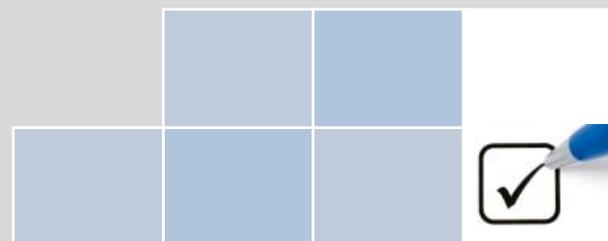
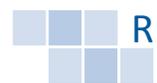


DIRECÇÃO-GERAL DO ENSINO SUPERIOR

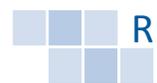
RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2009

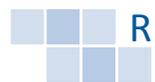




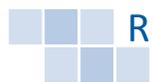
INDICE

METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO.....	6
1. OBJECTIVOS DEFINIDOS NO PLANO DE ACTIVIDADES DE 2009	7
1.1. As atribuições da estrutura	7
1.2. Os Objectivos Estratégicos	9
1.3. Os Objectivos Operacionais.....	10
1.4. Relação entre os objectivos estratégicos, objectivos operacionais e as unidades orgânicas	11
2. ANÁLISE DAS ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS PELAS UNIDADES ORGÂNICAS DECORRENTES DOS OBJECTIVOS DEFINIDOS.....	13
3. CONCLUSÕES	171
ANEXOS	173
ABREVIATURAS.....	179
GLOSSÁRIO	183





II - RELATÓRIO DE ACTIVIDADES



METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

O Relatório de Actividades evidencia a concretização dos objectivos estratégicos e operacionais da DGES ao nível das suas unidades orgânicas.

A contribuição e envolvimento de todas as unidades orgânicas da DGES no processo de realização do plano traçado para o serviço, através dos colaboradores a elas afectos, foram decisivos para o alcance das metas estabelecidas.

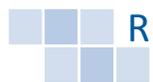
O presente relatório está estruturado em três partes.

Na **primeira parte** retratam-se os objectivos estratégicos que foram definidos e a respectiva implicação na fixação dos objectivos operacionais.

Na **segunda parte**, são analisados os objectivos propostos com base nos *Tableaux de Bord* para cada uma das unidades orgânicas. Os *Tableaux de Bord* obedecem às perspectivas delineadas no *Balanced Scorecard*, de acordo com o previsto para o “Quadro de Avaliação e Responsabilização” (QUAR), nas várias perspectivas: Mercado/utentes; Processos; Financeira; Aprendizagem e Desenvolvimento Organizacional.

No âmbito das actividades desenvolvidas, são também referidas as actividades “extra-plano” prosseguidas pelas unidades orgânicas numa perspectiva de optimização dos projectos promovidos pela DGES para 2009.

As boas práticas reveladas pelas unidades orgânicas na execução das suas actividades, cuja contribuição é inquestionável para a melhoria contínua a que a DGES se propõe, são também incluídas na análise.



Na **terceira parte** é feita a conclusão, tendo em consideração a análise dos resultados da execução global do Plano de Actividades, fundamentada nos objectivos previstos ao nível de cada unidade orgânica. Tais objectivos, sendo mensuráveis, compreendem indicadores, metas e critérios de superação, cuja avaliação permite efectuar as análises comparativas.

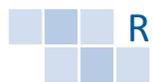
1. OBJECTIVOS DEFINIDOS NO PLANO DE ACTIVIDADES DE 2009

O Plano de Actividades da Direcção-Geral do Ensino Superior para o ano de 2009 foi elaborado de acordo com o estipulado no art.º 1.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, que prevê 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.

1.1. 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.

1.2. Os Objectivos Estratégicos

Os objectivos estratégicos, plurianuais, para a Direcção-Geral do Ensino Superior foram definidos de acordo com as suas atribuições e decorrem de orientações superiores, tendo em vista uma melhoria contínua dos serviços prestados, através da optimização dos seus recursos, e visando a satisfação dos clientes.

