necessita de adquirir o Guia da Candidatura;
- Inviabilização da validação de candidaturas que contenham erros;
- Redução da possibilidade de engano por parte dos candidatos;
- Melhoria da qualidade da relação entre a DGES e os candidatos ao Ensino Superior;
- Aumento da confiança dos candidatos na própria DGES e nos seus colaboradores, facilitando a sua vida quotidiana;
- Orientação dos Serviços para uma resposta pronta, eficaz, transparente e simplificada às necessidades dos candidatos;
- Produtividade e satisfação dos colaboradores da DSAES;

#### Objectivo 6

- Contribuir para a modernização do sistema de informação e de comunicação com vista a otimizar a relação com os utentes

#### INDICADOR 8 - Taxa de resposta a *emails* com informações no site

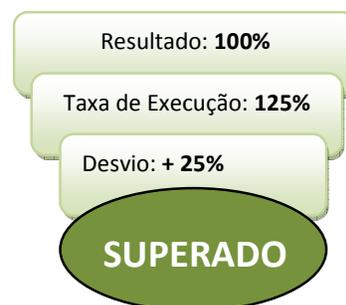
### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Neste âmbito foram efectuadas as seguintes actividades:

- Responder aos *emails* processando a respectiva informação de modo a otimizar a relação com os utentes e, se possível, antecipando possíveis necessidades de resposta;
- Actualizar e elaborar conteúdos e perguntas frequentes, divulgados no *site* da DGES, em virtude de novas questões colocadas pelos utentes através dos seus *emails*.

### B. RESULTADO

No âmbito do resultado obtido, importa evidenciar uma taxa de realização de 125%, com um desvio positivo de 25%, pois a informação disponibilizada no *site* cobre mais de 90% das questões colocadas por *email*.



A informação atinente ao acesso ao ensino superior tem sido, regularmente, actualizada no *site* da DGES, de forma a contribuir para um maior esclarecimento aos utentes, que, deste modo, encontram a maioria das respostas para as suas questões no referido *site*.

Foram colocadas no *site* 47 perguntas frequentes que cobrem a maior parte das questões colocadas pelos estudantes e que podem ser actualizadas sempre que se revele necessário. Em complemento das perguntas frequentes tornou-se disponível no *site*, um conjunto de informação que pode diminuir o número de *e-mails* recebidos, nomeadamente: índice de cursos, calendários, deliberações da CNAES, regulamentos, publicações e outros.

Assim, o **objectivo n.º 6 encontra-se superado**, pois o critério de Superação > 80% foi ultrapassado.

### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Eficiência processual, no que se refere ao tempo e qualidade de serviços prestados;
- Melhoria da imagem da DGES junto dos utentes;
- Maior satisfação dos utentes que encontram, a todo o tempo, resposta para as suas questões, através do acesso à página electrónica da DGES;
- Diminuição de custos na gestão de documentos físicos e/ou electrónicos;
- Maior disponibilidade dos colaboradores internos do serviço para a realização de outras actividades.

## Objectivo 7

- Assegurar a execução do Plano de formação aprovado

### INDICADOR 9 - Taxa de execução do Plano de Formação aprovado

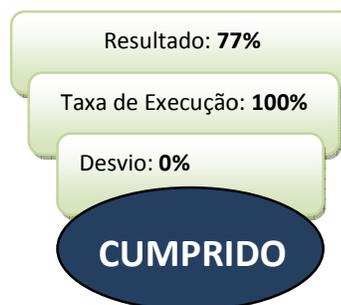
#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Neste âmbito foram prosseguidas as seguintes actividades:

- Realização de todas as acções de formação previstas;
- Realização de acções de formação internas alargadas a todos os colaboradores da Direcção de Serviços

#### B. RESULTADO

No âmbito do resultado obtido importa referir que foram realizadas todas as acções de formação previstas. Acresce que, foram propostas e autorizadas outras acções que não estavam inicialmente contempladas, nomeadamente a realização de sessões internas sobre as áreas *core* do serviço, na qual participaram todos os colaboradores da unidade orgânica.



Como nota final, importa salientar que a superação dos objectivos do Serviço é uma tarefa que só foi possível concretizar devido ao empenhamento, entusiasmo e elevado espírito de responsabilidade dos colaboradores.

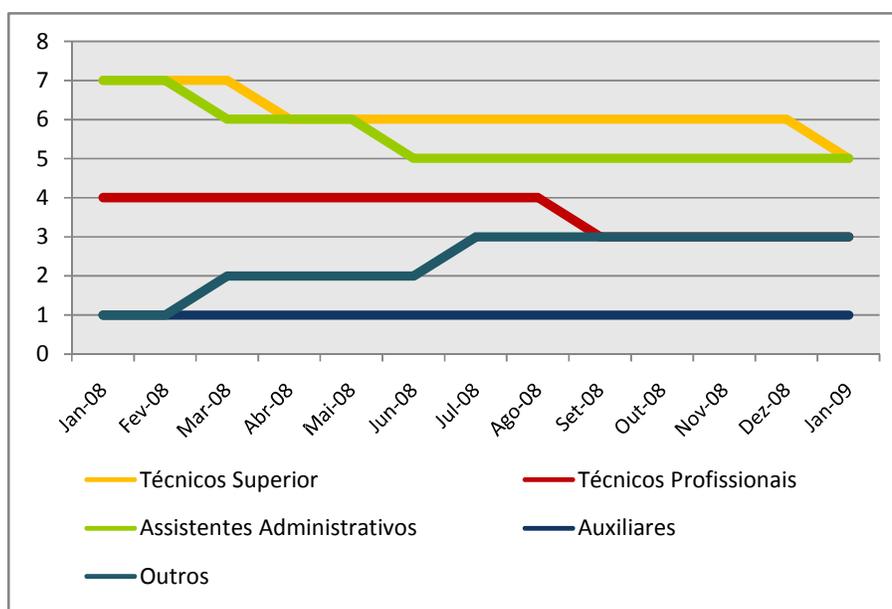
Atendendo à escassez de recursos humanos, o cumprimento dos objectivos e actividades que estão atribuídos à DSAES revestem-se de maior dificuldade.

#### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Contribui para uma maior satisfação e motivação dos colaboradores;
- Aumento das competências individuais;
- Facilitador de uma atitude mais participativa e empenhada;

- Aumento da produtividade;
- O retorno do investimento em formação reflecte-se numa melhor qualidade dos processos;
- Facilita a partilha de conhecimento entre colaboradores;
- Maior qualidade dos serviços.

## EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS EM 2008 NA DSAES



Conforme se pode observar no quadro *supra*, existiu uma considerável flutuação nos recursos humanos afectos à DSAES, ao longo do ano 2008, o que poderia condicionar o cumprimento dos objectivos definidos.

Devido ao exposto, a DGES recorreu a outro tipo de colaboradores, tais como os bolseiros, nos termos da Lei Orgânica do Organismo, a fim de prover o exercício de competências necessárias à boa execução das actividades cometidas à DSAES.

## BOAS PRÁTICAS DA DSAES

### COMUNICAÇÃO INTERNA

Partilha de informação pelos colaboradores sobre as actividades realizadas

### COMUNICAÇÃO EXTERNA

Preocupação constante na melhoria da informação disponível no *Web site*

### 3.2 Direcção de Serviços de Apoio ao Estudante

#### Objectivo 1

- Garantir a manutenção e melhoria contínua dos processos inerentes à Certificação da Qualidade, tendo em vista a sua renovação.

A DSAE é, desde 2005, certificada pela SGS ICS (Serviços Internacionais de Certificação) no âmbito das actividades de Gestão de Acção Social no Ensino Superior Público e Privado: Planificação, gestão e acompanhamento da execução orçamental e avaliação de resultados; acompanhamento do funcionamento dos Serviços de Acção Social; Atribuição de benefícios sociais aos estudantes do Ensino Superior Privado.

A manutenção da certificação é acompanhada e avaliada anualmente pela empresa certificadora e a sua renovação está sujeita, a cada três anos, a uma revisão aprofundada do Sistema de Gestão de Qualidade implementado, com vista à sua renovação.

#### INDICADOR 1 - Taxa de execução das actividades previstas (100%)

##### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- No âmbito da manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ): realização da auditoria Interna à DSAE, como componente prática da acção de formação em “Metodologia de Realização de Auditorias Internas”, que abarcou vários colaboradores da DSAE e de outras áreas da DGES, tendo em vista a implementação futura em outras áreas da Direcção Geral. Os Objectivos da Qualidade foram alvo de monitorização após o término de cada semestre. Foi realizada a revisão dos documentos e análise interna para detecção de acções de melhoria, correctivas e preventivas. Por fim, foi realizada a Auditoria Externa Anual, pela SGS;
- Revisão do SGQ: a reunião de Revisão pela Gestão, com a gestão de topo da DGES, foi realizada em Maio de 2008. Foi ainda feita a identificação e tratamento de reclamações e efectuado o seu registo na base de dados de reclamações, bem como das acções resultantes das mesmas;
- Formação: Identificação das necessidades de formação e elaboração do Plano de Formação; Revisão do Plano de Formação de 2008 - revisão semestral e de acordo com o QUAR definido

para a DGES; foi ainda realizada a avaliação da eficácia da formação, por cada colaborador, após 6 meses da data de realização da acção de formação;

- Avaliação de Satisfação dos Clientes: Elaboração e envio dos inquéritos aos Candidatos Ensino Superior Privado (ES Privado), às Instituições do ES Privado e às Instituições do Ensino Superior Público. Os dados recolhidos foram sujeitos a tratamento e análise e definidas e executadas diversas acções, de acordo com os resultados obtidos.

### B. RESULTADO

No âmbito do objectivo em referência, foram realizadas todas as actividades previstas para o processo conducente à Certificação da Qualidade.

Desta forma, a Renovação da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade implementado decorreu sem quaisquer PAC (Pedido de Acção Correctiva), não conformidade ou observação.

Em 2008, verificou-se a alteração da equipa gestora do sistema de qualidade da DSAE, pelo que a execução obtida no objectivo implicou a formação e aquisição de conhecimentos sólidos da nova equipa quanto ao SGQ em geral e ao implementado na DSAE, o planeamento do acompanhamento externo, da auditoria interna para verificação do estado de implementação e a detecção de eventuais não conformidades e/ou possibilidades de melhoria e ainda das várias actividades a desenvolver por todos os colaboradores.



### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

O presente objectivo decorre de uma política de qualidade que a DGES pretende assegurar e desenvolver a nível transversal.

Do mesmo decorrem as seguintes mais-valias e benefícios, a nível interno e externo:

- Este objectivo tem impacto directo no público-alvo da DSAE, já que permite um maior controlo dos processos e procedimentos de forma a garantir um serviço de qualidade;
- Controlo e identificação dos processos e procedimentos internos por parte dos colaboradores;

- Reforço da participação dos colaboradores e do espírito de equipa com vista à prestação de um serviço eficaz e eficiente na resposta às necessidades do público-alvo.

### Objectivo 2

- Desenvolver e disponibilizar a plataforma informática da DGES para candidaturas *on-line* e análise processual de bolsas de estudo, permitindo a entrada de todos os serviços (públicos e privados)

A Direcção-Geral do Ensino Superior iniciou em 2006 o desenvolvimento de uma plataforma informática de suporte à candidatura e análise de bolsas de estudo do ensino superior. Desenvolvida de forma a responder cada vez mais a processos simplificados de trabalho e ao fácil acesso aos cidadãos em geral, a plataforma integra fundamentalmente três sistemas: uma interface com as Instituições de Ensino Superior, uma interface com os candidatos a bolsas de estudo e uma interface de análise de candidaturas a bolsas de estudo.

## INDICADOR 2 - Data de disponibilização da plataforma da DGES às IES Público

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

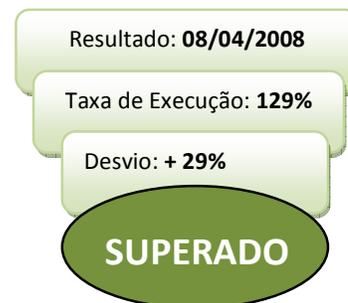
- Para a prossecução do objectivo foi necessário desenvolver diversas adaptações técnicas à plataforma desenvolvida pela DGES para utilização pelo ensino superior público;
- Foram realizadas sessões de apresentação da ferramenta junto das instituições de ensino superior público;
- A DGES realizou acções de mediação entre as várias instituições que demonstraram interesse na adesão à plataforma de modo a ser encontrado um consenso relativamente às regras técnicas únicas a ser utilizadas na plataforma;
- Com a disponibilização da plataforma (Abril 2008), a DGES enviou às instituições *links* e *passwords* de acesso para teste da ferramenta e tomada de decisão por parte das instituições;
- Foram também realizadas várias sessões de acompanhamento e formação para utilização da ferramenta, tanto na DGES como nas próprias instituições.

### B. RESULTADO

O projecto iniciou-se em 2006 e foi aplicado em 2007 para o Ensino Superior Privado.

A aplicação foi adaptada e testada para utilização pelo Ensino Superior Público de forma a responder às necessidades verificadas pela equipa de desenvolvimento e acompanhamento do projecto, de modo a fornecer aos candidatos e instituições todos os instrumentos necessários à realização da candidatura, tornando o processo de candidatura e análise de bolsas de estudo acessível e simplificado.

A plataforma foi disponibilizada às instituições de Ensino Superior Público em **08.04.2008**, em data anterior à planeada graças a um trabalho intenso por parte da equipa técnica no desenvolvimento e adaptação da ferramenta ao ensino superior público.



### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

A disponibilização da plataforma, a título gratuito por parte da DGES às instituições aderentes, tem um impacto directo e significativo a nível dos alunos candidatos a bolsa, pelo facto de todo o processo de candidatura, incluindo o acompanhamento do estado do processo de candidatura através da página pessoal do candidato, se processa *online*, com ganhos a nível de tempo e recursos e permitindo ainda o *upload* de documentos, uma diminuição significativa a nível da documentação em papel.

## INDICADOR 3 - N.º de IES Público aderentes

---

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

As actividades desenvolvidas, neste âmbito, foram, oportunamente descritas no indicador anterior, do qual decorrem.

### B. RESULTADO

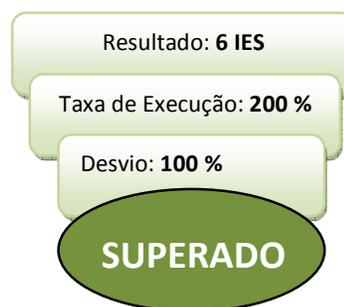
Relativamente ao número de instituições aderentes, a meta definida pela DSAE (3) foi ultrapassada, tendo-se atingido a adesão de 6 instituições do Ensino Superior Público. Esse nível de adesão ultrapassou

as expectativas da DGES, e foi possível devido a um trabalho de apresentação das potencialidades da ferramenta disponibilizada pela DGES e também de mediação entre as instituições, atendendo a que, em acções desenvolvidas desde 2006, o facto da utilização da plataforma pressupor a utilização de regras técnicas de análise de bolsas comuns, sempre se tinha revelado um obstáculo.

Para a obtenção dos resultados verificados, a equipa da DSAE teve ainda que realizar um trabalho intensivo de apoio às instituições aderentes para início da utilização da plataforma (factor endógeno).

A apresentação do instrumento desenvolvido pela DSAE foi apresentado em 2006, tendo-se realizado encontros sucessivos desde essa data até à adesão efectiva das instituições de modo a conseguir uma base de trabalho comum no que diz respeito às regras técnicas utilizadas pelas diversas instituições;

Após a entrada das 1<sup>as</sup> instituições no sistema, o número de aderentes aumentou significativamente relativamente ao esperado, daí resultando uma taxa de realização de 200%.



### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Incremento da taxa de serviços electrónicos no âmbito do ensino superior;
- Reforço da eficiência da Administração Pública, através da recolha de dados mais completa, mais rápida, mais barata e com menor incidência de erros;
- Diminuição directa de custos na gestão de documentos físicos e/ou electrónicos, promovendo a interoperabilidade entre serviços e reutilização de informação existente sobre o aluno e o agregado onde se insere;
- Uniformização de ferramentas e procedimentos para o aluno e para os serviços (aumento da equidade), a par da desmaterialização do processo, beneficiando de uma estrutura de suporte e de menores custos de desenvolvimento e manutenção dos sistemas informáticos de suporte;
- Poupança de papel (ausência de boletim de candidatura e utilização dos serviços de upload de documentos em vez do envio dos documentos em papel).

#### Impactos directos para o candidato a bolsa de estudo:

- Alargamento do prazo de candidatura;

- Processo de candidatura mais célere (processo de candidatura em papel implica mais deslocações à Instituição);
- Diminuição do tempo de espera de consulta do estado do processo;
- Possibilidade de fazer *upload* de documentos;
- Possibilidade de confirmar pagamento sem ter de se deslocar à secretaria da Instituição;
- Possibilidade de entrega de justificações de falta de confirmação *online*;
- Aumento da eficácia da instrução do processo;
- Possibilidade de antecipação da divulgação do resultado;
- Diminuição dos documentos entregues na recandidatura (em média eram solicitados entre 30 a 60 documentos por processo/ano que passam a 6/ano);
- Possibilidade de reutilizar os documentos dos bolseiros que efectuam uma segunda candidatura a bolsa de estudo.

### Impactos directos para as Instituições de Ensino Superior:

- Alteração de dados do candidato efectuada pelo próprio *online*;
- Menor volume documental;
- Menor complexidade de actualização dos Sistemas de Informação;
- Utilização e manutenção gratuita da plataforma;
- Futura interoperabilidade com outros serviços públicos.

### Objectivo 3

- Implementar um sistema de recolha e divulgação de informação sobre ofertas de emprego para estudantes

### INDICADOR 4 - Data de implementação do sistema

---

#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Para a prossecução deste objectivo foi realizada uma pesquisa das instituições competentes na área, a nível nacional e internacional (centros de emprego, Instituto Português da Juventude, meios de comunicação social, associações de empresas, Instituições Particulares de Solidariedade Social, Ministério da Saúde, Ministério do Trabalho e Segurança Social, AMI, ONU, UNICEF, entre outros). Procedeu-se

então à análise da informação existente (através dos *sites* de Internet das instituições) e realizada uma síntese dos mesmos cujos conteúdos respondessem à temática. Os sites identificados (98) foram divulgados na página da DGES.

### B. RESULTADO

A divulgação da informação foi disponibilizada no *site* na DGES em 14.11.2008. Relativamente à actualização, dado que a periodicidade definida foi bimensal, não foi realizada no ano de 2008.



### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Facilidade no acesso a informação detalhada por parte dos alunos e público em geral;
- Redução de pedidos de informação sobre o tema (ganhos de tempo);

## INDICADOR 5 - Periodicidade de actualização de informação no site

---

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Pesquisa das instituições competentes na área (centros de emprego, IPJ, meios de comunicação social, associações de empresas, IPSS, Min. Saúde, MTSS, AMI, ONU, UNICEF, etc.);
- Recolha sistemática e atempada de informação junto das mesmas (*sites* de Internet e outras fontes disponíveis);
- Síntese da informação recolhida e divulgação junto das Instituições de ES e página da DGES;
- Disponibilização e actualização no *site* da DGES dos endereços dos organismos identificados para acesso a informação detalhada.

### B. RESULTADO

Relativamente à actualização, dado que a periodicidade definida foi bimensal, não foi realizada no ano de 2008.

#### Objectivo 4

- Implementar um sistema de auditoria à aplicação e execução das verbas recebidas no âmbito do QREN para bolsas de estudo.

A DGES é, desde 2008, beneficiária final de verbas no âmbito do eixo 4.3 – Bolsas e Programas para estudantes do Ensino Superior, no âmbito do Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN). O objectivo definido pretende verificar e assegurar a correcta aplicação e execução das verbas atribuídas.

#### INDICADOR 6 - % do montante global sujeito a auditorias

#### INDICADOR 7 - Taxa de execução de auditorias

---

Os dois indicadores em referência serão analisados em simultâneo, atenta a sua interligação.

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

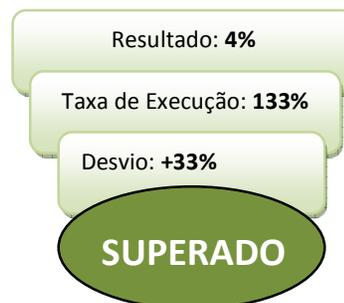
- Abertura de procedimento e contratação de empresa especializada na área de auditoria para realização das verificações necessárias, quer quanto aos procedimentos de atribuição de bolsas, quer quanto à aplicação de verbas;
- Elaboração de mapas de controlo das transferências efectuadas, por região e instituição;
- Organização de toda a informação relativa a verba elegível para contrapartida do QREN;
- Disponibilização da informação necessária à equipa auditora;
- Acompanhamento da execução do plano de auditorias.

### B. RESULTADOS

A percentagem de verbas a auditar definidas para o indicador foi de 3% das regiões elegíveis, tendo sido realizadas auditorias a 4% do montante global das mesmas.

Para a taxa de execução definida relativamente ao nº de instituições auditadas, a meta definida foi de [80% - 90%], tendo sido atingida a execução de 111%, i.e, todas as instituições elegíveis no âmbito das verbas atribuídas pelo programa foram sujeitas a auditoria.

A DGES é em 2008, pela primeira vez beneficiária de verbas no âmbito do Quadro Comunitário. Esta situação implicou um esforço acrescido de aquisição de conhecimentos e de formação dos elementos da equipa, que para além da sua participação nesta área, desenvolvem outras tarefas a nível da gestão orçamental.



### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Verificação da correcta aplicação das verbas públicas atribuídas;
- Racionalização de recursos atribuídos e a atribuir.

#### Objectivo 5

- Contribuir para a modernização do sistema de informação e comunicação com vista a otimizar a relação com os utentes

A informação prestada pela DGES no seu *site* de internet é uma ferramenta considerada fulcral para a prestação de um serviço de qualidade ao público que serve. Pretendendo a melhoria contínua da informação disponibilizada, foi definido o presente objectivo, de modo a identificar eventuais áreas e/ou questões não cobertas pelo *site*.

## INDICADOR 8 - Taxa de resposta a emails com informação no site, no mês de Dezembro

---

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Resposta aos *emails* recebidos no mês de Dezembro;
- Indicação, nos casos adequados, da existência da informação pretendida no *site* da DGES;
- Análise das respostas aos *emails* com informação existente no *site* da DGES.

### B. RESULTADO

No período em causa a DSAE respondeu, no total, a 775 *emails* com pedidos de informação. Destes, 623 não foram considerados para o indicador já que se referem a questões específicas, não passíveis de constar no *site*; 152 correspondem a questões de carácter genérico e foram respondidos pela DSAE. Assim, o indicador apresenta uma taxa de execução de 100%, superando a meta definida para o mesmo.



### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Melhoria contínua da informação, prestando um serviço de maior qualidade ao público-alvo através da internet;
- Redução do número de emails recebidos com informação genérica.

**Objectivo 6**

- Optimizar os prazos de saída de resultados das candidaturas a Bolsa de Estudo do Ensino Superior Privado

A DSAE efectua, em colaboração com as instituições de ensino superior privado, a análise das candidaturas a bolsa de estudo dos alunos do ensino superior privado. Neste âmbito, é definida, para cada ano lectivo, a calendarização respeitante à saída dos resultados das várias fases de candidatura.

**INDICADOR 9 - Data de saída de resultados - provisórios e definitivos**

---

**A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS**

A data para saída dos 1<sup>os</sup> resultados das bolsas do concurso 2008/09 estava definida para 3 de Outubro, conforme edital disponibilizado no *site* da DGES e nas Instituições de Ensino Superior Privado. Apesar de, na data prevista, todas as candidaturas estarem analisadas e o sistema preparado para a saída dos resultados, por orientações superiores, tal não se verificou, tendo sido a saída de resultados adiada até à conclusão de uma comparação de alteração de regras técnicas solicitada pelo Gabinete do MCTES.

**B. RESULTADO**

O objectivo foi considerado como cumprido, uma vez que internamente existiam à data todas as condições para o seu cumprimento, tendo a sua não realização sido devida a factores totalmente alheios ao serviço.

**C. IMPACTO**

- O não cumprimento da saída de resultados tem um impacto negativo nos candidatos a bolsa de estudo;

- No caso dos alunos considerados economicamente carenciados e, conseqüentemente, bolseiros, implica um atraso no recebimento de bolsa.

### Objectivo 7

- Planificar e organizar de forma eficaz a execução física e financeira dos recursos afectos à acção social do Ensino Superior

A DGES é responsável pela gestão do Fundo de Acção Social, que assegura o pagamento das bolsas de estudo aos alunos bolseiros do ensino superior. O pagamento é efectuado de forma directa aos bolseiros, no caso do Ensino Superior Privado e dos alunos das instituições de ensino superior público que aderiram a esta forma de pagamento ou de forma indirecta, i.e, através de transferência mensal para a instituição que, posteriormente, procede ao pagamento dos respectivos alunos.

### INDICADOR 10 - Data de pagamento de encargos em bolsas

---

#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Pedido, tratamento e análise dos ficheiros de previsão dos montantes a pagar pelas diversas instituições do Ensino Superior Público;
- Determinação do montante a pagar aos alunos bolseiros do Ensino Superior Privado;
- Pedido de autorização à tutela para a realização dos pagamentos;
- Realização de todos os movimentos contabilísticos necessários à prossecução dos diversos pagamentos;
- Solicitação do montante efectivamente executado no mês anterior às instituições do Ensino Superior Público e realizar os respectivos acertos nos montantes solicitados para o mês seguinte;
- Actualização do mapa resumo mensal (acumulado) tendo em conta os saldos verificados com base nos valores executados;

- Envio dos ficheiros para pagamento;
- Controlo, através do IGCP, dos pagamentos devolvidos e respectivo envio às instituições para acerto posterior.

### B. RESULTADO

Em média, os pagamentos de bolsas de estudo mensais efectuados pela DSAE foram realizados em menos de 5 dias úteis após a autorização da tutela, sujeitas às regras da contabilidade pública, meta definida para a realização dos pagamentos.

O nível de execução obtido deveu-se, em várias situações, a um esforço de articulação muito forte da equipa da DSAE com outros organismos, nomeadamente a Direcção-Geral do Orçamento, na agilização de situações que poderiam levar ao não cumprimento do mesmo.



### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

Este procedimento traz benefícios directos para os alunos bolseiros, que desta forma recebem mensalmente o montante atribuído de bolsa de estudo atempadamente, factor essencial, dado estarmos perante situações de carência económica.

#### Objectivo 8

- Garantir a execução do Plano de Formação aprovado para a DSAE

A DSAE aposta na formação contínua dos seus colaboradores, incluindo a formação interna, i.e., a passagem de conhecimento entre colaboradores (formação que é considerada como parte integrante do plano de formação), seja por alteração de área de trabalho ou por implementação de novos processos ou procedimentos. Em 2008, este tipo de formação assumiu um carácter fundamental, dado que houve

alterações significativas a nível de recursos humanos assim como reorganizações sucessivas nas equipas e nas tarefas dos colaboradores, essencialmente pelo facto de a DSAE ter ganho novas competências (nomeadamente enquanto beneficiário final de verbas QREN).

## INDICADOR 11 - Taxa de execução do Plano de Formação aprovado

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

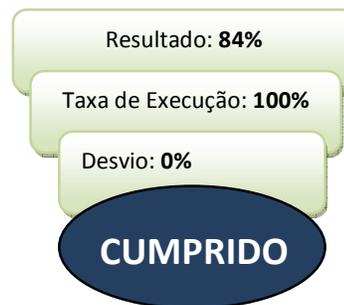
Neste âmbito foram prosseguidas as seguintes actividades:

- Reunião com todas as equipas para avaliar as necessidades;
- Elaboração do plano de formação;
- Validação;
- Execução do plano e monitorização de resultados.

### B. RESULTADO

O plano de formação para 2008 apresentou uma taxa de execução de 84%, foram realizadas 21 acções de formação num universo de 25 planeadas.

Apesar da superação quantitativa do indicador, numa análise qualitativa do mesmo, o objectivo foi considerado como cumprido.



### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Aumento de competências dos colaboradores;
- Melhoria do serviço prestado pela DSAE;
- Aumento da motivação dos colaboradores para a prestação de um serviço de qualidade.

### Objectivo 9

- Realizar uma acção de formação, promovida pela DSAE, sobre o Sistema de Gestão de Qualidade

O sistema de gestão de qualidade está implementado e certificado na DSAE desde 2005.

Atendendo aos benefícios endógenos e exógenos desta prática, e numa visão de prestação de um serviço de qualidade, a DGES aposta na consolidação e disseminação do SGQ.

Neste âmbito, a DSAE promoveu a realização de uma acção de formação sobre o Sistema de Gestão da Qualidade que abrangeu colaboradores da Direcção de Serviços, mas também de outras áreas de trabalho da DGES. Esta acção teve assim por base, por um lado, a actualização e qualificação dos elementos da DSAE para a manutenção do sistema de gestão da qualidade já em vigor e ainda a sensibilização de outras áreas de trabalho para o SGQ e sua futura disseminação na DGES.

### INDICADOR 12 - N.º de colaboradores com Certificação

#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

A execução do objectivo (12 colaboradores com formação) superou largamente as expectativas e a meta definida para o mesmo (4 colaboradores).

A execução verificada deve-se fundamentalmente à motivação dos elementos de outras áreas de trabalho da DGES para o Sistema de Gestão da Qualidade e da sua motivação para uma implementação futura nas respectivas áreas de trabalho, o que se traduziu numa larga adesão à formação realizada.

#### B. RESULTADO

A DSAE promoveu a realização de uma acção de formação sobre o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) que abrangeu alguns colaboradores da Direcção de Serviços mas também de outras áreas de trabalho da DGES (12 colaboradores da DGES).

Resultado: **12 Colaboradores**

Taxa de Execução: **300%**

Desvio: **+200%**

**SUPERADO**

## C. IMPACTO, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

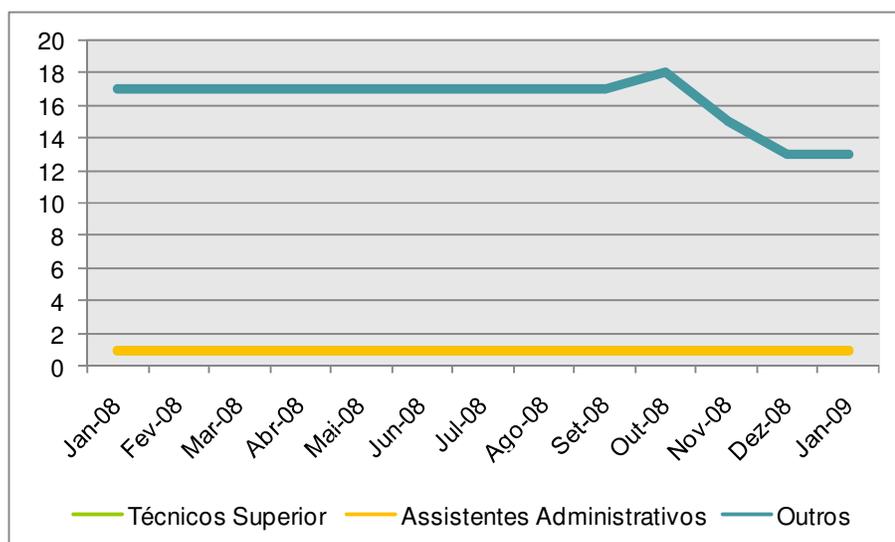
- Actualização e disseminação de conhecimento sobre o SGQ às várias áreas da DGES;
- Motivação para a adopção do SGQ a outras áreas de serviço da DGES;
- Esta acção teve por objectivos por um lado, a actualização e qualificação dos elementos da DSAE para a manutenção do sistema de gestão da qualidade já em vigor e ainda a sensibilização de outras áreas de trabalho para o SGQ e sua futura disseminação na DGES.

## ACTIVIDADES EXTRA-PLANO

- Avaliação da rede de Infra-estruturas dos Serviços de Acção Social do ES Público;
- Elaboração de propostas para a optimização da rede;
- Participação em projectos/redes de cooperação em áreas relevantes para o aumento do conhecimento na temática da acção social no ES;
- Participação em projectos/redes de cooperação cujo objectivo é a identificação, análise e disseminação de boas práticas identificadas no âmbito da acção social no ES;
- Realização de estudos sobre o sistema de acção social no ensino superior e participar em estudos e projectos internacionais sobre a matéria, nomeadamente no âmbito da União Europeia;
- Avaliação da qualidade dos serviços de acção social do ensino superior, em articulação com a Inspeção-Geral;
- Divulgação do sistema de empréstimos bancários a estudantes do ensino superior;
- Recolha de informação junto das instituições bancárias aderentes;
- Divulgação da informação junto do público-alvo;
- Preparação da proposta de orçamento anual da acção social do ensino superior e acompanhar a respectiva execução;
- Elaboração de proposta de orçamento de funcionamento dos SAS;
- Atribuição dos montantes aprovados;
- Acompanhamento da execução orçamental dos SAS;

- Desenvolvimento das acções que, no domínio das bolsas por mérito, competem ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior;
- Definição do número de bolsas a atribuir por instituição de ESP;
- Pagamento dos respectivos montantes às instituições;
- Apreciação dos recursos interpostos das decisões relativas à concessão dos apoios no âmbito da acção social do ensino superior;
- Início e conclusão dos processos referentes à reposição do valor de bolsa atribuída a estudantes, nas situações previstas no nº 4 do artigo 25º do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes de Estabelecimentos de Ensino Superior não Público, aprovado pelo despacho nº 11640-d/97 (2ª série), de 24 de Novembro, na redacção constante do anexo ao despacho nº 12190/2007 (2ª série), de 19 de Junho;
- Início e conclusão dos processos referentes à anulação do direito a bolsa de estudo atribuída a estudantes e concomitante reposição do valor percebido nas situações previstas no nº 1 do artigo 26º do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes de Estabelecimentos de Ensino Superior não Público;
- Gestão do cumprimento das decisões judiciais referentes a actos da competência da Direcção de Serviços de Apoio ao Estudante;
- Gestão dos processos de execução fiscal decorrentes do incumprimento da decisão administrativa de reposição do valor de bolsa atribuída a estudantes, nas situações previstas no nº 4 do artigo 25º e artigo 26º do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes de Estabelecimentos de Ensino Superior não Público;
- Elaboração de pareceres de natureza jurídica a questões suscitadas pela Provedoria da Justiça relativamente a matérias da competência funcional da Direcção-Geral do Ensino Superior;
- Elaboração de pareceres de natureza jurídica a questões suscitadas pela tutela relativamente a matérias da competência funcional da DGES.

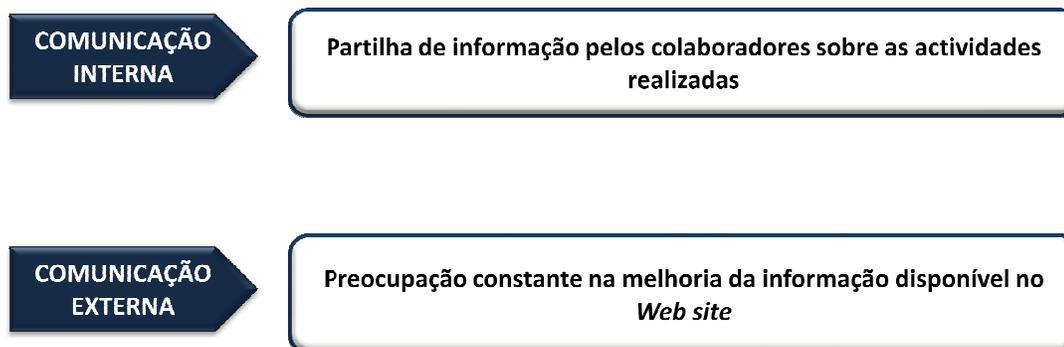
## EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS EM 2008 NA DSAE



Conforme se pode observar no quadro *supra*, existiu uma considerável flutuação nos recursos humanos afectos à DSAE, ao longo do ano 2008, o que poderia condicionar o cumprimento dos objectivos definidos.

Existem dois trabalhadores afectos a esta UO, sendo que os restantes colaboradores, tais como os bolseiros e avançados, exercem, nos termos da Lei Orgânica do Organismo, as competências necessárias à boa execução das actividades cometidas à DSAE.

## BOAS PRÁTICAS DA DSAE



### 3.3 Direcção de Serviços de Suporte à Rede do Ensino Superior

#### Objectivo 1

- Elaborar um diagnóstico das necessidades de qualificação e adequação da rede de instalações e equipamentos dos estabelecimentos do ensino superior público, tendo em vista a implementação de um sistema de planeamento e monitorização da rede de instalações.

#### INDICADOR 1 - Taxa de Resposta e N.º de Incidentes (0)

---

##### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Para se poder elaborar um diagnóstico das necessidades de qualificação e adequação da rede de instalações e equipamentos dos estabelecimentos do ensino superior público foi necessário proceder às seguintes tarefas:

- Elaborar indicadores e normas para o planeamento das instalações dos estabelecimentos do ensino superior;
- Pesquisar, recolher e analisar informação sobre indicadores e normas aplicáveis a instalações de estabelecimentos de ensino superior no Espaço Europeu;
- Elaborar pareceres técnicos relativos às instalações das Instituições do Ensino Superior.

Relativamente aos pareceres técnicos sobre instalações de Instituições do Ensino Superior (IES) foram analisados programas preliminares, projectos de execução de edifícios de ensino e de acção social e adjudicações de empreitadas e elaboradas propostas para despacho do Senhor Ministro da Ciência Tecnologia e Ensino Superior.

### B. RESULTADO

Não obstante o trabalho extraordinário (inclui actividades não previstas) no apoio técnico ao gabinete do Sr. Ministro, relativamente às candidaturas ao QREN, foi atingida a taxa de 100% na emissão de pareceres, em resposta às solicitações das instituições.



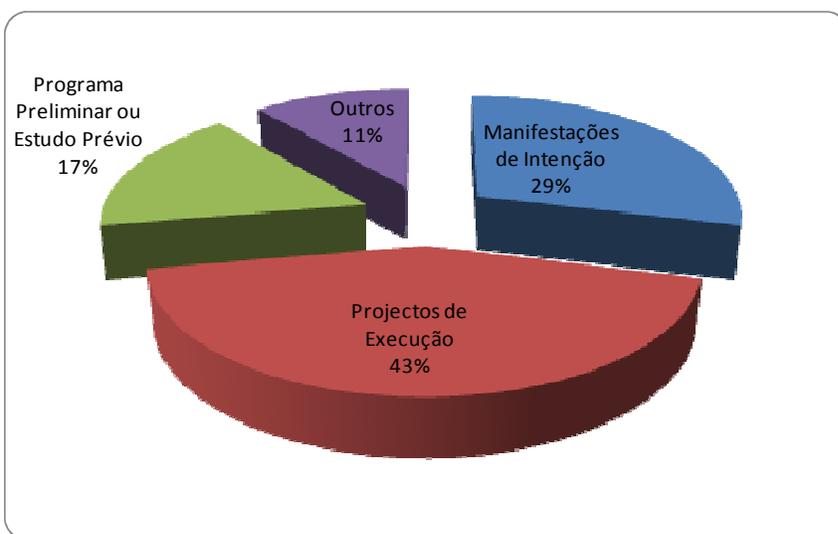
Ainda no âmbito de pareceres técnicos sobre instalações, foram analisadas todas as candidaturas (90) apresentadas pelas IES no âmbito do concurso “Equipamentos Estruturantes do Sistema Urbano Nacional” do Eixo IX do POVT/QREN.

Estas análises variaram consoante o estado de desenvolvimento dos projectos apresentados, de que se destacam:

- 26 Candidaturas foram consideradas simples Manifestações de Intenção, o que tornou a sua análise facilitada;
- 39 Candidaturas representavam Projectos de Execução, tendo na maior parte dos casos a sua análise sido feita nessa altura (só uma pequena parte dos projectos apresentados tinha sido objecto de análise ou aprovação anterior);
- 15 Candidaturas apresentavam-se em fase de Programa Preliminar ou Estudo Prévio, o que tornou a sua análise simplificada.