Tais objectivos visam reflectir os programas de acção que a Direcção-Geral entende dever prosseguir, no cumprimento das Medidas SIMPLEX, através da agilização da gestão corrente dos assuntos pedagógicos, da simplificação e consolidação dos mecanismos de acesso ao ensino superior e do reforço dos instrumentos da acção social no ensino superior público e particular. Nestes termos objectivos estratégicos são os seguintes:

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 trabalhadores

Objectivo Estratégico 4

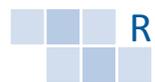
- Melhorar a interacção com os parceiros, partilhando informação e conhecimento

1.3. Os Objectivos Operacionais

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

Os objectivos operacionais da DGES para 2009, ora descritos, ficaram definidos no “QUAR da DGES” e foram apresentados e analisados no Relatório de Autoavaliação dos Serviços, constante da PARTE I do Relatório de Actividades.

- Objectivo Operacional 1**
 - Prestar informação de valor e em tempo útil aos estudantes e Instituições de Ensino Superior
- Objectivo Operacional 2**
 - Garantir o acesso dos serviços do Ensino Superior Público e Privado à Plataforma de Interoperabilidade do Estado
- Objectivo Operacional 3**
 - Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação
- Objectivo Operacional 4**
 - Assegurar uma gestão orçamental fiável e rigorosa
- Objectivo Operacional 5**
 - Garantir um nível de segurança, qualidade e disponibilidade adequados para os sistemas informáticos e as respectivas infra-estruturas tecnológicas de suporte
- Objectivo Operacional 6**
 - Garantir a qualidade da acessibilidade aos sítios da DGES na Internet, a cidadãos com necessidades especiais
- Objectivo Operacional 7**
 - Garantir a qualificação dos colaboradores da DGES
- Objectivo Operacional 8**
 - Garantir o início da implementação e aperfeiçoamento do sistema de gestão da qualidade na DGES

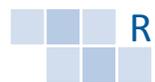


1.4. Relação entre os objectivos estratégicos, objectivos operacionais e as unidades orgânicas

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.

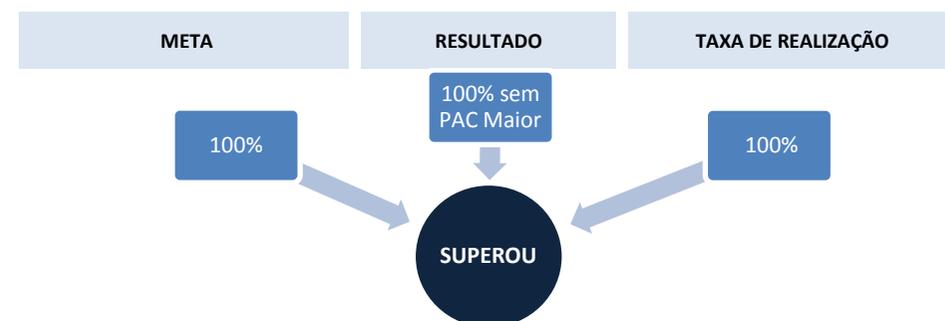
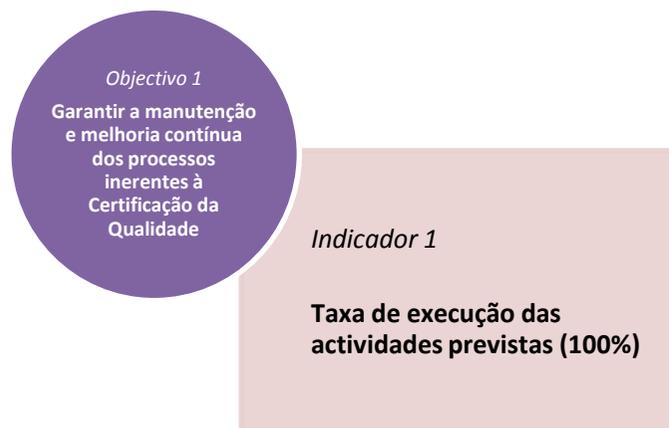
Cada UO é co-responsável, no exercício da sua actividade, pela prossecução dos objectivos estratégicos e operacionais supra, de acordo com a seguinte relação:

Objectivos Estratégicos	Objectivos Operacionais 2009	Unidades Orgânicas (UO)/ Direcção (DIR)
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	Todas as UO
Prestar um serviço que garanta a equidade e justiça social dentro do enquadramento legal e institucional.	Garantir o acesso dos serviços do Ensino Superior Público e Privado à Plataforma de Interoperabilidade do Estado	DIR/DSAE
	Garantir a qualidade da acessibilidade aos sítios da DGES na Internet, a cidadãos com necessidades especiais	DIR
Melhorar continuamente os sistemas de organização de trabalho e a implicação dos colaboradores	Assegurar uma gestão orçamental fiável e rigorosa	DIR/DATA
	Garantir a qualificação dos colaboradores da DGES	DIR/ Todas as UO
	Garantir o início da implementação e aperfeiçoamento do sistema de gestão da qualidade na DGES	DIR/ Todas as UO
Melhorar a interação com os parceiros, partilhando informação e conhecimento.	Garantir um nível de segurança, qualidade e disponibilidade adequados para os sistemas informáticos e as respectivas infra-estruturas tecnológicas de suporte	DIR
	Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação	DIR/DSSRES

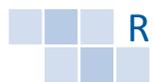


2. ANÁLISE DAS ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS PELAS UNIDADES ORGÂNICAS DECORRENTES DOS OBJECTIVOS DEFINIDOS

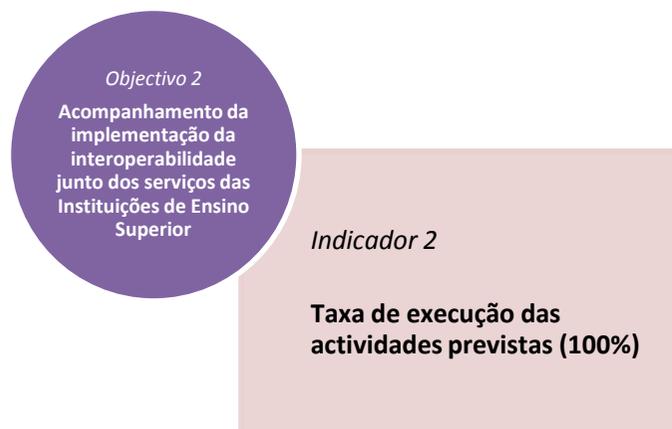
QUALIDADE



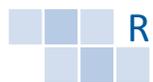
<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realização de auditoria interna; • Monitorização dos objectivos da Qualidade DG004; • Revisão dos procedimentos QREN/POPH; • Identificação de necessidades; • Envio de inquéritos aos candidatos.
<p>RESULTADO</p>	<p>Foi definido um plano para a área da Qualidade para o ano 2009, que veio a ser cumprido, na íntegra.</p> <p>Foi realizada, no dia 15 de Dezembro de 2009, por parte da SGS, uma auditoria de acompanhamento ao Sistema de Gestão da Qualidade da DSAE.</p> <p>O resultado da auditoria permitiu a manutenção do Certificado de Qualidade, sem qualquer Pedido de Acção Correctiva (PAC) maior.</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<p>A Certificação de Qualidade da DSAE representa uma mais-valia para a UO, tanto interna, como externamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No plano interno permite a definição e tomada de conhecimento por parte de todos os seus colaboradores dos procedimentos a adoptar em todas as tarefas realizadas. Permite, ainda, a uniformização de processos, com impacto ao nível de produtividade. • Em termos externos, permite valorizar a imagem da UO, muito exposta aos seus públicos alvo, garantindo a estes que existe uma política direccionada para a sua satisfação e garantia de qualidade de serviço. <p>Esta imagem tem sido transposta para o exterior com sucesso, verificando-se uma satisfação generalizada por parte dos clientes da DSAE, sejam eles alunos, alunos bolseiros ou instituições.</p>