De seguida será apresentada a distribuição dos vários projectos candidatos ao concurso “Equipamentos Estruturantes do Sistema Urbano Nacional” do Eixo IX do POVT/QREN.

O grau de superação deveu-se a um rigoroso controlo de prazos de resposta e ao empenho da equipa de trabalho.



### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

O trabalho desenvolvido em equipa permitiu classificar elementos das 90 candidaturas ao QREN no valor global de 341 milhões de euros, no apoio à decisão Ministerial no quadro dos investimentos em instalações das Instituições do ensino superior.

## INDICADOR 2 - Taxa de execução do programa de visitas a IES definido com apresentação de relatório

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

O programa de visitas periódicas a instituições de ensino superior foi definido previamente, tendo-se procedido à elaboração de um relatório para cada visita, que permitisse a avaliação das respectivas instalações.

Desta forma, o programa de visitas tinha como objectivo a pesquisa, recolha e análise de informação, de âmbito nacional, sobre instalações de estabelecimentos de ensino superior existentes (relatórios de avaliação, pareceres técnicos emitidos, entre outros).

### B. RESULTADO

Uma vez que uma das visitas planeadas não foi realizada, cumpriu-se apenas 5 visitas, com elaboração do respectivo relatório, por dificuldade em conciliar datas para a sua concretização, tendo-se alcançado o resultado de execução de 83%.



### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

Tal objectivo permitiu:

- Avaliar o estado das infra-estruturas;
- Avaliar as necessidades de adequação e qualificação das instalações e equipamentos do ensino superior e da rede de acção social.

## INDICADOR 3 - Prazo para elaboração de uma carteira de indicadores e normas técnicas

---

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Elaboração de uma carteira de indicadores / rácios e respectivas normas a aplicar;

### B. RESULTADO

Até à data de 31.12.2008 não tinha sido elaborada nenhuma carteira de indicadores/rácios nem as respectivas normas a aplicar. Deste modo, o objectivo não foi cumprido.

As diversas solicitações relativas ao QREN, não previstas inicialmente, levaram à afectação da equipa de trabalho para este assunto, pelo que o tempo disponível para a elaboração da carteira de indicadores/rácios e respectivas normas a aplicar ficou mais reduzido. Para além desta situação, registaram-se dificuldades de articulação dentro da equipa, ao nível da concertação e planeamento das actividades a desenvolver, o que impossibilitou o cumprimento do objectivo.

O prazo estipulado para a elaboração desta carteira foi ambicioso, perante a complexidade da tarefa e o perfil da equipa.



## INDICADOR 4 - Data de elaboração do Manual de Procedimentos

---

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Elaboração de um Manual de Procedimentos actualizado face às novas realidades.

Resultado: **0%**

Taxa de Execução: **N.A.**

Desvio: **N.A.**

**NÃO CUMPRIDO**

### B. RESULTADO

Até à data de 15.11.2008 não tinha sido elaborado o Manual de Procedimentos. Deste modo, o objectivo não foi cumprido.

A elaboração do Manual de Procedimentos foi iniciada. Contudo, este manual não ficou concluído, uma vez que parte da informação constante no mesmo devia referir-se à carteira de indicadores, a qual não foi elaborada.

## INDICADOR 5 - Data de elaboração do Manual de boas práticas

---

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

A elaboração do manual de boas práticas deveria englobar as seguintes tarefas:

- Elaboração de um guião para o planeamento de instalações de ensino superior;
- Divulgação do guião às instituições de ensino superior.

### B. RESULTADO

À data de 12.12.2008 tinha sido elaborada a primeira versão do Manual de Boas Práticas (índice, 1.º, 2.º e 3.º capítulos). Deste modo, o objectivo foi cumprido, na medida em que foi considerado que o trabalho efectuado até

Resultado: **12.12.2008**

Taxa de Execução: **100%**

Desvio: **0%**

**CUMPRIDO**

à data prevista permite o seu desenvolvimento em 2009, já que o prazo definido para a elaboração deste manual foi bastante reduzido (6 meses).

### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

Dado o índice de qualidade do Manual ser insatisfatório (não foi considerado como indicador, por lapso), os impactos e benefícios são inexistentes.

#### Objectivo 2

- Reorganizar o sistema de informação partilhada entre todos os colaboradores da DSSRES.

### INDICADOR 6 - Data de elaboração do Manual de Procedimentos

---

#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Com o intuito de reorganizar todo o sistema de informação partilhada entre todos os colaboradores da DSSRES, houve a necessidade de proceder à elaboração de um Manual de Procedimentos referente a esta Direcção de Serviços. O propósito deste manual foi a descrição de todas as tarefas desenvolvidas na DSSRES, para que qualquer colaborador pudesse ter informação detalhada acerca de qualquer área de trabalho da mesma.

Para criar este Manual de Procedimentos foi necessário:

- Proceder ao levantamento dos processos e procedimentos existentes na DSSRES;
- Elaborar a proposta de realização do Manual de Procedimentos;
- Apresentar a proposta de realização do Manual de Procedimentos à Directora de Serviços;
- Apresentar a versão final do Manual de Procedimentos.

### B. RESULTADO

À data de 15.12.2008 foi apresentada, à Directora de Serviços, a versão final do Manual de Procedimentos, pelo que o objectivo foi cumprido.

Resultado: **15.12.2008**

Taxa de Execução: **100%**

Desvio: **0%**

**CUMPRIDO**

### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Processos devidamente controlados facilitando a sua execução e monitorização;
- Obtenção de melhores resultados;
- Maior qualidade e redução de tempo no serviço prestado;
- Maior assertividade na transmissão de conhecimentos, informação e na execução de procedimentos;
- Instrumento facilitador do cumprimento e rigor dos procedimentos e tarefas.

#### Objectivo 3

- Contribuir para a consolidação da reestruturação dos cursos do sistema português do ensino superior através da concretização do Processo de Bolonha.

### INDICADOR 7 - Taxa das adequações de ciclos de estudos registados dentro do prazo legal.

#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

A actividade conducente ao registo de adequação de ciclos de estudos decorre em simultâneo com actividades relacionadas com o registo de criação/autorização de funcionamento de novos ciclos de estudos e envolve os mesmos recursos humanos.

Neste sentido, foi necessário afectar uma equipa específica para desenvolver essa actividade de forma prioritária nos meses de Janeiro e Fevereiro de 2008, de modo a cumprir o prazo legal para decisão (45

dias úteis) quanto ao grande conjunto de pedidos recebidos no prazo geral de 28 de Dezembro de 2007, para a entrada em funcionamento no ano lectivo de 2008/2009.

Para além daquele prazo geral, foram, ao longo do ano de 2008, fixados casuisticamente prazos especiais para o envio de pedidos de registo de adequação de ciclos de estudos, ainda para a entrada em funcionamento em 2008/2009, por indicação superior ou como alternativa a decisões desfavoráveis sobre as pretensões iniciais das instituições. Foram também recebidos alguns pedidos referentes a ciclos de estudos conducentes ao grau de doutor ou a realizar em regime de associação entre diferentes instituições, que não estão legalmente sujeitos a prazo de entrega.

Esta situação, apesar de imprevisível, foi sempre colmatada com a actividade constante de uma pequena equipa que, a par de outras inúmeras e complexas actividades, dá prioridade ao tratamento dos pedidos de registo de adequação em qualquer altura e de imediato, procurando que sejam objecto de decisão dentro do prazo legal.

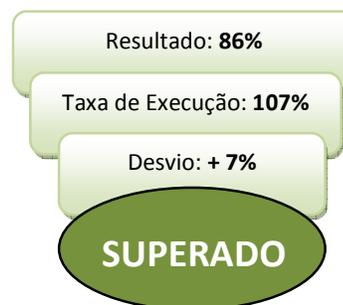
### B. RESULTADO

Até 5 de Março de 2008, cumprindo o prazo de 45 dias úteis, foram registados 204 dos 291 pedidos que à data eram susceptíveis de decisão (excluindo, portanto, as desistências e os casos de falta de enquadramento legal).

A falta de decisão no mesmo prazo sobre os restantes pedidos deveu-se ao facto de os mesmos se enquadrarem numa área específica (Tecnologias da Saúde) cujos moldes de adequação careciam de orientações superiores. Apesar disso, uma vez obtidas aquelas orientações (Junho de 2008), os pedidos foram decididos e concluídos no prazo de cerca de um mês, compatível com a preparação do ano lectivo de 2008/2009.

Passado aquele período, foram recebidos mais 96 pedidos de registo de adequação, muitos em momentos específicos, por beneficiarem de prazos excepcionalmente concedidos (7 no final de Fevereiro, 41 em Julho e 21 até 31 de Agosto), os restantes de forma dispersa ao longo do ano.

Daqueles, 55 foram registados no prazo de 45 dias úteis após a recepção, devendo-se a falta de decisão dentro do prazo legal dos 41 recebidos em Julho ao facto de se tratar de cursos de estabelecimentos



sujeitos a uma tutela diferente (ensino militar), com um enquadramento jurídico específico, o que exigiu intervenções e contactos adicionais.

O desvio positivo de 7% deve-se essencialmente a três factores:

- À necessidade de cumprir a meta prevista na legislação decorrente do Processo de Bolonha de a adequação dos cursos existentes àquele regime ser realizada até ao final do ano lectivo de 2008/2009, particularmente relevante para os estudantes que ainda frequentavam cursos não adequados e pelas respectivas instituições de ensino superior (factor **exógeno**);
- Ao empenho dos colaboradores envolvidos, materializado na prioridade dada ao tratamento dos pedidos de registo de adequação no quadro das muitas outras tarefas que desenvolvem em simultâneo (factor **endógeno**);
- À utilização, quanto a aspectos pontuais e simples, de procedimentos menos formais, prevendo prazos curtos de resposta para as instituições e privilegiando meios mais rápidos, como o fax e o correio electrónico (factor **endógeno**).

### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS DECORRENTES DA EXECUÇÃO DO OBJECTIVO

O desenvolvimento deste objectivo na sua globalidade teve implicações directas para as instituições de ensino superior, uma vez que:

- Permitiu que as IES concluíssem o processo de adequação da sua oferta formativa dentro do prazo legal, com mais-valias evidentes para os estudantes que frequentam os cursos em causa;
- Permitiu a optimização da gestão do tempo dedicado a esta tarefa, de acordo com o número de processos a analisar em cada momento;
- Possibilitou a adopção de medidas eficientes de redução do tempo de decisão mantendo a qualidade dos procedimentos de acordo com o número de processos a analisar em cada momento.

### Objectivo 4

- Contribuir para a melhoria do quadro da oferta formativa de ensino superior, de forma integrada, nas vertentes da rede de estabelecimentos de ensino, de vagas para acesso ao ensino superior e de cursos superiores.

## INDICADOR 8 - N.º de dias entre o Despacho de fixação de critérios e o envio dos ficheiros para as IES

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Um dos objectivos da DSSRES, para o ano de 2008, consistiu em termos gerais, na recepção e análise das propostas de vagas, nomeadamente em termos do cumprimento dos critérios fixados e da fundamentação apresentada. Nesse sentido, foram executadas as seguintes etapas:

- Análise do cumprimento dos requisitos legais estabelecidos para os recursos de cada instituição, nomeadamente quanto ao pessoal docente;
- Estabelecimento de contacto com as instituições com vista à adequação das propostas face aos critérios e aos requisitos legais necessários;
- Elaboração das propostas finais de fixação de vagas dirigidas ao MCTES;
- Instrução e análise dos pedidos de aumento de vagas e verificação dos requisitos legais estabelecidos, nomeadamente quanto ao pessoal docente;
- Elaboração da proposta de decisão final sobre os pedidos de aumento de vagas, dirigida ao MCTES.

### B. RESULTADO

Relativamente às actividades previstas para o processo de fixação e aumento de vagas no Ensino Superior Público, estas foram asseguradas, bem como as actividades previstas para o processo de fixação e aumento de vagas no Ensino Superior Particular e Cooperativo, embora estas últimas não o tenham sido na sua totalidade, uma vez que alguns dos estabelecimentos de ensino superior particular (27) não tiveram as suas vagas publicadas pelo

Resultado: **2 dias**

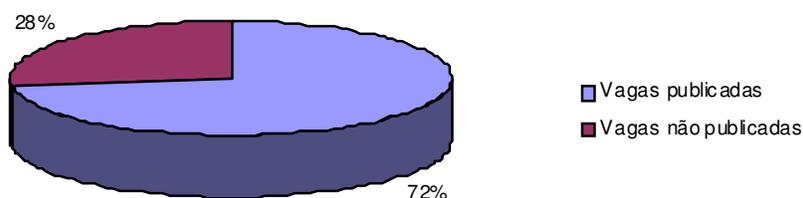
Taxa de Execução: **150%**

Desvio: **+ 50%**

**SUPERADO**

MCTES, apesar de as mesmas terem sido enviadas pela DGES, para publicação em D.R. Posteriormente, todas as vagas foram publicadas na página na Internet da DGES.

## Instituições de Ensino Superior Particular e Cooperativo



No que diz respeito à instrução, análise e elaboração da proposta de fixação de vagas para os cursos de pós-licenciatura, para os cursos de complemento de formação científica e pedagógica e de qualificação para o exercício de outras funções educativas, para o ensino público e privado e para os 2.ºs ciclos dos cursos bietápicos de licenciatura do ensino público, os objectivos inerentes a estas tarefas foram atingidos na globalidade.

O desvio positivo de 50% deve-se, essencialmente, aos seguintes factores:

- À necessidade de assegurar todas as actividades previstas para o processo de fixação e aumento de vagas no Ensino Superior, quer Público, quer Particular e Cooperativo, de forma a cumprir rigorosamente os apertados *timings*, tendo em conta o calendário fixado para o acesso ao ensino superior;
- Ao empenho, total disponibilidade e pró-actividade de todos os colaboradores da equipa de Vagas, concretizado na máxima prioridade que deram à realização de todas as tarefas implicadas, desde a recepção do Despacho do Gabinete do MCTES com os critérios de fixação de vagas para o ano lectivo de 2008/2009, até à comunicação das mesmas a todas as Instituições de Ensino Superior;

- Ao recurso, em casos pontuais, a mecanismos menos formais, como o telefone, o fax ou o correio electrónico, e prevendo prazos curtos de resposta para as instituições, com vista a agilizar os procedimentos conducentes a um processo tão célere quanto possível.

## C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- A execução deste objectivo teve um impacto directo e imediato, a nível interno da DGES, uma vez que visou favorecer as condições para a elaboração dos guias nacionais de acesso ao ensino superior público e privado;
- O desenvolvimento deste objectivo teve, igualmente, um impacto directo nas Instituições de Ensino Superior, visto que permitiu a divulgação do número de vagas para cada ciclo de estudos de acordo com os critérios de vagas fixados pelo Gabinete do MCTES;
- De realçar, também, as consequências directas para todos os possíveis candidatos ao Ensino Superior, dado que, e em função dos critérios fixados pelo Gabinete do MCTES, lhes permitiu o conhecimento da oferta formativa para o respectivo ano lectivo, bem como do número de vagas distribuídas para cada ciclo de estudos e estabelecimentos de ensino;
- Por último, de salientar o facto de não ter havido um total *feedback* da parte do MCTES na conclusão deste processo, nomeadamente, em sede da publicação das vagas para as Instituições de Ensino Superior Particular e Cooperativo, em virtude da alteração do procedimento relativamente a essa mesma publicação, a qual resultou numa entropia dos nossos serviços face aos inúmeros contactos das Instituições de Ensino Superior e também dos potenciais candidatos.

## INDICADOR 9 - Taxa de resposta a pedidos de renovação de RIP's entrados em 2008

---

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Este objectivo foi delineado com base na previsão de que, em 2008, as instituições do ensino superior particular e cooperativo tomariam a iniciativa de solicitar à DGES a renovação do Reconhecimento de Interesse Público, na sequência do processo que foi suspenso em 2007 no MCTES, decorrente da entrada em vigor do novo enquadramento jurídico nesta matéria – Decreto-Lei n.º 62/2007, de 10 de Setembro.

As actividades associadas a este objectivo são as seguintes:

- Instrução, análise de processos relativos ao reconhecimento de interesse público dos estabelecimentos de ES privado:
  - Recepção dos processos;
  - Instrução dos processos;
  - Análise técnica dos processos;
  - Verificação dos requisitos legais para o processo de reconhecimento/ manutenção dos pressupostos de reconhecimento de interesse público;
  - Estabelecimento de contacto com as entidades instituidoras com vista à completa instrução dos processos;
  - Pedido de pareceres/avaliações externas, se previstos na legislação aplicável;
  - Análise, comunicação e execução dos pareceres emitidos por peritos/avaliadores externos;
  - Elaboração de proposta de decisão final, dirigida ao MCTES.

No entanto, no decurso de 2008, e contra as expectativas de um grande volume de pedidos, foi apenas apresentado um pedido de renovação de RIP, pela Universidade Lusíada do Porto, que não foi concluído, encontrando-se em análise.

Tratou-se de um erro de interpretação sobre o voluntarismo das IES nesta matéria, que leva a não reconduzir este objectivo para 2009.

Sobre os impactos, uma vez que apenas existiu um pedido não concluído, os mesmos não poderão ser identificados.

## **INDICADOR 10 - Taxa de resposta a pedidos de documentação relativos a universidades já encerradas e N.º de Incidentes (0)**

---

### **A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS**

As actividades inerentes à emissão da documentação requerida relativamente ao período de funcionamento do estabelecimento de ensino encerrado são as seguintes:

- Análise e inventariação da documentação fundamental;
- Recolha e organização da documentação;
- Definição e implementação de procedimentos a adoptar para a emissão de documentos do estabelecimento de ensino encerrado;
- Emissão de documentos do estabelecimento de ensino encerrado que venham a ser requeridos relativamente ao período de funcionamento.

Esta emissão de documentação requerida refere-se a uma tarefa fora do âmbito das actividades decorrentes da competência atribuída à Direcção de Serviços de Suporte à Rede do Ensino Superior no artigo 4.º da Portaria 547/2007, de 30 de Abril. Contudo, de acordo com o disposto no n.º 3 do artigo 58.º da Lei n.º 62/2007, a qual se refere ao Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior, a emissão de quaisquer documentos do estabelecimento de ensino encerrado, que vierem a ser requeridos relativamente ao período de funcionamento, fica adstrita à entidade que fica com a guarda da documentação fundamental. Desta forma, de acordo com o referido anteriormente, acabou por ficar como função da DSSRES a emissão desta documentação.

### B. RESULTADO

Os resultados alcançados foram condicionados por três factores fundamentais:

**1.º – Organização e arquivo do espólio académico** da UNI nas instalações da DGES. O estado desorganizado em que se encontrava a documentação da UNI levou a um processo muito moroso do seu arquivo, o qual ainda não está concluído;

**2.º – Implementação de um conjunto de procedimentos e metodologias,**

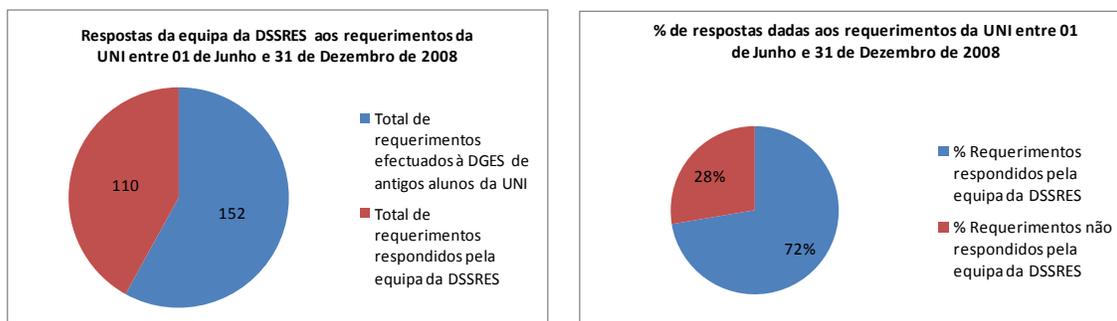
de modo a facilitar a resposta ao requerente. De acordo com a realidade apresentada, esta equipa da DSSRES criou um conjunto de modelos de resposta, metodologias e/ou procedimentos a adoptar, uniformização de procedimentos de resposta, de forma a tornar mais rápida, sistemática e coerente a resposta dada aos requentes. A curto prazo este factor poderá ter retardado os *timings* de resposta dos serviços, mas de certo que a médio e longo prazo irá acelerar o tempo de execução/conclusão dos respectivos processos;



**3.º – Escassez de recursos humanos.** A equipa inicial para arquivo da documentação do referido espólio académico era constituída por 2 técnicos da DSSRES. Em Março, foi reforçada por mais 2 técnicos e em Maio por uma aquisição de serviços que, até à presente data, se mantém exclusivamente a trabalhar no arquivo da UNI a tempo integral. No final do mês de Abril iniciou-se o processo de resposta aos requerentes, o qual era feito pelos mesmos 4 técnicos que continuavam na organização do arquivo. Em Julho a equipa foi reforçada com mais 2 técnicas, ficando assim 6 técnicos a responder aos processos. No mês de Dezembro a equipa ficou reduzida a 5 técnicos, 3 dos quais exercem outras tarefas na Direcção de Serviços.

Desde Janeiro de 2008 começaram a chegar à DSSRES os pedidos de emissão de documentação relativa ao período de funcionamento. Contudo, estes pedidos acabaram por não ser respondidos de modo tão célere como o desejável, uma vez que houve a necessidade de organizar e arquivar todo o espólio académico da UNI. Esta adversidade aliada à escassez de recursos humanos afectos a estas actividades, e uma vez que o indicador foi a taxa de resposta a pedidos de documentação relativos a universidades já encerradas, só se começou a considerar os processos cujos pedidos deram entrada na DSSRES a partir de Junho de 2008, uma vez que não se podia inculir a morosidade de resposta por parte da DGES como falha da equipa ao não cumprimento da meta estabelecida.

Seguidamente, poderão ser observados os resultados relativos ao número de requerimentos solicitados vs número de requerimentos respondidos.



### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- A execução deste objectivo teve um impacto directo e imediato na vida de antigos alunos e/ou docentes de estabelecimentos de ensino superior encerrados, nomeadamente a nível académico (em situações de prosseguimento de estudos no país ou no estrangeiro), a nível

profissional (em situações de procura de emprego ou de progressão de carreira), a nível de legalização de cidadãos estrangeiros em Portugal ou de cidadãos portugueses no estrangeiro;

- O desenvolvimento deste objectivo teve, igualmente, um impacto directo nas Instituições de Ensino Superior que receberam antigos alunos e/ou docentes de estabelecimentos de ensino superior encerrados, na medida em que permitiu definir o número total de alunos a admitir (pelas diversas formas de acesso ao ensino superior) ou o próprio corpo docente para os ciclos de estudo;
- A execução deste objectivo teve um impacto directo e imediato, a nível interno, uma vez que, com o encerramento da Universidade Independente em finais do ano 2007, o volume de trabalho, quer em termos de organização da documentação e arquivo, quer em termos de requerimentos à DGES aumentou exponencialmente, levando à dedicação exclusiva de vários técnicos a esta tarefa, reduzindo assim os recursos humanos da DSSRES noutras áreas.

### Objectivo 5

- Taxa de CET registados nos prazos legais.

## INDICADOR 11 - Taxa de CET registados nos prazos legais

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

A esfera de competência da equipa dos CET envolve a prática das seguintes actividades:

- Instruir, analisar e informar os processos relativos ao registo de CET no Ensino Superior:
  - Apreciação técnica de processos e análise de conformidade legal (Análises Instrutórias e Análises Técnicas);
  - Pedido de elementos para completar o processo;
  - Memorandos de acompanhamento à Comissão Técnica para a Formação Tecnológica Pós-Secundária;
  - Elaboração de actas de reuniões da Comissão Técnica dos CET;
  - Apoio à elaboração de pareceres da Comissão Técnica dos CET;
  - Elaboração da proposta de registo;

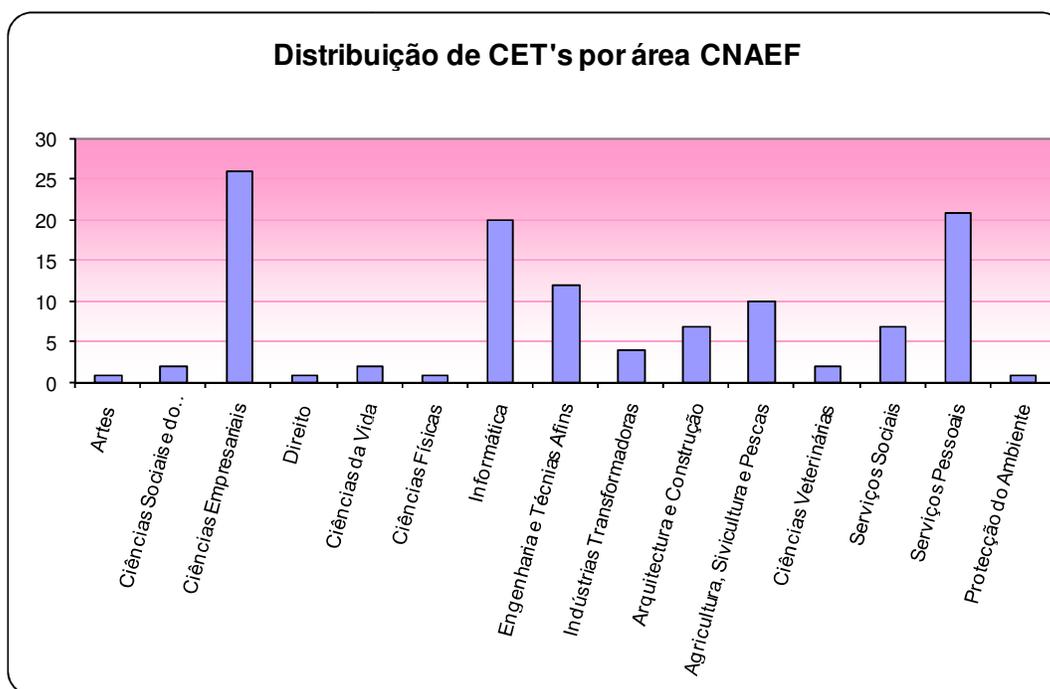
- Elaboração da proposta de indeferimento;
  - Envio de parecer;
  - Confirmação de Anexo para despacho no Diário da República;
  - Elaboração de projecto de despacho para Diário da República.
- 
- Instruir, analisar e informar os processos relativos ao pedido de autorização de criação de turmas/vagas adicionais de CET no ensino superior:
    - Apreciação técnica de processos e análise de conformidade legal (Análises Instrutórias e Análises Técnicas);
    - Pedido de elementos para completar o processo;
    - Elaboração da proposta de autorização de criação de turmas/vagas adicionais;
    - Envio de parecer;
    - Elaboração de projecto de despacho para Diário da República.
- 
- Instruir, analisar e proceder ao cálculo do financiamento aos CET já registados, no âmbito do Despacho do Senhor Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior de 10 de Abril de 2008:
    - Elaboração de inquérito para enviar às instituições de ensino superior público, no âmbito do financiamento;
    - Análise das respostas enviadas pelas IES Públicas;
    - Cálculo dos valores do financiamento a atribuir a cada IES Pública;

### B. RESULTADO

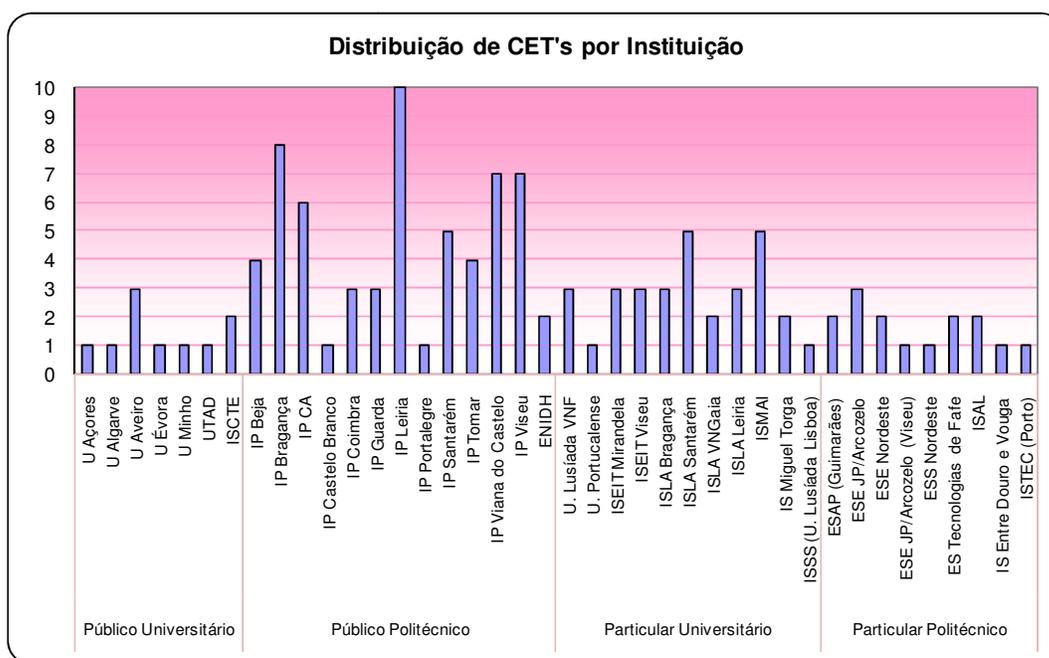
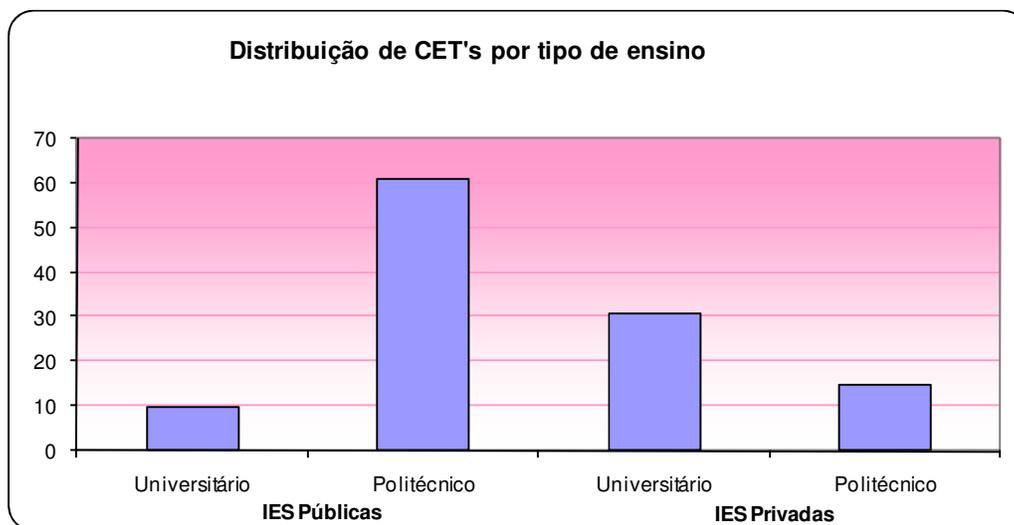
Em Dezembro, com um imenso esforço e empenho da restante equipa para alcançar a taxa de 60%, esta meta foi não só atingida, como superada. De facto, há que assinalar a elevada eficiência no alcance desta meta, uma vez que a relação entre os resultados obtidos (67%) face aos recursos disponíveis é muito alta. De referir que em 2008 houve 104 pedidos de registo de CET. Contudo, uma vez que os CET indeferidos e as desistências foram considerados CET concluídos, estes foram retirados do número de CET a registar, pelo que dos 104 pedidos de registo foram considerados para contagem de CET a registar 95.



De seguida são apresentados os resultados com o número de CET que foram registados em 2008, bem como a sua distribuição por tipo de ensino, por área CNAEF e por instituição. Os resultados referentes aos pedidos adicionais já descritos anteriormente são também apresentados.

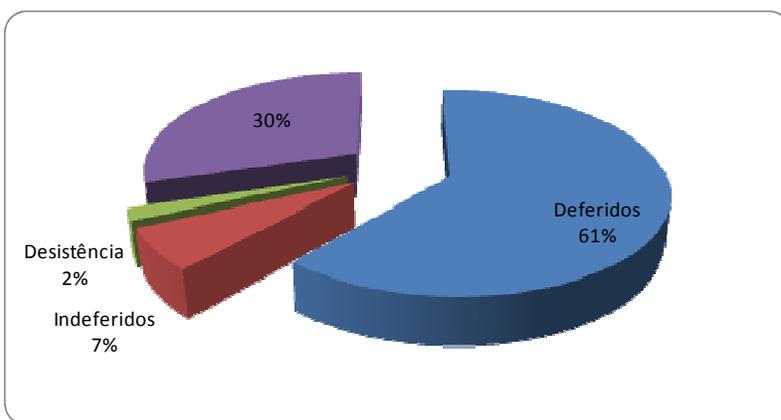


Tipo de Instituição	Tipo de Ensino	CET's registados	% do total
Público	Universitário	10	9%
	Politécnico	61	52%
	<b>Sub-total</b>	<b>71</b>	<b>61%</b>
Particular e Cooperativo	Universitário	31	26%
	Politécnico	15	13%
	<b>Sub-total</b>	<b>46</b>	<b>39%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>117</b>	<b>100%</b>

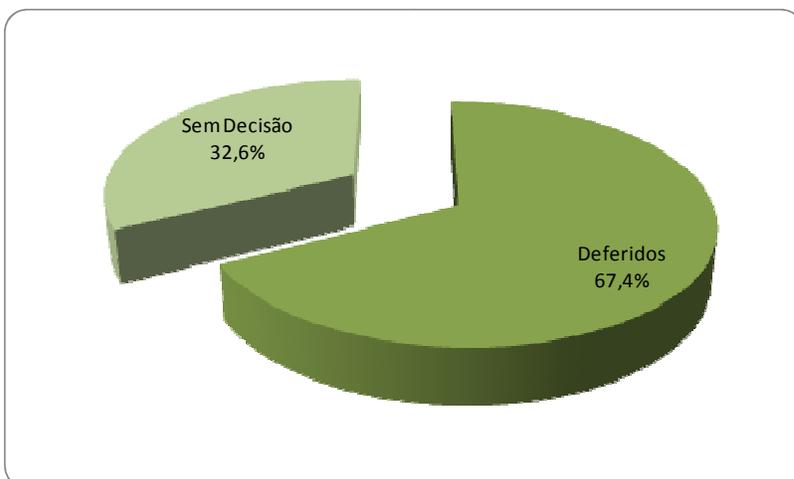


Dos 117 CET registados em 2008, 64 referiram-se a CET cujo pedido de registo foi efectuado em 2008, sendo os restantes (53) relativos a CET de 2006 e 2007.

De acordo com o gráfico *infra*, apresenta-se, primeiramente, a distribuição de CET por estado do processo e, de seguida, a distribuição de CET deferidos dentro do prazo legal.

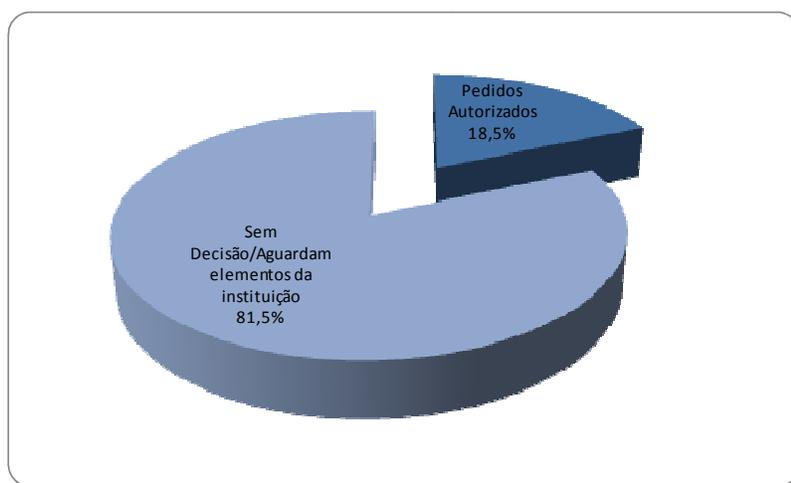


Pedidos em 2008		104
Concluídos	Deferidos	64
	Indeferidos	7
	Desistência	2
Sem Decisão		31



Pedidos em 2008	95
Deferidos	64
Sem Decisão	31

O gráfico abaixo indicado, refere-se aos pedidos de autorização de turmas/vagas adicionais para Cursos de Especialização Tecnológica já registados.



Pedidos de turmas/vagas adicionais em 2008	
Pedidos em 2008	54
Pedidos Autorizados	10
Sem Decisão/Aguardam elementos da instituição	44

Este desvio positivo apresentado no presente objectivo deve-se unicamente ao notável empenho da equipa dos CET, que independentemente de se ver reduzida a 50% no último mês do ano, o seu compromisso e esforço em alcançar a meta proposta foi louvável.

### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Permite estreitar as relações entre a DGES e as instituições, tendo em vista o reforço positivo do desempenho por parte da DGES;
- Aumento da eficiência processual, através dos ganhos em termos de tempo e análise dos processos;
- Aumento do empenho e produtividade;
- Maior benefício às instituições de ensino superior, através da disponibilização em tempo útil da sua oferta formativa;
- Maior benefício aos candidatos a estas formações, os quais procuram a qualificação profissional ajustada às necessidades do mercado e a perspectiva de melhorar condições de emprego com as competências daí adquiridas.

### Objectivo 6

- Assegurar as actividades relativas à gestão do pessoal docente e não docente das IES.

## INDICADOR 12 - Data de elaboração do relatório "INDEZ"

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

O objectivo do Inquérito ao Pessoal nas Instituições de Ensino Superior Público (INDEZ 07) é o de apurar o número de pessoal docente e não docente existente, devidamente actualizado, de forma a poder proceder-se ao cálculo da remuneração média, a qual permite fazer o cálculo da dotação orçamental de cada instituição para integração na fórmula de financiamento, de acordo com a Portaria n.º 231/2006, de 18 de Janeiro.

Este inquérito é realizado por todas as instituições de ensino superior público, sendo 15 Universidades, 17 Institutos Politécnicos e 3 Escolas Superiores de Enfermagem.

O inquérito é realizado através do preenchimento de ficheiros Excel. Este procedimento é complexo, pois este ficheiro é composto por várias folhas de cálculo (36), o que pode provocar erros. Além disso, as instituições preenchem um ficheiro Excel por cada unidade orgânica.

Após o preenchimento dos ficheiros Excel por parte das instituições, estes são remetidos para a Direcção-Geral do Ensino Superior para serem tratados estatisticamente.

Aquando da recepção destes ficheiros, a pessoa responsável pelo INDEZ verifica todos os dados e, caso haja alguma incorrecção, contacta a instituição em causa para que proceda à sua rectificação. Após esta fase, procede-se ao tratamento estatístico dos dados e calcula-se a remuneração média para cada instituição.

### B. RESULTADO

À data de 26.06.2008 foi elaborado o relatório "Indez", o qual permitiu aferir os números de pessoal docente e não docente, distribuído pelas diferentes categorias profissionais, existente nas IESP até 31.12.2007. Neste relatório é também possível calcular o

Resultado: **26.06.2008**

Taxa de Execução: **117%**

Desvio: **+ 17%**

**SUPERADO**

valor da remuneração média, a qual permite determinar o cálculo da dotação orçamental de cada instituição, como já tinha sido referido anteriormente.

Convém realçar que, devido ao elevado número de ficheiros (349) e à quantidade de dados que cada ficheiro apresenta, e uma vez que o tratamento estatístico foi efectuado apenas por 1 pessoa e é bastante complexo, pode tornar-se moroso para além de originar erros.