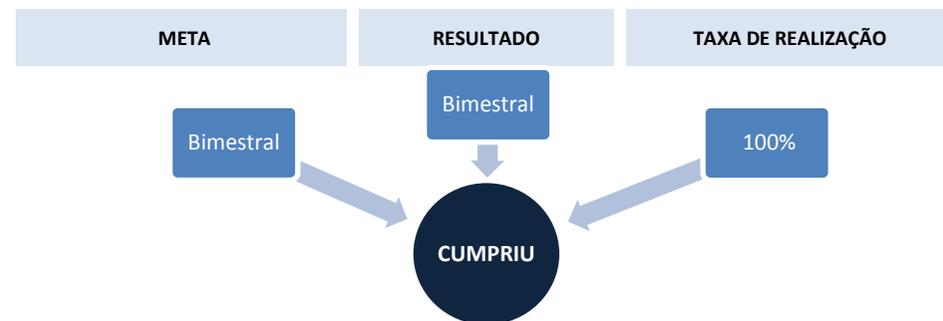
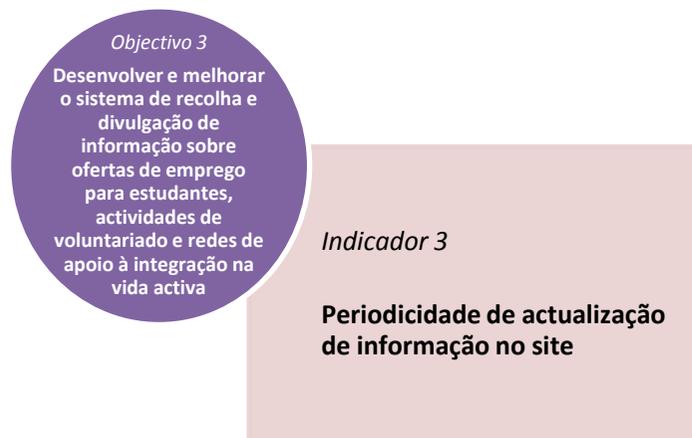
EFICIÊNCIA

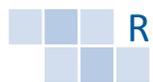


ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação das Instituições que pretendiam aderir à Plataforma; • Visita a Instituições aderentes à Plataforma DGES; • Acções de formação junto dos técnicos das Instituições; • Acompanhamento dos processos via telefónica, por <i>email</i> ou presencial; • Aumento da visibilidade da Plataforma da DGES junto das Instituições de Ensino Superior Público.
RESULTADO	<p>Foram realizadas a totalidade das actividades previstas.</p> <p>O processo de promoção e divulgação da Plataforma culminou com a apresentação pública da Plataforma DGES a todo o Ensino Superior. Esta sessão realizou-se no auditório da Fundação Calouste Gulbenkian e contou com a participação de todas as Instituições.</p>
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Mais-valias para candidatos/beneficiários: Maior satisfação dos utentes; • Impacto nos colaboradores: Promoção e valorização da qualidade do trabalho prestado; • Aumento da visibilidade da DGES enquanto serviço moderno.

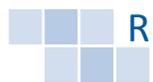


EFICÁCIA

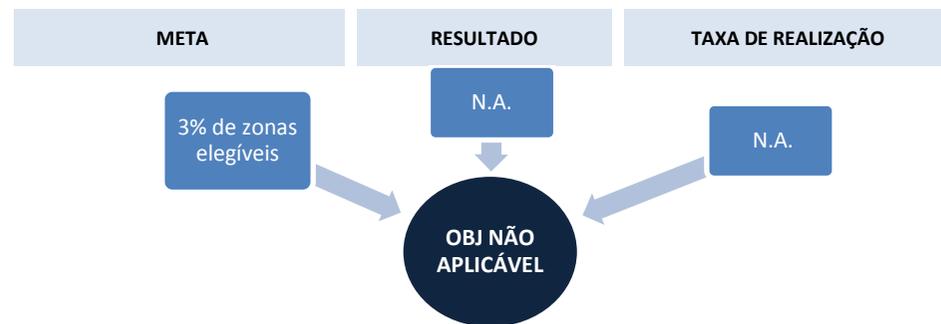
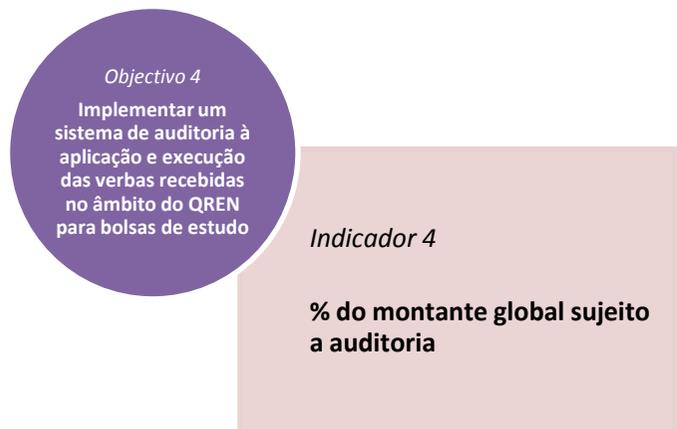