Assim, e devido ao esforço extraordinário e ao trabalho deste recurso humano, foi possível elaborar um relatório antes do prazo estipulado, o qual reflecte o tratamento estatístico de todos os ficheiros supracitados. Apesar de todas as dificuldades que tiveram de ser ultrapassadas, o objectivo proposto foi superado.

### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

Com a realização deste relatório houve a possibilidade de:

- Apurar o número de pessoal docente e não docente existente nas IESP, o qual possibilita aferir as necessidades reais destas instituições em termos de recursos humanos;
- Determinar a dotação orçamental de cada instituição para integração na fórmula de financiamento a atribuir pelo MCTES, permitindo a este aumentar ou diminuir o orçamento a atribuir de acordo com as necessidades específicas de cada instituição;

## INDICADOR 13 - Taxa de resposta

---

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

As actividades inerentes aos pedidos de pareceres requeridos à DSSRES são as seguintes:

- Análise dos pedidos de parecer referentes ao pessoal docente das IES;
- Elaboração de pareceres jurídicos de acordo com a legislação aplicável;
- Resposta às solicitações dos utentes dentro dos prazos definidos, contribuindo para a melhoria dos fluxos de informação e comunicação.

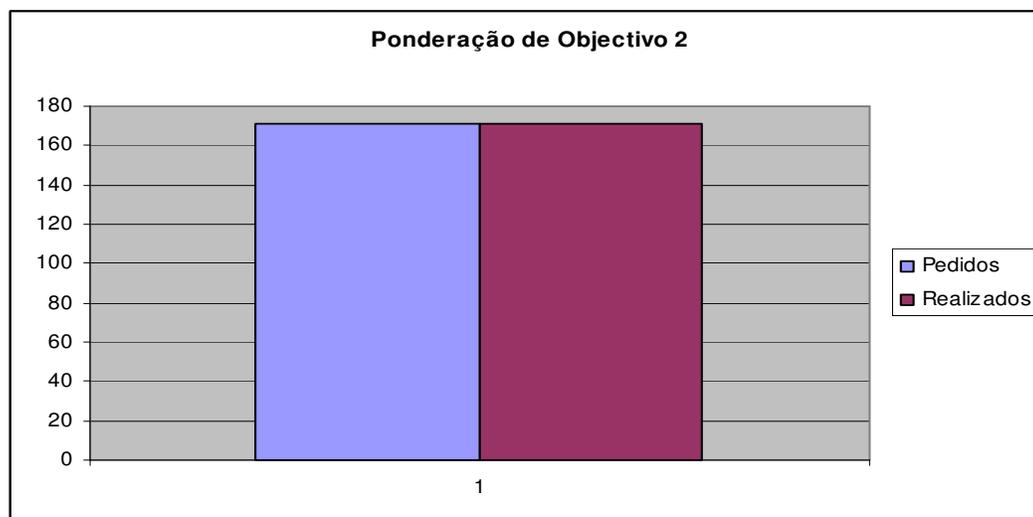
### B. RESULTADO

Quanto aos pareceres jurídicos que foram elaborados, apesar destes incidirem sobre matérias tão específicas cuja resposta pressupõe um lato conhecimento sobre um quadro legislativo aplicável [algumas de extrema complexidade devido ao novo quadro jurídico-normativo aplicável à Administração Pública], o resultado é, sem dúvida, positivo, computando uma taxa de execução de 73,40%. Relativamente à resposta às solicitações, constata-se que as taxas de execução são manifestamente elevadas, tendo mesmo quase atingido os 100% [note-se que esta ponderação é meramente contabilística, sem considerar os critérios de prazo e resposta].



	2.º Semestre 2008		
	Pedidos	Realizados	Taxa de execução
<i>N.º Total Processos/1º Objectivo [pareceres jurídicos]</i>	74	47	73.40%
<i>N.º de Processos/2º Objectivo [fluxos de informação/Não Pareceres]</i>	184	183	99.999% [sem ponderação de prazo de resposta e qualidade de resposta]
<i>Rácio n.º Processos/Pessoa* [Pareceres + Não pareceres]</i>	86	76.6	.....
<i>Contabilizados todos os recursos humanos afectos à análise dos processos/Pessoal Docente</i>			

Os quadros abaixo referenciados indicam o número de pareceres solicitados à DSSRES vs número de respostas a pareceres realizados pela equipa de trabalho e o número de solicitações dos utentes vs número de respostas dentro dos prazos definidos, respectivamente.



Para a obtenção destes bons resultados contribuiu, efectivamente, o empenho e o nível técnico da equipa de trabalho, bem como a estabilidade dessa equipa que desde Junho se circunscreveu a 3 colaboradores.

### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Melhoria das relações da DGES com o exterior, devido à rapidez de resposta às solicitações anteriormente referidas;
- Clarificação do entendimento institucional da DGES relativamente aos diplomas legais que se enquadram na sua esfera de competências;
- Melhoria da imagem junto dos utentes.

### Objectivo 7

- Contribuir para maior abertura ao exterior, pela optimização da prestação de serviços ao utente-alvo e melhoria dos fluxos de informação e comunicação, privilegiando a via electrónica.

### INDICADOR 14 - N.º Propostas de Melhoria exequíveis (2)

### INDICADOR 15 - Índice de Qualidade dos Conteúdos [3 - 4]

Quanto a este objectivo, a análise que vai ser feita englobará em simultâneo os dois indicadores, 14 e 15, uma vez que ambos estão interligados quanto à execução do mesmo.

#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Os colaboradores da DSSRES, individualmente ou em equipa, apresentaram diversas propostas de melhoria que foram posteriormente validadas e avaliadas, quanto à exequibilidade das mesmas e quanto ao índice de qualidade, pela Directora de Serviços.

#### B. RESULTADO

Para poder determinar a taxa de execução dos dois indicadores houve a necessidade de atribuir diferentes taxas de ponderação a ambos os indicadores. Desta forma, atribuiu-se uma ponderação de 30% ao indicador 14 e uma ponderação de 70% ao indicador 15. Para o indicador 14 foram apresentadas 7 propostas de melhoria, o que corresponde a uma taxa de execução de 350%, mas como tem uma ponderação de 30%, esta equivale a 105%. O índice de qualidade destas propostas, indicador 15, foi 4, ou seja, taxa de execução de 100%, mas como tem uma ponderação de 70%, equivale a 75%. A soma das duas taxas de execução dá os 175%. Este valor foi alcançado devido ao esforço de todos os colaboradores em propor melhorias ao serviço prestado ao exterior.

Resultado: **7 respostas**

Índice **4**

Taxa de Execução: **175%**

Desvio: **+ 75%**

**SUPERADO**

### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Aumento do empenho dos colaboradores, uma vez que vêem as suas propostas de melhoria a terem um *feedback*;
- Melhoria da imagem da DGES junto dos utentes;
- Aumento da produtividade, uma vez que os colaboradores ficam empenhados em fazer mais e melhor.

### INDICADOR 16 - Tempo médio de resposta

#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Para este indicador consideram-se as respostas às solicitações dos utentes para a emissão de declarações, dentro dos prazos definidos pelo CPA, bem como dar resposta aos pedidos de informação provenientes de instituições, estudantes, organismos e público em geral, no âmbito da rede de estabelecimentos e cursos do ensino superior.

As declarações são emitidas pela DGES, a pedido dos utentes, e versam sobre a verificação do reconhecimento da Instituição e/ou do curso por parte da DSSRES, quer se trate do Ensino Superior Público, quer do Ensino Superior Particular e Cooperativo e Concordatário, para efeitos profissionais e/ou prosseguimento de estudos académicos.

#### B. RESULTADO

De acordo com as solicitações efectuadas pelos utentes, verificou-se que foram registadas 81 declarações na Base de Dados “Arista”, em 2008, perfazendo na totalidade os pedidos que foram solicitados.

Relativamente aos pedidos de informação, foram dadas 1773 respostas através do endereço electrónico da DSSRES (RES-mail) a pedidos de diversa ordem: esclarecimento; informação genérica ou especializada; enquadramento jurídico de casos (processo de Bolonha, propinas,



trabalhadores-estudantes, interpretação/aplicação do Regime Jurídico das IES, pessoal docente); reclamações e pedidos de intervenção; certificação de documentação à guarda da DGES (estabelecimentos encerrados); marcação de atendimento para entrega de documentação autenticada; acompanhamento de transferência de alunos, etc.

Já em termos da prestação de informação ao público através de outros meios (telefónico ou presencial), a capacidade de resposta ressentiu-se pela sobrecarga permanente de solicitações canalizadas para um número muito reduzido de recursos disponíveis. Relativamente a estes objectivos, estes foram alcançados em termos de resposta imediata a grande parte das solicitações remetidas ao endereço electrónico da DSSRES e/ou seu reencaminhamento interno ou exterior à DGES.

Mais uma vez o desvio deve-se ao esforço extraordinário de todos os colaboradores, uma vez que estes não estavam afectos apenas a estas tarefas.

### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Melhoria da imagem da DGES junto dos utentes;
- Incremento da taxa de serviços electrónicos no âmbito do ensino superior;
- Diminuição do tempo de resposta;
- Diminuição do volume de entrada de papel.

### INDICADOR 17 - Índice de Qualidade dos Conteúdos [3 - 4]

### INDICADOR 18 - Prazo de entrega do relatório (1<sup>a</sup>.Semana do mês seguinte)

Ainda neste objectivo, a análise englobará em simultâneo os dois indicadores, 17 e 18, uma vez que existe conexão directa quanto à sua execução.

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Para este indicador consideram-se os relatórios de actividades entregues mensalmente pelos colaboradores à Directora de Serviços para monitorização do cumprimento dos objectivos.

### B. RESULTADO

Verificou-se que foram entregues dentro do prazo os relatórios de grande parte dos colaboradores, havendo uma pequena fasquia de incumprimento, devido a atrasos na apresentação de alguns relatórios em alguns meses. De qualquer forma a média é de cumprimento deste indicador.

Os colaboradores da DSSRES, individualmente ou em equipa, apresentaram algumas propostas de melhoria que foram posteriormente validadas e avaliadas, quanto à exequibilidade das mesmas e quanto ao índice de qualidade, pela Directora de Serviços. Apresentaram os seus relatórios, maioritariamente dentro dos prazos, variando a qualidade consoante o colaborador, mas tendo-se verificado melhorias graduais ao longo do ano.



### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Aumento do empenho dos colaboradores, uma vez que vêem as suas propostas de melhoria a terem um *feedback*;
- Maior consciencialização dos colaboradores para a necessidade de organização periódica das suas actividades.

### Objectivo 8

- Garantir a execução do Plano de Formação aprovado para a DSSRES

### INDICADOR 19 - Taxa de execução do Plano de Formação aprovado

---

#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Reunião com todas as equipas para avaliar as necessidades;
- Elaboração do plano de formação;
- Validação;
- Execução do plano e monitorização de resultados.

#### B. RESULTADO

O plano de formação para 2008, foi cumprido, atendendo às acções de formação planeadas, tendo sido realizadas outras acções de formação que, por orientação superior, foram tidas por necessárias para o bom cumprimento das tarefas que se enquadram na esfera de competências da DSSRES.

#### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Contribui para uma maior satisfação e motivação dos colaboradores;
- Aumento das competências individuais;
- Facilitador de uma atitude mais participativa e empenhada;
- Aumento da produtividade;
- O retorno do investimento em formação reflecte-se numa melhor qualidade dos processos;
- Facilita a partilha de conhecimento entre colaboradores;
- Maior qualidade dos serviços.

## ACTIVIDADES EXTRA-PLANO

**Actividades inerentes aos processos de cursos do sistema português do ensino superior, de acordo com a legislação aplicável.**

As actividades inerentes aos processos de cursos do ensino superior são diversas (análise instrutória, análise técnica - que pode variar consoante se trate de adequação, alteração ou criação de cursos no ensino superior público universitário, público politécnico ou privado; acompanhamento de avaliadores externos), e decorrem em simultâneo entre si e com outras actividades, envolvendo os mesmos recursos humanos.

Até 28 de Dezembro de 2007, foi recebido um grande conjunto de pedidos (cerca de 1500) para a entrada em funcionamento no ano lectivo de 2008/2009, que ocupou grande parte das actividades ao longo do ano de 2008, embora sejam igualmente relevantes os números de pedidos posteriores e ainda de 2007 que foram objecto de procedimentos e/ou conclusão em 2008.

Assim, o desenvolvimento das actividades em questão teve de ser planeado tendo em conta os diferentes prazos legalmente definidos (quando existiam), sem descuidar o desenvolvimento das restantes actividades enquadradas no objectivo, bem como a necessidade de subdividir os recursos humanos em equipas para permitir o desenvolvimento de actividades relacionadas com diferentes tipos de cursos em simultâneo.

Neste sentido, a previsão das actividades a desenvolver não pôde ser feita com muita precisão nem antecedência, mas com uma periodicidade variável em função do número de processos de cada tipo e do decurso dos prazos aplicáveis.

**Os resultados** alcançados variam de acordo com o tipo de pedido.

### Ensino superior público universitário

Os objectivos foram largamente alcançados, não só em número de pedidos decididos, mas também no cumprimento do prazo para decisão.

Os pedidos de registo de cursos das IESPU em função do seu estado de decisão, constam do seguinte quadro:

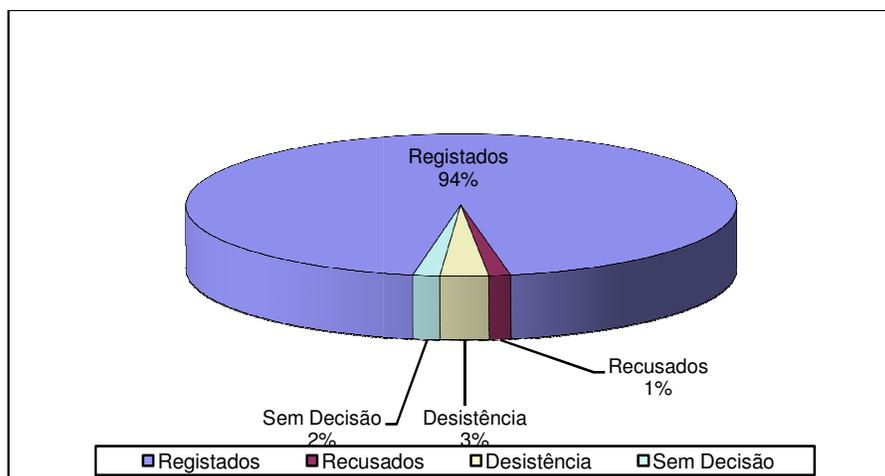
		<i>L</i>	<i>MI</i>	<i>M<sup>(*)</sup></i>	<i>D</i>	<i>Total</i>
<i>Pedidos</i>		26	5	192	95	318
<i>Concluídos</i>	<i>Registados</i>	24	4	177	95	300
	<i>Recusados</i>	1	1	2	1 <sup>(a)</sup>	4
	<i>Desistência</i>			9		9
<i>Sem Decisão</i>		1	0	4	0	5

**Notas:**

(\*) Dos 192 Mestrados, 22 são pedidos da área de FP do ano 2007 que só foram registados no ano 2008

(a) Primeiramente foi recusado e depois foi registado.

O gráfico que se anexa, demonstra a distribuição de cursos das IESPU por estado de decisão.

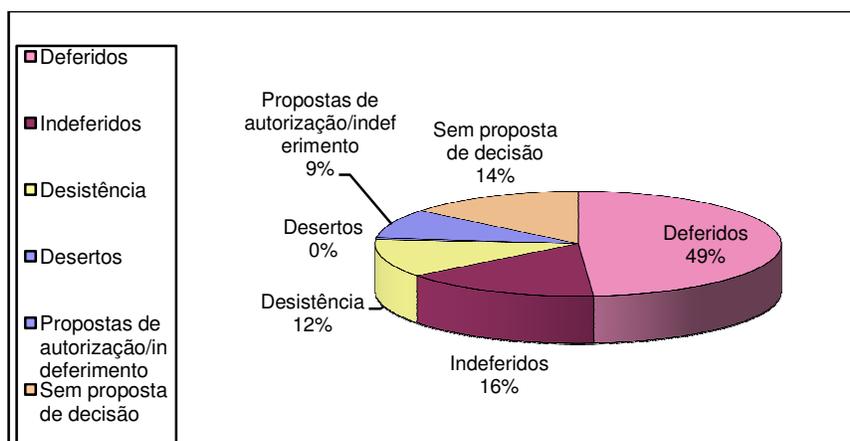


### Ensino superior público politécnico

Os objectivos foram parcialmente cumpridos, pela conclusão de 288 dos 375 pedidos, dentro dos prazos para decisão, quando aplicável. Por outro lado, dos 87 pedidos não decididos, 34 foram objecto de proposta de decisão final por parte da DGES.

		Pós-Licenciaturas	L	M	M (2007)	Total
<i>Pedidos</i>		13	57	166	139	375
<i>Concluídos</i>	<i>Deferidos</i>	9	12	94	68	183
	<i>Indeferidos</i>		28	31		59
	<i>Desistência</i>		3	22	19	44
	<i>Desertos</i>			2		2
<i>Propostas de autorização/indeferimento</i>		1	14	17	2	34
<i>Sem proposta de decisão</i>		3	0	0	50	53

Distribuição de cursos das IESPP por estado de decisão, consta do gráfico em presença:



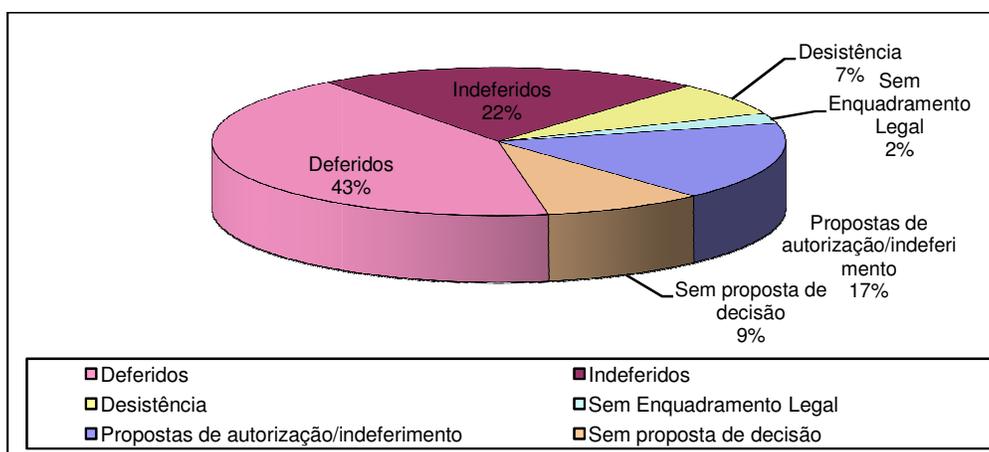
### Ensino superior privado

Os objectivos foram parcialmente cumpridos, pela conclusão de 419 dos 517 pedidos dentro dos prazos para decisão, quando aplicável. Por outro lado, dos 150 pedidos não decididos, 98 foram objecto de proposta de decisão final por parte da DGES.

Os pedidos de autorização de cursos das IES Privado em função do seu estado de decisão são referidos no esquema que ora se apresenta:

		L	L (2007)	M	M (2007)	MI	MI (2007)	D	D (2007)	Total
<i>Pedidos</i>		126	62	189	149	2	2	37	6	573
<i>Concluídos</i>	<i>Deferidos</i>	63	38	83	55		2		3	244
	<i>Indeferidos</i>	24	7	49	14	2		27	1	124
	<i>Desistência</i>	4	7	11	20					42
	<i>Sem enquadramento legal</i>	12		1						13
<i>Propostas de autorização/indeferimento</i>		23	4	45	16			10		98
<i>Sem proposta de decisão</i>			6		44				2	52

A distribuição de cursos das IES Privado por estado de decisão, são as que imediatamente se demonstram:



### Alterações

Os objectivos foram largamente alcançados quanto ao número de pedidos decididos enquanto vigorou o regime de registo, bem como no cumprimento do prazo para decisão.

Com a entrada em funcionamento do Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de Junho, foi introduzido um regime simplificado que prevê a mera comunicação das alterações realizadas pelas instituições de ensino superior à DGES, a qualquer altura, que foi sendo acompanhado ao longo do ano.

De acordo com o esquema apresentado, a Comunicação/pedidos de alterações de cursos das IES em função do seu estado de decisão são as seguintes:

<b>Pedidos de registo</b>	<i>Total</i>		272
	<i>Concluídos</i>	<i>Registados</i>	248
		<i>Recusados</i>	0
		<i>Desistência</i>	23
	<i>Sem enquadramento legal</i>		1
<i>Meras Comunicações</i>			149

Acompanhamento de avaliadores externos

Os objectivos foram alcançados pela eficiente assessoria a dezenas de reuniões de 16 comissões de especialistas ao longo do ano, o que implicou contactos constantes com os cerca de 56 especialistas envolvidos, tal como se evidencia no quadro *infra*:

<b>Mês</b>	<b>Reuniões das Comissões de Especialistas</b>
Janeiro	9
Fevereiro	2
Março	2
Abril	4
Maio	7
Junho	5
Julho	1
Agosto	
Setembro	6
Outubro	17
Novembro	8
Dezembro	3
Outros especialistas:	7

Os desvios negativos ocorridos em alguns casos resultam sobretudo:

- Do elevado número de processos e complexidade dos procedimentos associados a alguns deles;
- Dos limitados recursos humanos e consequente necessidade de acumulação de tarefas relativas a processos com prazos igualmente curtos;
- Da falta de orientações superiores claras e atempadas em determinadas matérias;
- Do facto de a decisão final não ser sempre da competência da DGES.

Os desvios positivos, por outro lado, devem-se aos seguintes factores:

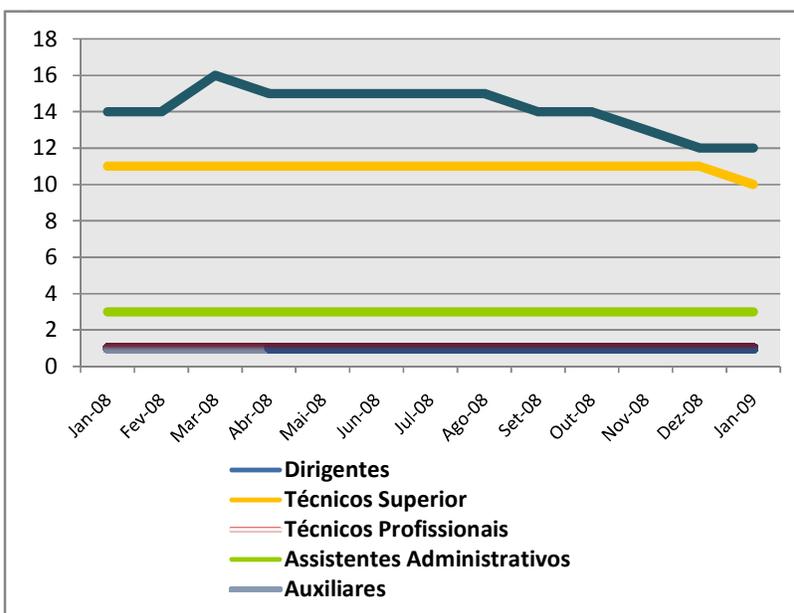
- À simplificação de procedimentos decorrente do Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de Junho, que permitiu reduzir o tempo dedicado aos pedidos relativos a alterações e tornar mais céleres os procedimentos dos pedidos de novos cursos do ensino privado, pelo recurso a comissões de especialistas apenas em algumas situações;
- À utilização privilegiada de meios mais rápidos, como o fax e o correio electrónico, no contacto com as instituições;
- Ao empenho dos colaboradores envolvidos, materializado na prioridade sucessivamente dada ao tratamento dos pedidos com prazos mais curtos no quadro das várias tarefas que desenvolvem em simultâneo.

**O desenvolvimento deste objectivo na sua globalidade** teve implicações directas para as instituições de ensino superior, uma vez que:

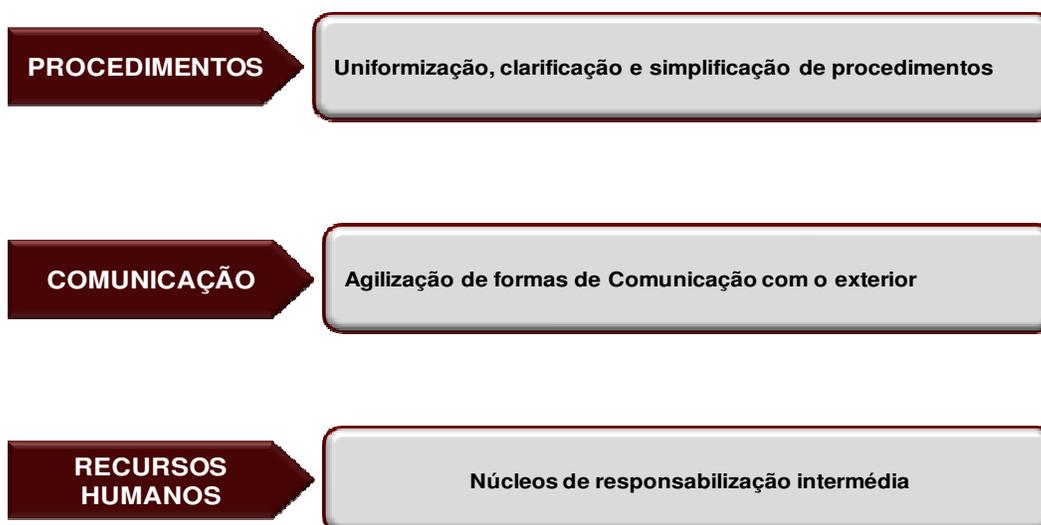
- Permitiu que as IES consolidassem a sua oferta formativa, pela criação de cursos em áreas nas quais satisfazem os requisitos legalmente previstos para a atribuição de graus, com mais-valias evidentes para os potenciais candidatos que assim dispõem de uma maior diversidade de oferta formativa no ensino superior.
- Permitiu a optimização da gestão do tempo dedicado a esta tarefa, de acordo com o número de processos a analisar em cada momento;
- Possibilitou a adopção de medidas eficientes de redução do tempo de decisão, mantendo a qualidade dos procedimentos de acordo com o número de processos a analisar em cada momento;
- A simplificação e a limitação dos prazos para decisão introduzidos pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de Junho, contribuíram para a existência de uma resposta final em tempo útil, compatível com o início do ano lectivo, o que resultou numa maior satisfação das instituições de ensino superior enquanto utentes directos.

### EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS EM 2008 NA DSSRES

Na figura anexa, verifica-se a flutuação dos recursos humanos afectos à DSSRES ao longo do ano 2008. Denota-se pela análise da mesma que a maior variação foi nos Outros e nos Técnicos Superiores no final do ano.



### BOAS PRÁTICAS DA DSSRES



## 3.4 Divisão de Apoio Técnico e Administrativo

### Objectivo 1

- Reduzir o tempo de pagamento a fornecedores.

### INDICADOR 1 - Prazo médio de pagamento a fornecedores

#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Informação a autorizar a despesa;
- Cabimentação e compromisso no SIC;
- Alteração orçamental (caso necessário) no SIC;
- Envio à Direcção Geral do orçamento;
- Pagamento através de transferência bancária;
- Recepção de recibo, confirmação;
- Arquivo por rubricas na Conta de Gerência.

#### B. RESULTADO

Este objectivo foi superado na medida em que foram definidos como critérios de superação o pagamento a menos de 40 dias.

#### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Prestação de um melhor serviço ao público externo;
- Controlo e execução orçamental mais fiável e rigorosa.

Resultado: **35 dias**

Taxa de Execução: **114%**

Desvio: **14%**

**SUPERADO**

### Objectivo 2

- Dar início à implementação de um sistema de gestão e controlo de processos na DATA

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

A Política da Qualidade assegura quer a melhoria contínua dos procedimentos desenvolvidos quer a prestação de um serviço baseado na transparência e simplificação, visando a eficiência da gestão e a eficácia dos resultados. A qualidade é “um grau previsível de uniformidade e fiabilidade a custo reduzido e adequado ao mercado” (W. Edwards Deming).

Neste contexto, a recente Divisão de Apoio Técnico e Administrativo, no primeiro ano de existência, cedo prosseguiu os objectivos de qualidade propostos cumprindo os princípios gerais de gestão da qualidade.

### INDICADOR 2 - N.º de procedimentos definidos

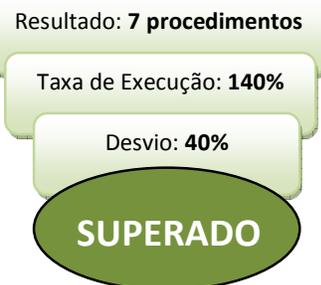
#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Definição dos processos prioritários;
- Análise e sistematização de tarefas;
- Elaboração dos procedimentos através de fluxogramas (“Office”/“VISIO”);
- Validação;
- Implementação.

#### B. RESULTADO

O desenvolvimento de tais procedimentos só se torna possível com o envolvimento das pessoas que, sendo a essência de uma organização, permitem que a garantia de qualidade seja mantida.

Atendendo ao exposto, a DATA, no seu primeiro ano de actividade, ao ter definido sete procedimentos superou o objectivo fixado no QUAR, demonstrando o esforço permanente para a prossecução de



objectivos de qualidade e o ambiente interno de dinamismo e superação vivido naquela unidade orgânica que é, unicamente, constituída por trabalhadores inseridos nas carreiras de “Assistente Técnico” e “Assistente Operacional”.

Assim, a DATA, na pessoa do seu responsável, elaborou um conjunto de **7 (sete) procedimentos** relacionados com as competências atribuídas a esta unidade:

1. “Registo de saída de correspondência – DGES” – PR.001.00, elaborado em 11/09/2008;
2. “Entrada de correspondência – DGES” – PR.002.00, elaborado em 11/09/2008;
3. “Pedido de Libertação de Créditos” – PR.003.00, elaborado em 11/09/2008;
4. “Preparação do Orçamento” - PR.004.00, elaborado em 11/09/2008;
5. “Abertura de Processo de Funcionário” - PR.005.00, elaborado em 15/09/2008;
6. “Gestão de Assiduidade” - PR.006.00, elaborado em 15/09/2008;
7. “Processo de Receita” - PR.007.00, elaborado em 09/10/2008.

No ano de 2008, foram, igualmente implementados dois modelos de impressos, um dos quais foi divulgado pela Direcção-Geral, de modo a garantir a uniformização dos meios de trabalho disponíveis:

- “Registo Geral de Documentação” – IMP 0800, elaborado em 08/02/2008;
- “Registo de Reuniões Internas” - IMP 0900, elaborado em 08/02/2008.

O desvio de +40% verificado encontra justificação no facto de alguns procedimentos estarem estreitamente ligados entre si, o que possibilitou a sua elaboração.

Tratando-se de um processo de melhoria contínua, estão, presentemente, a ser definidos novos procedimentos relacionados com a “Verificação de doença/Junta Médica”, o “Processo de Despesa”, os “Acidentes de Serviço” e “Marcação de Férias”.

### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Processos devidamente controlados facilitando a sua execução e monitorização;
- Obtenção de melhores resultados;
- Maior qualidade e redução de tempo no serviço prestado;
- Maior assertividade na transmissão de conhecimentos, informação e na execução de procedimentos;
- Instrumento facilitador do cumprimento e rigor dos procedimentos e tarefas.

## Objectivo 3

- Melhorar o Sistema de Atendimento Telefónico

### INDICADOR 3 - Nº de postos de atendimento e a largamento do horário

#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Definição de horário em função das necessidades;
- Reestruturação das equipas de forma a deslocalizar mais 1 colaboradora para o atendimento telefónico;
- Formação interna.

#### B. RESULTADO

Este objectivo foi superado na medida em que foi definido como critério de superação a implementação de mais um posto de atendimento e o alargamento do horário antes do dia 01.02.2008.

Resultado: **22.01.2009**

Taxa de Execução: **150%**

Desvio: **+50%**

**SUPERADO**

#### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Redução do tempo de espera das chamadas em linha;
- Melhoria contínua da comunicação com o público externo e interno.

## Objectivo 4

- Melhorar o sistema de inventariação de equipamento e património

### INDICADOR 4 - Taxa de inventariação do equipamento informático dos serviços da DGES

#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Levantamento por unidade orgânica e por sala de todo o equipamento informático existente;
- Registo em ficheiro Excel;
- Introdução de dados na aplicação “4D Cliente”;
- Impressão de etiquetas;
- Etiquetagem.

#### B. RESULTADO

Este objectivo foi cumprido na medida em que o procedimento de inventariação do equipamento informático ficou concluído em 50% dos serviços da DGES.

Resultado: **50% serviços**

Taxa de Execução: **100%**

Desvio: **0%**

**CUMPRIDO**

#### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Maior controlo sobre o equipamento;
- Melhor gestão do *stock* de equipamentos.

## Objectivo 5

- Informatização do sistema de registo e classificação de correspondência

### INDICADOR 5 - Data de entrada em funcionamento do sistema de registo e classificação de correspondência

#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Consulta ao mercado para Configuração da estrutura e campos de registo da aplicação *Sharepoint*;
- Processo de adjudicação;
- Implementação da aplicação;
- Instalação de impressoras;
- Formação.

#### B. RESULTADO

Este objectivo foi superado na medida em que se definiu como meta para a informatização do processo de registo de correspondência o período entre 15.04.2008 – 30.04.2008 e o sistema foi implementado a partir do dia 12.03.2008.

Resultado: **12.03.2008**

Taxa de Execução: **160%**

Desvio: **+60%**

**SUPERADO**

#### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Incremento da taxa de procedimentos informatizados;
- Reforço da eficiência dos serviços prestados.

**Objectivo 6**

- Melhorar o sistema de acessos e controle de assiduidade

O recurso ao sistema biométrico por leitura de impressão digital, como forma de garantir a segurança dos meios e controlo de entradas e saídas, enquadra-se numa dinâmica de qualidade que foi sendo implementada pela Direcção-Geral do Ensino Superior.

Os critérios utilizados para a escolha de tal sistema foram, nomeadamente, o conforto na utilização, a precisão, a relação qualidade/preço e o grau de segurança atenta a importância que os deveres de assiduidade e de pontualidade assumem para o bom funcionamento das organizações.

A finalidade do tratamento assenta na necessidade de agilizar o cumprimento de um objectivo que a lei reconhece integrar-se no âmbito dos poderes de controlo da entidade responsável pelo tratamento: a fixação do horário de trabalho, o controlo da assiduidade e o registo do tempo de trabalho.

**INDICADOR 6 - Data de implementação do Sistema Biométrico**

---

O processo de implementação do sistema biométrico na Direcção-Geral do Ensino Superior teve início com a informação prévia solicitada ao Gabinete de Atendimento ao Público da Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPD).

Posteriormente, foram prosseguidas todas as diligências necessárias para que a CNPD apreciasse a necessidade e proporcionalidade do pedido de implementação do referido sistema, tendo sido apurados os seguintes elementos/informações:

- A capacidade do sistema e o número de trabalhadores abrangidos;
- A forma como é armazenada ou gravada a característica biométrica;
- As taxas de falsas rejeições ou de falsas aceitações do sistema;
- A forma como foi assegurado o direito de informação dos trabalhadores;
- A especificação do tipo de relacionamento com outros tratamentos (v.g. gestão de pessoal ou de remunerações);

- Junção de declaração do fabricante comprovativa de que as chaves dos algoritmos não são cedidas e de que os sistemas não permitem a reversão;
- Parecer da comissão de trabalhadores ou declaração da sua inexistência.

Por ofício datado de 29/04/2008, a Direcção-Geral do Ensino Superior foi notificada do conteúdo da autorização n.º 679/08, da CNPD, proferida em 21/04/2008.

Obtida a referida autorização, em 14/05/2008, foi proferido o despacho n.º 8/DG/2008, do Director-Geral, a comunicar a implementação do sistema biométrico de leitura de dados (impressão digital), no dia 02/06/2008.

Nessa data estariam então em vigor o novo sistema e o que o antecedeu (sistema automático de relógio de ponto). Tal situação permitiu uma maior adesão dos trabalhadores à nova realidade, na medida em que permitiu a aprendizagem necessária para a utilização do sistema e garantir, em caso de se verificar alguma anomalia imprevista, o controle da assiduidade.

A operação de recolha das características biométricas com a finalidade de controlo do horário de trabalho não envolve, em si mesmo, uma violação da integridade física do trabalhador, do seu direito à privacidade ou da sua intimidade, tal como é mencionado nos “Princípios sobre a utilização de dados biométricos no âmbito do controlo de acessos e de assiduidade” apresentados pela CNPD, bem como no Despacho do Director-Geral da DGES, acima identificado.

#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Processo de consulta e adjudicação de software;
- Instalação e configuração de aplicação informática *Nexus*;
- Instalação de terminais de leitura biométrica;
- Formação para técnicos de informática e de Recursos Humanos;
- Divulgação interna do projecto e respectivos procedimentos;
- Registo de dados e de impressão digital de todos os trabalhadores;
- Recolha de dados e fotografia para impressão dos cartões de colaboradores;
- Divulgação da data de implementação do sistema e procedimentos;
- Monitorização da assiduidade nos 2 sistemas (existente -cartão de ponto e novo - biométrico) de forma a prevenir erros;

- Elaboração e distribuição de listas de assiduidade a todos os trabalhadores;
- Desinstalação do sistema existente e funcionamento em pleno do sistema biométrico.

### B. RESULTADO

Resulta, de todo o processo supra descrito, que, num reduzido intervalo de tempo, foram cumpridos todos os requisitos legais para que a autorização para implementação do sistema biométrico fosse concedida pela entidade competente – a CNPD.

- Um factor importante que contribuiu decisivamente para a superação deste objectivo foi o nível de aceitação, por parte dos trabalhadores, deste novo sistema. De facto, foram acautelados os deveres de informação prévios em relação às finalidades determinantes da recolha, destinatários e condições de utilização daqueles dados, em cumprimento do disposto no artigo 10.º n.º 1 da Lei 67/98, alterada pela Declaração de Rectificação n.º 22/98, bem como foram disponibilizados todos os meios para esclarecimento de dúvidas, por parte da Divisão de Apoio Técnico e Administrativo;
- Rapidez da autorização da CNPD;
- Na fase de testes, as anomalias verificadas foram de rápida e fácil resolução.



### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- **Mais-valias para beneficiários/ colaboradores internos:** comodidade e facilidade nos acessos; permite a cada trabalhador consultar em tempo real a sua assiduidade; reduz a necessidade de deslocação dos trabalhadores ao sector de recursos humanos;
- **Impacto nos colaboradores:** contribui para uma maior satisfação no que respeita ao relacionamento entre a organização e os colaboradores; Eficiência processual (tempo, qualidade e custo): reduz o tempo do procedimento de gestão de assiduidade e processamento de vencimentos;
- **Inovação:** utilização das TIC nos serviços prestados ao público interno;

- **Desenvolvimento de medidas futuras para um reforço positivo do desempenho:** introdução de melhorias na aplicação informática com a implementação do módulo que permite a todos os trabalhadores efectuar a marcação de férias e justificação de ausências através de uma intranet.

## INDICADOR 7 - Periodicidade das Listas de Assiduidade

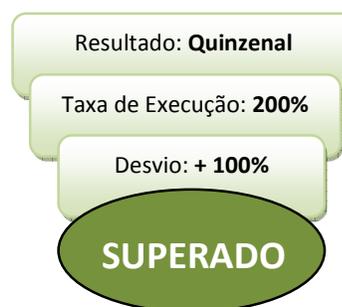
### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Monitorização e registo de justificação de faltas na base de dados de pessoal e no programa *Nexus*;
- Monitorização e registo de férias e licenças na base de dados de pessoal e no programa *Nexus*;
- Solicitação dos justificativos e comprovativos em falta;
- Verificação dos registos;
- Impressão de listas individuais de assiduidade;
- Distribuição.

### B. RESULTADO

A meta definida para este indicador foi a distribuição mensal das listas de assiduidade, entre o 6º e 8º dia de cada mês. O desvio de +100% encontra justificação no facto de se ter constatado que seria uma mais-valia, para os colaboradores e para o processamento da assiduidade pelos serviços, efectuarmos uma distribuição mais regular. Neste sentido, foi decidido que a distribuição passaria a quinzenal.

Nesta 1ª fase de implementação do sistema, uma maior regularidade na distribuição das listas constituiu também um instrumento fundamental para minimizar a ocorrência de anomalias.



### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Contribui para uma maior satisfação dos colaboradores da DGES;
- Melhor monitorização por parte dos dirigentes das unidades orgânicas, da assiduidade dos respectivos colaboradores;

- A actualidade dos registos de assiduidade, contribuiu para um melhor cumprimento dos prazos legalmente previstos para a entrega de comprovativos de ausências;
- Melhoria do processamento da assiduidade e dos vencimentos;
- Maior qualidade dos serviços prestados ao público interno.

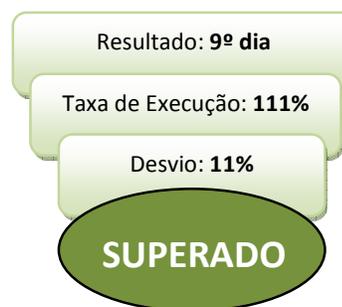
## INDICADOR 8 - Periodicidade de elaboração dos Relatórios de Assiduidade

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Monitorização e registo de justificação de faltas na base de dados de pessoal;
- Impressão de mapa de assiduidade;
- Verificação dos dados do mapa e dos registos individuais de assiduidade;
- Elaboração e impressão do relatório de assiduidade (cumulativo);
- Envio às entidades competentes.

### B. RESULTADO

Os mapas foram elaborados e distribuídos de acordo com o critério de superação definido: antes do 10º dia do mês.



### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- A actualidade do relatório de assiduidade contribui para um melhor cumprimento dos prazos legalmente previstos;
- Actualização permanente dos processos individuais dos funcionários;
- Maior qualidade dos serviços prestados.

### Objectivo 7

- Assegurar a preparação, gestão e controlo do orçamento da DGES, bem como a elaboração da documentação de prestação de contas, de acordo como o modelo de serviços partilhados

Na DGES, não obstante o problema crónico da escassez de recursos humanos, todo o trabalho inerente ao processo de registo, alteração e anulação de procedimentos contabilísticos tem apresentado neste ano melhorias significativas. Melhorias estas que têm permitido à Direcção ter, logo nos primeiros dias de cada mês, um relatório da real execução do orçamento de receita e do orçamento de estado. A esta boa prática está aliada a gestão orçamental fiável e rigorosa a que a Direcção se comprometeu, cumprindo a execução do orçamento de estado em 99,4% e o de receitas próprias em 79,8%.

Um relatório de execução orçamental claro e actualizado é uma peça fundamental de gestão. A DGES, como entidade pública afectada à administração directa do estado, utiliza o SIC – Sistema de Informação contabilística como aplicação de gestão orçamental tendo por base normas legais estabelecidas.

### INDICADOR 9 - Periodicidade do relatório de execução financeira

---

A periodicidade do relatório de execução orçamental não se resume apenas à produção, em tempos determinados, de um *output* a partir de uma aplicação informática. É necessário ter em conta o esforço que está subjacente à produção de um relatório devidamente actualizado, como o registo atempado dos compromissos assumidos, a necessária cabimentação das despesas a efectuar, o pagamento a fornecedores dentro dos prazos médios definidos, e, sempre que tal se justifique, as alterações orçamentais e autorizações respectivas.

#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Elaboração do orçamento da DGES;
- Afectação da verba aprovada às diferentes rubricas de acordo com a receita e despesa prevista;
- Elaboração dos respectivos mapas orçamentais – procedimentos decorrentes da aplicação do programa SIC;
- Realização de todas as acções contabilísticas necessárias à execução orçamental;

- Efectuar procedimentos inerentes à gestão da receita: emissão de recibos; registar receita; depósito de receita; conferência de extractos bancários;
- Efectuar pagamentos de acordo com o legalmente previsto: verificar cabimento; obter autorização de pagamento; efectuar pagamento;
- Emitir relatório de execução financeira.

### B. RESULTADO

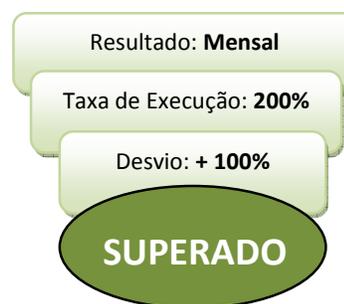
O cumprimento das obrigações legalmente estatuídas é um dever que perpassa por toda a Administração Pública, como é o caso do planeamento e controlo orçamental, que possibilita a concretização das políticas internas previstas e assegura o exercício das actividades dos serviços.

A boa gestão financeira é sinónimo de que o organismo utiliza, com rigor, os sistemas de planeamento e execução, cumprindo os requisitos indispensáveis à produção de informação financeira credível, fiável e consistente.

A DGES assumiu no “QUAR 2008” que a periodicidade do relatório de execução financeira seria bimensal. Contudo, a supervisão efectiva e constante efectuada permitiu que os referidos relatórios fossem emitidos mensalmente.

O acompanhamento dos registos de operações realizadas ao nível orçamental, por parte dos recursos competentes, é resultado de um modelo funcional de aplicações informáticas de suporte da contabilidade que gere, com eficácia, a produção dos dados provenientes dos serviços.

O desvio verificado encontra justificação no facto do SIC – Sistema de Informação Contabilística utilizado permitir a elaboração de relatórios mensais, pelo que se trata de uma mais-valia para a gestão e da actualidade da execução do orçamento estar intimamente ligada com o cumprimento dos prazos de pagamento a fornecedores (objectivo da Divisão de Apoio Técnico e Administrativo que foi superado). Tendo em conta que se conseguiu atingir os 35 dias como prazo médio de pagamento a fornecedores, justificou-se a emissão de relatórios mensais na medida em que reflectiam de forma bastante próxima dos 100% a execução real do orçamento.



### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

Na sequência de orientações transversais a toda a Administração Pública, no sentido da redução da despesa e do rigoroso controlo orçamental, a elaboração de relatórios mensais actualizados são um instrumento fundamental para a monitorização do orçamento e conseqüente cumprimento dessa directiva bem como na prossecução da prestação de um serviço público de qualidade.

#### Objectivo 8

- Elaborar o plano de diagnóstico das necessidades de formação dos colaboradores da DGES para o ano de 2009

### INDICADOR 10 - Data de apresentação do Plano de diagnóstico de formação

#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Elaboração do questionário “Diagnóstico das necessidades de Formação”;
- Validação;
- Comunicação por *email* a todos os colaboradores da data de aplicação;
- Entrega do questionário a todos os colaboradores;
- Introdução e análise de dados;
- Elaboração de Relatório;
- Entrega à Direcção e divulgação a todas as unidades orgânicas (dirigentes).

#### B. RESULTADO

O objectivo foi superado na medida em que o diagnóstico das necessidades de formação foi concluído e entregue à Direcção a 27.11.2008 (critério de superação: conclusão antes de 1.12.2008)

Resultado: **27.11.2008**

Taxa de Execução: **105%**

Desvio: **+ 5%**

**SUPERADO**

### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

O diagnóstico de necessidades de formação é um instrumento que ajuda a reflectir e analisar as necessidades de formação dentro de uma organização e que permite a elaboração de um plano de formação mais assertivo, que satisfaça as necessidades de formação dos colaboradores.

#### Objectivo 9

- Assegurar a execução do Plano de Formação aprovado para a DATA

A qualificação dos recursos humanos é um instrumento indispensável para uma gestão e administração pública de qualidade, pelo que cada vez mais o sucesso de uma organização passa pela formação técnica e comportamental dos seus colaboradores.

### **INDICADOR 11 - Taxa de execução do Plano de Formação aprovado para a DATA**

Apesar da escassez de recursos humanos e conseqüente aumento de trabalho, responsabilidade e limitações de tempo de cada colaborador, a DATA tentou elaborar um Plano de Formação equilibrado de forma a suprir as necessidades em áreas fundamentais para o sucesso da sua actividade.

A par do Plano de Formação, a DATA foi mantendo um Mapa da Execução da Formação Planeada, onde iam sendo actualizadas acções não previstas e realizadas e acções canceladas.

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Reunião com todas as equipas para avaliar as necessidades;
- Elaboração do plano de formação;
- Validação;
- Execução do plano e monitorização de resultados.

## B. RESULTADO

O plano de formação para 2008 apresentou uma taxa de execução de 82%; foram realizadas 9 acções de formação num universo de 11 planeadas, em que estiveram envolvidos 5 colaboradores. As acções de formação realizadas foram em áreas fundamentais para o desenvolvimento das competências atribuídas à DATA, cujo resultado se reflectiu numa melhoria efectiva dos processos.

## C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Contribui para uma maior satisfação e motivação dos colaboradores;
- Aumento das competências individuais;
- Facilitador de uma atitude mais participativa e empenhada;
- Aumento da produtividade;
- O retorno do investimento em formação reflecte-se numa melhor qualidade dos processos;
- Facilita a partilha de conhecimento entre colaboradores;
- Maior qualidade dos serviços.

## ACTIVIDADES EXTRA-PLANO

### Gestão Financeira

- Elaboração, controlo e execução do Orçamento de Estado;
- Previsão, controlo e execução do orçamento de Receita;
- Elaboração da conta de gerência;
- Instruir os processos relativos a despesas, bem como processos relativos a remunerações e abonos, prestar informação sobre o seu cabimento e efectuar as tarefas relativas aos processamentos;
- Gestão do Fundo de Maneio.

### Recursos Humanos

- Promover e assegurar a actualização dos processos individuais dos funcionários tendo em conta os procedimentos administrativos a nível de admissões, transferências, promoções, faltas e licenças;

- Proceder mensalmente ao processamento dos vencimentos;
- Assegurar a divulgação de informação diversa junto do público interno da DGES;
- Elaboração do Balanço Social;
- Elaborar ficheiro de cadastro de pessoal e mantê-lo actualizado;
- Elaboração mensal de toda a documentação que serve de suporte ao processamento de vencimento e respectivos abonos através do programa SRH; solicitação de cabimento junto da contabilidade;
- Divulgar toda a informação inerente a concursos, formação profissional, notas de serviço, etc.
- Recolha, análise e tratamento estatístico da informação produzida pelo sistema informático SRH.
- Actualização de dados para efeitos de tratamento estatístico por diversas entidades, nomeadamente DGAEP.

#### **Economato e Património**

- Assegurar a conservação e gestão dos equipamentos e instalações;
- Organizar e manter actualizado o inventário dos bens móveis e imóveis e assegurar a gestão da frota automóvel;
- Assegurar o apetrechamento em mobiliário e equipamento e promover as demais aquisições necessárias ao funcionamento da DGES;
- Verificação regular do Sistema de segurança de incêndios (electrónico, extintores; saídas de emergência, sinalização, etc.); manutenção e limpeza regular do sistema de ar condicionado; assegurar a aplicação da lei anti-tabaco; serviços de limpeza.

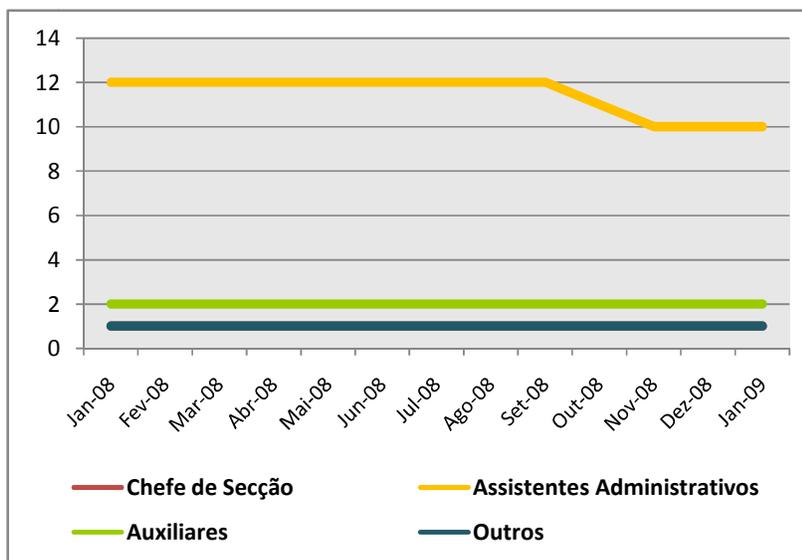
#### **Expediente**

- Assegurar a execução das tarefas inerentes à recepção, classificação, distribuição e arquivo de todo o expediente;
- Assegurar o serviço de fotocópias e encadernações.

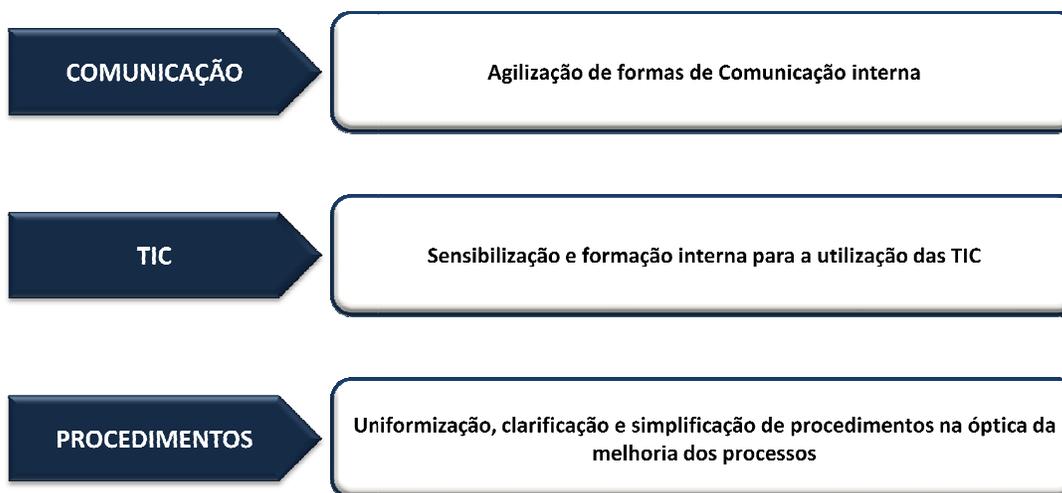
## EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS EM 2008 NA DATA

De acordo com a apresentação gráfica, verifica-se que houve uma tendência de estabilização dos recursos humanos, até ao mês de Setembro.

Registe-se, ainda, a escassez de recursos humanos disponíveis na UO, constituída unicamente por auxiliares e assistentes administrativos.



## BOAS PRÁTICAS



## 3.5 Divisão de Reconhecimento, Mobilidade e Cooperação Internacional

### Objectivo 1

- Divulgar e ampliar os resultados de intervenção da DRMCI

### INDICADOR 1 - N.º de publicações em 2008

#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Finalização de um Guia sobre o Ensino Superior em Portugal;
- Actualização do Guia da ACIDI sobre reconhecimento de habilitações e competências;
- Actualização dos dados para o relatório da Rede *Eurydice*;
- Preparação e elaboração dos conteúdos para a página *Web* da DGES – versão portuguesa e inglesa;
- Coordenação da participação da DGES na *Futurália* envolvendo e elaboração de materiais de divulgação;
- Elaboração de posters e *flyers* para a *Futurália*;
- Elaboração de uma Brochura sobre o Reconhecimento – NARIC.

#### B. RESULTADO

Não se tratando de uma área onde inicialmente se previsse uma grande actividade por parte da equipa, nomeadamente, devido ao seu tamanho reduzido, este indicador acabou por ser superado.

Dado o número elevado de solicitações neste campo e pelo facto de se ter reconhecido a importância da divulgação de informação sobre o Ensino Superior a nível nacional e internacional, a DRMCI empenhou-se em corresponder às actividades planeadas e não planeadas que foram surgindo.

Resultado: **7 publicações**

Taxa de Execução: **129%**

Desvio **+29%**

**SUPERADO**

### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Melhor visibilidade da DGES ao nível nacional e internacional;
- Maior participação deste organismo em eventos de divulgação do Ensino Superior em Portugal.

## INDICADOR 2 - N.º de divulgações mensais no site da DGES

---

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Divulgação através do *site*, *email* e correio de concursos, conferências, feiras e eventos relacionados com o Ensino Superior;
- Publicitação no site da DGES de notícias, acções e iniciativas no âmbito do Ensino Superior.

### B. RESULTADO

Este indicador foi superado devido a um esforço de permanente pesquisa e de divulgação por parte dos elementos da equipa, disponibilizando-se, assim, de forma regular, um número elevado de informação sobre as matérias da competência da DRMCI. Nesta sequência esta actividade tornou-se numa boa prática que se enraizou nas tarefas correntes de todos os elementos da DRMCI.

Resultado: **12 divulgações**

Taxa de Execução: **400%**

Desvio **+300%**

**SUPERADO**

### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

O desenvolvimento global dos objectivos da DRMCI para 2008, teve implicações ao nível interno e externo, nomeadamente através da divulgação das actividades e acções desenvolvidas por esta UO.

No contexto dos factores exógenos, destaca-se a dinamização do *site*, através da sua constante actualização e divulgação de notícias, concursos, conferências e eventos associados ao Ensino Superior.

### Objectivo 2

- Prestar informação às solicitações dos utentes, de modo a garantir a sua satisfação, no âmbito do NARIC

### INDICADOR 3 - Taxa de insatisfação

#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

No âmbito do presente objectivo, foram prestadas as informações aos requerentes e instituições, no âmbito do reconhecimento académico e profissional, no pressuposto de que à data da solicitação a UO dispunha da informação útil.

A informação a prestar não está dependente exclusivamente da estrutura interna, sendo a mesma solicitada ao nível europeu e internacional através de estruturas congéneres.

#### B. RESULTADO

Devido à reduzida taxa de insatisfação demonstrada relativamente aos serviços de informação prestados aos utentes, no âmbito do reconhecimento, e uma vez que a informação veiculada cumpriu os prazos e demonstrou relevância, este indicador foi superado.



#### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Mais-valias para beneficiários: Maior satisfação dos utentes;
- Impacto nos colaboradores: Promoção e valorização da qualidade do trabalho prestado; Redução do tempo e custo na execução das diversas tarefas diárias relacionadas com o tratamento de eventuais reclamações;
- Desenvolvimento de medidas futuras para um reforço positivo do desempenho: A articulação estreita e permanente com os serviços congéneres, a nível internacional, tem-se mostrado crucial para a concretização com sucesso das acções que lhe são cometidas e que são evidentes nos resultados obtidos.

## Objectivo 3

- Elaborar um manual de procedimentos da DRMCI

### INDICADOR 4 - Prazo de elaboração do manual de procedimentos

#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Definição dos processos prioritários, através da reunião de orientações diversas relativas à gestão das operações no quadro das actividades desenvolvidas pela DRMCI;
- Análise e sistematização de tarefas;
- Elaboração dos procedimentos através de fluxogramas (Office/VISIO);
- Validação;
- Implementação contínua.

#### B. RESULTADO

Foi realizado o manual no prazo previsto e necessário, cumprindo-se, assim, integralmente o objectivo traçado. Neste contexto, deve-se destacar o facto de que esta actividade foi realizada sem recurso a um modelo de referência pré-existente, e unicamente pelo dirigente da unidade orgânica, devido à escassez de recursos humanos da mesma.

Importa ainda referir que o manual procura adequar-se aos elevados níveis de qualidade prosseguidos pela DGES.

Resultado: **23.12.2008**

Taxa de Execução: **100%**

Desvio: **0%**

**CUMPRIDO**

#### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- O Manual de Procedimentos destina-se não só a apoiar o trabalho do dirigente e respectiva equipa, mas também a informar e a prestar um serviço de maior e melhor qualidade ao seu público-alvo;

- Trata-se de um contributo para um modelo de referência em matéria de organização, gestão e decisão, racionalizando os modelos organizativos;
- Simplificação e transparência dos procedimentos, eliminando estruturas desnecessárias, uniformizando critérios, partilhando recursos com vista à agilização da eficiência e eficácia do serviço;
- As actualizações constantes do Manual reflectem a melhoria que continuamente se pretende implementar.

### Objectivo 4

- Contribuir para a formulação e definição de políticas

## INDICADOR 5 - Taxa de participação em reuniões

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Verificar o plano e uma agenda tendo em atenção o objectivo da reunião;
- Planear a reunião;
- Recolher informação;
- Focalização nos objectivos e assuntos a serem discutidos;
- Elaborar um resumo da reunião, enunciando as conclusões e/ou compromissos realizados.

### B. RESULTADO

Tratando-se de uma área de elevada relevância para a prossecução das actividades da DRMCI e tomando em consideração o facto de a grande maioria das reuniões se realizarem a um nível internacional foi com grande esforço, articulação e cooperação por parte de todos os elementos da equipa que foi possível superar este indicador.



## C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS DECORRENTES DA EXECUÇÃO DO OBJECTIVO

A elevada participação em reuniões internacionais tem permitido estabelecer um diálogo, quer ao nível interno, quer externo, que conduziu a uma optimização dos resultados quer na definição de políticas quer de estratégias.

## INDICADOR 6 - Taxa de execução dos relatórios / dossiers

---

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Elaboração do relatório nacional (Ensino Superior) sobre a Presidência Portuguesa da União Europeia;
- Elaboração do Relatório Nacional (Ensino Superior) sobre a participação de Portugal no quadro da União Europeia;
- Elaboração do Relatório ao abrigo do contrato com a Comissão Europeia, sobre a Reunião de Directores Gerais do Ensino Superior, realizada no âmbito da Presidência Portuguesa da União Europeia;
- Elaboração do Relatório da UNESCO;
- Elaboração do Relatório Nacional sobre a Governança;
- Elaboração do *Status Report* de Portugal para a Conferência ASEM;
- Elaboração do Acordo de Reconhecimento entre Portugal e França; Portugal e Espanha;
- Implementação do Decreto-Lei 341/07 sobre o reconhecimento de graus estrangeiros, medida de destaque e inovadora no panorama europeu e internacional, nomeadamente: nomeação da Comissão; recolha da informação técnica e preparação das deliberações a serem analisadas pela Comissão; organização e gestão das reuniões da Comissão; preparação dos despachos relativos às escalas de Classificação dos países e reconversão para a escala nacional; publicação em DR das Deliberações e Despachos da Comissão;
- Elaboração de textos no âmbito de Acordos Bilaterais e Multilaterais;
- Realização de Comissões Paritárias e Mistas com outros Países (Cabo Verde, Moçambique, Federação Russa);
- Preparação dos Conselhos de Ministros da Educação;

- Preparação e participação nas Reuniões no âmbito do Conselho e Comissão Europeia, no quadro do Comité de Educação, Grupo de Alto Nível de Políticas de Educação, Grupo de Representantes Nacionais da ASEM e OCDE.

## B. RESULTADO

Dada a importância de veicular as actividades desenvolvidas, bem como a posição nacional sobre matérias discutidas no contexto político, a DRMCI esforçou-se para superar este indicador ao proceder à entrega atempada dos relatórios no contexto das reuniões participadas e efectuando uma gestão eficaz dos dossiers afectos a este objectivo.



## C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Mais-valias para beneficiários: Maior satisfação dos utentes;
- Impacto nos colaboradores: Promoção e valorização da qualidade do trabalho prestado;
- Desenvolvimento de medidas futuras para um reforço positivo do desempenho: A articulação estreita e permanente com os serviços congéneres, a nível internacional, tem-se mostrado crucial para a concretização com sucesso das acções que lhe são cometidas e que são evidentes nos resultados obtidos.

### Objectivo 5

- Acompanhar, coordenar e executar os programas e projectos do Ensino Superior (Programa "Erasmus Mundus", Programa Educação e Formação 2010, Programa PALV, Rede ENIC/Naric, etc.)

## INDICADOR 7 - Taxa de participação em reuniões

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Verificar o plano e uma agenda tendo em atenção o objectivo da reunião;
- Planear a reunião;
- Recolher informação;
- Focalização nos objectivos e assuntos a serem discutidos;
- Elaborar um resumo da reunião, enunciando as conclusões e/ou compromissos realizados.

### B. RESULTADO

No contexto dos programas e projectos afectos a esta unidade orgânica a participação em reuniões que se realizam, também, maioritariamente no estrangeiro, é essencial para o acompanhamento e gestão corrente das competências da DRMCI. Deste modo, mais uma vez, graças ao esforço, articulação e cooperação por parte de todos os elementos da equipa que foi possível superar este indicador.



### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS DECORRENTES DA EXECUÇÃO DO OBJECTIVO

- Mais-valias para beneficiários: Maior satisfação dos utentes;
- Impacto nos colaboradores: Promoção e valorização da qualidade do trabalho prestado;

- Desenvolvimento de medidas futuras para um reforço positivo do desempenho: A articulação estreita e permanente com os serviços congéneres, a nível internacional, tem-se mostrado crucial para a concretização com sucesso das acções que lhe são cometidas e que são evidentes nos resultados obtidos.

### INDICADOR 8 - Taxa de resposta às candidaturas *Erasmus Mundus*, no prazo legal

#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Análise da documentação fundamental e dos processos de candidatura;
- Recolha e organização da documentação, caso necessário para a instrução do processo;

#### B. RESULTADO

No âmbito do *Erasmus Mundus* e uma vez que esta unidade orgânica comporta a estrutura nacional para o referido programa, a rápida resposta à análise de candidaturas nacionais e estreita colaboração com as instituições interessadas deve-se a um grande empenho da DRMCI em obter bons resultados nacionais.



#### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS DECORRENTES DA EXECUÇÃO DO OBJECTIVO

- Mais-valias para beneficiários: Maior satisfação dos utentes;
- Impacto nos colaboradores: Promoção e valorização da qualidade do trabalho prestado;
- Desenvolvimento de medidas futuras para um reforço positivo do desempenho: A articulação estreita e permanente com os serviços congéneres, a nível internacional, tem-se mostrado crucial para a concretização com sucesso das acções que lhe são cometidas e que são evidentes nos resultados obtidos.

## INDICADOR 9 - Prazo médio de resposta ao pedido de reconhecimento de diplomas

---

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Análise da documentação fundamental e dos processos de candidatura;
- Recolha e organização da documentação, caso necessário para a instrução do processo;

### B. RESULTADO

Foram realizadas as actividades previstas e necessárias para o cumprimento integral dos objectivos no prazo previsto apesar do elevado número de solicitações nesta área e do número reduzido de elementos afectos à mesma.



### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS DECORRENTES DA EXECUÇÃO DO OBJECTIVO

- Mais-valias para beneficiários: Maior satisfação dos utentes;
- Impacto nos colaboradores: Promoção e valorização da qualidade do trabalho prestado;
- Desenvolvimento de medidas futuras para um reforço positivo do desempenho: A articulação estreita e permanente com os serviços congéneres, a nível internacional, tem-se mostrado crucial para a concretização com sucesso das acções que lhe são cometidas e que são evidentes nos resultados obtidos.

## INDICADOR 10 - Taxa de execução das actividades do BFUG

---

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Análise da documentação fundamental e dos processos de candidatura;
- Recolha e organização da documentação, caso necessário para a instrução do processo;

## B. RESULTADO

Tratando-se de uma área que envolve uma multiplicidade de actividades, a DRMCI prestou todo o apoio e acompanhamento técnico, no âmbito das suas atribuições, para se alcançar todas as metas traçadas com sucesso e de forma a agilizar a implementação do Processo de Bolonha a nível nacional.



## C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS DECORRENTES DA EXECUÇÃO DO OBJECTIVO

- Mais-valias para beneficiários: Maior satisfação dos utentes;
- Impacto nos colaboradores: Promoção e valorização da qualidade do trabalho prestado;
- Desenvolvimento de medidas futuras para um reforço positivo do desempenho: A articulação estreita e permanente com os serviços congéneres, a nível internacional, tem-se mostrado crucial para a concretização com sucesso das acções que lhe são cometidas e que são evidentes nos resultados obtidos.

## INDICADOR 11 - Taxa de execução das actividades dos peritos de Bolonha

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Elaboração do relatório nacional para a Comissão Europeia sobre o Programa “Educação e Formação 2010”, em colaboração com o ME e MTSS;
- No âmbito do *Erasmus Mundus* foram asseguradas as tarefas e iniciativas enquanto estrutura Nacional;
- Elaboração do relatório intercalar para a ACIDI;
- Elaboração do *National Action Plan* (NARIC);
- Participação no *Survey of European Networks* (NARIC);
- Participação no Exercício de mapeamento das actividades nacionais e europeia, da Comissão Europeia, sobre projectos e programas de cooperação com financiamento público ao nível da educação e formação;

- Apresentação de uma candidatura à Comissão Europeia, para um projecto no âmbito do Programa Educação e Formação 2010, em conjunto com o ME e MTSS – cujo financiamento foi concedido;
- Organização e Coordenação dos Seminários e Conferência final, realizados ao abrigo do Contrato com a Comissão Europeia dos Peritos de Bolonha;
- Implementação do processo interno relativo ao DL341/07 (procedimentos técnicos administrativos, financeiros, criação de formulários, recibos etc...);
- Lançamento do Concurso e gestão do processo de avaliação internacional da EUA;
- Preparação e acompanhamento do processo de avaliação dos painéis internacionais sobre o Ensino à Distância e o Ensino das Artes;
- Coordenação da Iniciativa Pablo Neruda;
- Participação e acompanhamento técnico das actividades do Grupo de Representantes da Agência Nacional PROALV;
- Preparação e participação nas Reuniões no âmbito do Programa Educação e Formação 2010, Comité PALV e do Programa *Erasmus Mundus*.

### B. RESULTADO

Taxa de execução das actividades dos peritos de Bolonha – no quadro dos projectos desenvolvidos pelos peritos nacionais de Bolonha, que a DGES acompanha, esta equipa prestou todo apoio técnico e logístico tornando, assim, possível a realização integral dos referidos projectos.



### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Mais-valias para beneficiários: Maior satisfação dos utentes;
- Impacto nos colaboradores: Promoção e valorização da qualidade do trabalho prestado;
- Desenvolvimento de medidas futuras para um reforço positivo do desempenho: A articulação estreita e permanente com os serviços congéneres, a nível internacional, tem-se mostrado crucial para a concretização com sucesso das acções que lhe são cometidas e que são evidentes nos resultados obtidos.

### Objectivo 6

- Realizar, quinzenalmente, reuniões de melhoria contínua e de aferição das actividades realizadas

## INDICADOR 12 - N.º de projectos inovadores

### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Foi criada uma plataforma de comunicação interna, através da qual foram promovidas reuniões de monitorização das actividades e objectivos a alcançar, das quais existem registos documentais.

As reuniões permitiram definir e redefinir, com regularidade, prioridades e objectivos, procedendo para tal a um planeamento detalhado das mesmas tendo em atenção os recursos humanos disponíveis, em número muito reduzido.

Permitiu ainda a todos os colaboradores deterem a informação sobre todas as actividades em desenvolvimento bem como fornecerem os seus *inputs* individuais para o alcance dos objectivos em causa.

De igual modo foi feita a análise crítica avaliação do SIADAP 2 e 3 e prestada informação permanente o que permitiu um acompanhamento e participação de todos num processo novo.

### B. RESULTADO

Apesar do número limitado de elementos que compõem a unidade orgânica, a vontade de dinamizar e coordenar de forma eficaz as actividades desenvolvidas internamente, de forma a potencializar os recursos disponíveis, conduziu à apresentação de um número elevado de projectos.

Resultado: **4 projectos**

Taxa de Execução: **133%**

Desvio **+33%**

**SUPERADO**

### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS DECORRENTES DA EXECUÇÃO DO OBJECTIVO

Ao nível dos factores endógenos, destaca-se a criação de uma plataforma de comunicação interna que contribuiu para o desenho e implementação de um conjunto de boas práticas que se revelaram

fundamentais e que permitiram uma abordagem dinâmica das actividades envolvendo o mapeamento, coordenação e monitorização das actividades de cada elemento da equipa mantendo um fluxo de informação em partilha possibilitando uma flexibilização da equipa nas respostas a prestar quer internamente quer ao nível das solicitações externas.

### INDICADOR 13 - Taxa de execução das reuniões

---

#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Reunião com todas as equipas para avaliar as necessidades;
- Discussão sobre as actividades a serem desenvolvidas e prosseguidas pelos vários colaboradores;
- Partilha de informação;
- Divulgação de resultados;
- Monitorização e acompanhamento dos projectos/iniciativas/actividades.

#### B. RESULTADO

Estas reuniões periódicas da DRMCI tornaram-se numa boa prática que se deverá destacar, considerando que permitem a partilha, acompanhamento e monitorização das actividades de cada elemento, fomentando a comunicação, cooperação interna e conhecimento de todo o trabalho desenvolvido.



#### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS DECORRENTES DA EXECUÇÃO DO OBJECTIVO

- Maior acompanhamento e controlo do grau de execução dos projectos e actividades delineadas;
- Fomento da responsabilização dos colaboradores no cumprimento das tarefas cometidas;
- Promoção e valorização da qualidade do trabalho prestado;
- Desenvolvimento de medidas futuras para um reforço positivo do desempenho.

## Objectivo 7

- Garantir a execução do plano de formação aprovado

### INDICADOR 14 - Taxa de execução do Plano de Formação aprovado

---

#### A. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Reunião com todas as equipas para avaliar as necessidades;
- Elaboração do plano de formação;
- Validação;
- Execução do plano e monitorização de resultados.

#### B. RESULTADO

No quadro do plano formação aprovado foram asseguradas todas as participações nas acções de formação previstas para a equipa.

#### C. IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS DECORRENTES DA EXECUÇÃO DO OBJECTIVO

- Contribui para uma maior satisfação e motivação dos colaboradores;
- Aumento das competências individuais;
- Facilitador de uma atitude mais participativa e empenhada;
- Aumento da produtividade;
- O retorno do investimento em formação reflecte-se numa melhor qualidade dos processos;
- Facilita a partilha de conhecimento entre colaboradores;
- Maior qualidade dos serviços.

#### ACTIVIDADES EXTRA-PLANO

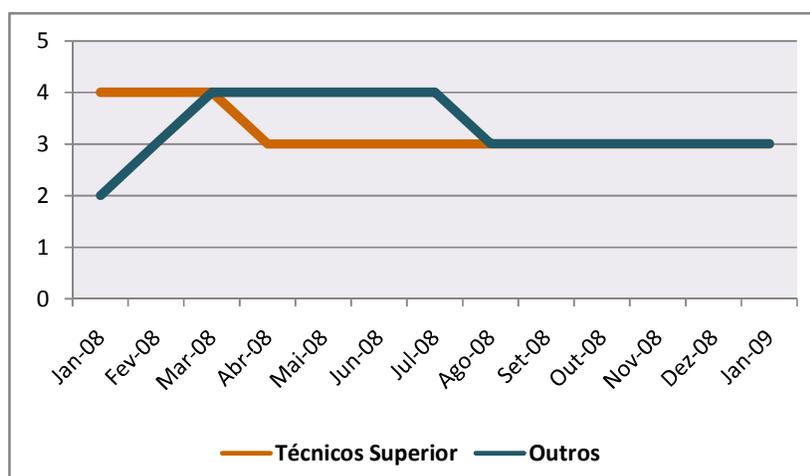
- Actualização do Guia da ACIDI sobre reconhecimento de habilitações e competências;
- Actualização dos dados para o relatório da Rede *Eurydice*;

- Preparação e elaboração dos conteúdos para a página *Web* da DGES – versão portuguesa e inglesa;
- Coordenação da participação da DGES na Futurália;
- Elaboração de materiais de divulgação: posters e *flyers* para a Futurália;
- Elaboração de uma Brochura sobre o Reconhecimento – NARIC;
- Elaboração do Relatório da UNESCO;
- Elaboração do Relatório Nacional sobre a Governança;
- Elaboração do *Status Report* de Portugal para a Conferência ASEM;
- Elaboração do Acordo de Reconhecimento entre Portugal e França; Portugal e Espanha;
- Implementação do Decreto-Lei 341/07 sobre o reconhecimento de graus estrangeiros, medida de destaque e inovadora no panorama europeu e internacional, nomeadamente: nomeação da Comissão; recolha da informação técnica e preparação das deliberações a serem analisadas pela Comissão; organização e gestão das reuniões da Comissão; preparação dos despachos relativos às escalas de Classificação dos países e reconversão para a escala nacional; publicação em DR das Deliberações e Despachos da Comissão; processo interno relativo ao DL341/07 (procedimentos técnicos administrativos, financeiros, criação de formulários, recibos etc...);
- Elaboração do relatório intercalar para a ACIDI;
- Participação no *Survey of European Networks* (NARIC);
- Actualização do *Country Profile* de Portugal, no âmbito da Rede NARIC;
- Participação no Exercício de mapeamento das actividades nacionais e europeia, da Comissão Europeia, sobre projectos e programas de cooperação com financiamento público ao nível da educação e formação;
- Apresentação de uma candidatura à Comissão Europeia, para um projecto no âmbito do Programa Educação e Formação 2010, em conjunto com o ME e MTSS – cujo financiamento foi concedido;
- Preparação e acompanhamento do processo de avaliação dos painéis internacionais sobre o Ensino à Distância e o Ensino das Artes;
- Coordenação da Iniciativa Pablo Neruda;
- Contributo com texto sobre Ensino Superior em Portugal para publicação num guia russo de ensino superior na Europa: *Guidebook of scholarships for Russian students – 2008*;
- Contributo de texto sobre o Ensino Superior em Portugal para Guia do Ensino Superior preparado pela Comissão Europeia e destinado aos países asiáticos: *Compendium on EU Education and Exchange Programmes for Central Asian Students*.

### EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS EM 2008 NA DRMCI

Através da observação da figura *infra*, verifica-se que existiu uma diminuição de recursos humanos disponíveis (técnicos superiores), a partir do mês de Abril do ano de 2008.

Quanto aos restantes colaboradores da DRMCI, tais como os bolseiros, que no quadro estão entre os denominados “Outros”, houve uma flutuação no número de elementos que os compõem, até Agosto de 2008, tendo havido, a partir desta data.



### BOAS PRÁTICAS DA DRMCI

Tendo sido o ano de 2007 o ponto de partida de uma nova equipa, em 2008 assistiu-se à estabilização e criação de procedimentos que permitiram o desempenho de muitas tarefas para além das estipuladas no TB da DRMCI e com elevada complexidade, conforme é constatável no conjunto de *outputs* desta Divisão ao longo do ano de 2008.

Contribuíram para esse desempenho um conjunto de boas práticas que se revelaram fundamentais e que permitiram uma abordagem dinâmica das actividades e cuja base assenta numa plataforma de comunicação interna envolvendo o mapeamento, coordenação e monitorização das actividades de cada elemento da equipa mantendo um fluxo de informação em partilha possibilitando uma flexibilização da equipa nas respostas a prestar quer internamente quer ao nível das solicitações externas.

Os resultados obtidos, em 2008, constituem um reflexo do trabalho contínuo desenvolvido em parceria por esta UO.

Assim, e no contexto da referida plataforma de comunicação interna foram promovidas reuniões de monitorização das actividades e objectivos a alcançar, das quais existem registos documentais.

As reuniões permitiram definir e redefinir, com regularidade, prioridades e objectivos, procedendo para tal a um planeamento detalhado das mesmas tendo em atenção os recursos humanos disponíveis, em número muito reduzido.

O facto de se ter procedido a uma discussão e partilha contínua das temáticas em curso permitiu a todos os colaboradores deterem a informação sobre todas as actividades em desenvolvimentos bem como fornecerem os seus inputs individuais para o alcance dos objectivos em causa.

De igual modo foi feita a análise crítica da avaliação do SIADAP 2 e 3 e prestada informação permanente o que permitiu um acompanhamento e participação de todos num processo novo. Revelou-se como uma medida positiva uma vez que todos os colaboradores se sentiram parte de um processo colectivo de decisão e permitiu igualmente dissipar dúvidas e alcançar consensos.