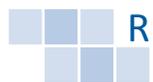


<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação de ofertas de emprego para estudantes, actividades de voluntariado e redes de apoio à integração na vida activa; <ul style="list-style-type: none"> ○ Actualização de informação; ○ Comunicação com instituições tendo em vista a actualização externa de dados. • Actualização de informação sobre concursos de atribuição de bolsas de estudo; • Actualização de informação sobre atribuição de bolsas de estudo por mérito
<p>RESULTADO</p>	<p>A informação relacionada com a integração na vida activa por parte dos estudantes do ensino superior é de extrema importância para o cumprimento da missão do próprio ensino superior.</p> <p>Nesta medida, a DSAE procede à actualização periódica da informação relacionada com as ofertas de emprego, empregadores, actividades de voluntariado e redes de apoio à integração na vida activa.</p> <p>A periodicidade definida para este indicador foi cumprida.</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mais e melhor informação e divulgação junto dos utentes.



EFICÁCIA

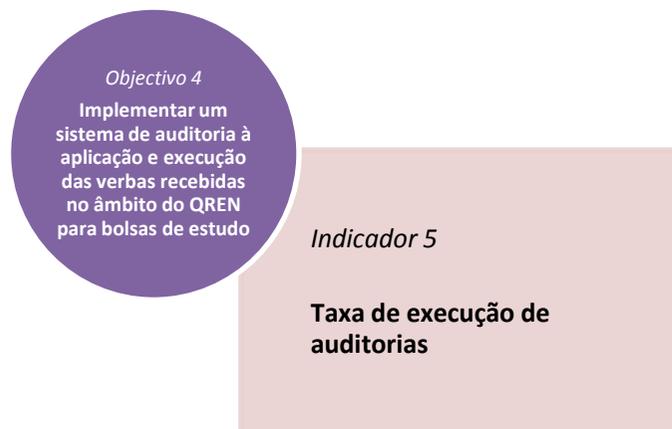




<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<p>Durante o ano de 2009, verificou-se, ao nível de Gestão do Programa Operacional do Potencial Humano (POPH), a necessidade, imposta pela Comissão Europeia, de alterar o posicionamento da DGES face aos seus projectos co-financiados.</p> <p>Este processo decorreu durante o ano de 2009 e exigiu a intervenção da DGES no início do 2º semestre do ano.</p> <p>Como resultado do processo negocial, a DGES, no que respeita ao Ensino Superior Público, passou a ser classificado como Organismo Responsável pela Execução das Políticas Públicas (OREPP), mantendo o estatuto de Beneficiário Responsável pela Execução das Políticas Públicas (BREP), no caso do Ensino Superior Privado.</p> <p>Esta alteração, com efeitos extremamente significativos ao nível da estrutura da DSAE, retirou aplicabilidade ao indicador inicialmente definido.</p>
<p>RESULTADO</p>	<p>O indicador definido deixou de ser aplicável, em virtude da alteração de estatuto da DGES, face aos seus projectos e, principalmente, face ao período em que a mesma foi decidida.</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Não aplicável.

DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE

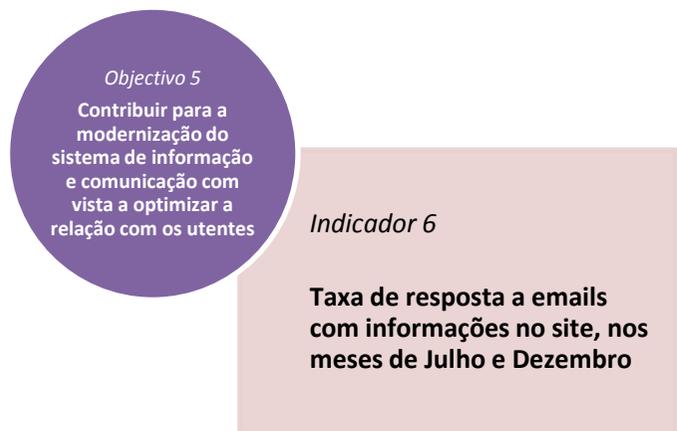
EFICÁCIA

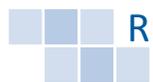


<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definição de amostra, por instituição de Ensino Superior Público incluída nos projectos; • Recolha, junto das Instituições, de toda a informação necessária para auditoria; • Definição de check-list, por Instituição; • Avaliação de processos; • Redacção de relatórios.
<p>RESULTADO</p>	<p>A equipa de auditoria é a mais recente na estrutura da DSAE, e foi criada para responder à necessidade imposta pela alteração de estatuto da DGES face aos seus projectos de Ensino Superior Público.</p> <p>Tendo em conta o montante inscrito nos projectos da DGES, enquanto OREPP, foi realizada amostra de 378 processos de atribuição de bolsa de estudo a alunos de Instituições do Ensino Superior Público. Apesar de se tratar de um empreendimento novo e de elevada complexidade, face ao funcionamento das diferentes Instituições de Ensino Superior Público, a equipa conseguiu auditar a totalidade dos processos solicitados.</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de avaliação, junto das Instituições, da atribuição de bolsas de estudo; • A DGES, através da realização das auditorias, consegue garantir de forma mais segura a correcta utilização das verbas atribuídas à Acção Social, principalmente a bolsas de estudo; • Comprovação de boas práticas, pelos resultados atingidos aquando das diversas auditorias levadas a cabo por entidades nacionais e comunitárias.

DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE

EFICÁCIA

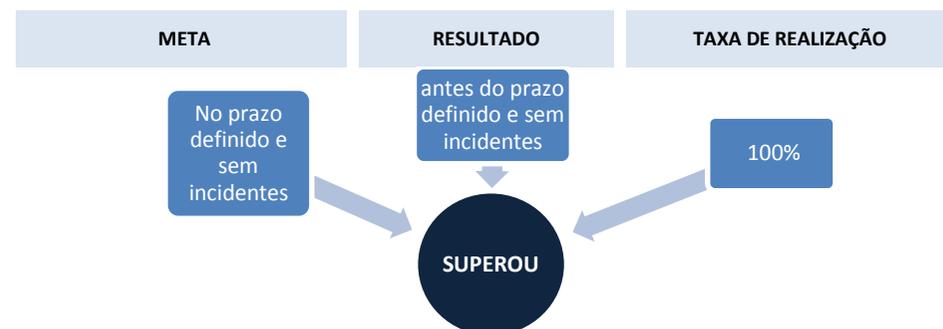
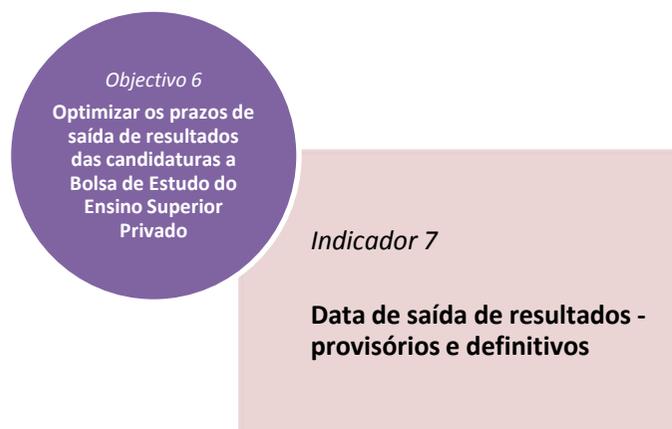


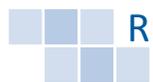


ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> • Recepção de <i>emails</i> e avaliação de conteúdo; • Resposta, caso não exista resposta nas FAQ's.
RESULTADO	<p>A relação com os clientes da DSAE é de extrema importância para a UO. Verificando-se uma necessidade de submissão, por parte dos candidatos, dentro de períodos curtos de tempo, importa facultar informação pertinente para responder a questões e situações com que os candidatos se poderão deparar.</p> <p>Verifica-se que os resultados apurados permitem constatar que as respostas predefinidas, na sua generalidade, iam de encontro às dúvidas com que se deparavam os utentes do site.</p>
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Mais-valias para beneficiários: Maior satisfação dos utentes; • Impacto nos colaboradores: Redução de tempo dispendido em atendimento telefónico.

DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE

EFICÁCIA

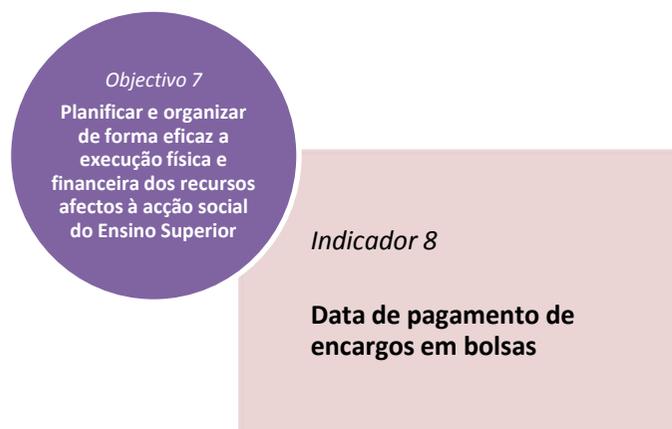




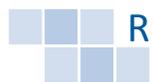
ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> • Análise de processos de candidatura; • Solicitação de elementos adicionais, quando necessário; • Contacto com instituições de Ensino Superior Privado; • Divulgação de resultados.
RESULTADO	<p>A DSAE, procurando responder ao desígnio da DGES, inscrito na Missão da DGES, de prestar boa informação para uma boa decisão, alterou o seu procedimento de divulgação dos resultados, passando a realizá-lo com carácter mensal.</p> <p>Esta alteração permitiu que a UO antecipasse a divulgação de resultados para a totalidade dos processos analisados.</p>
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Mais-valias para beneficiários: Maior satisfação dos utentes; • Cumprimento de prazos estipulados; • Desenvolvimento de instrumentos para concretização de metas e fomento da pro-actividade dos colaboradores.

DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE

EFICÁCIA

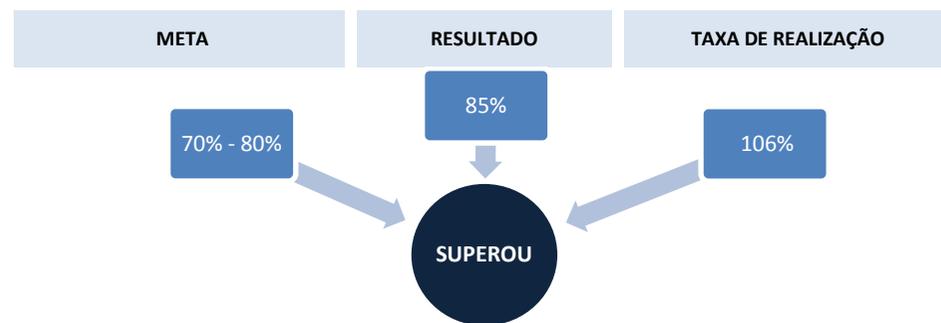
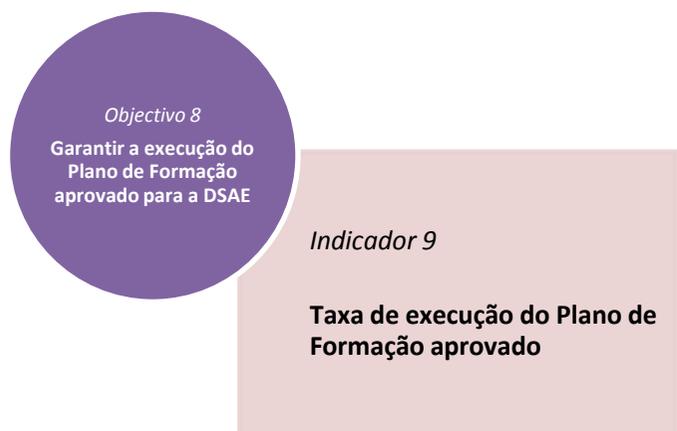


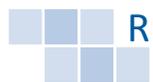
ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> • Recolha de informação junto das Instituições para previsão de pagamento de bolsas de estudo; • Avaliação de disponibilidades financeiras para fazer face a encargos; • Solicitação de autorização à tutela para pagamento de bolsas de estudo; • Desenvolvimento de trâmites para disponibilização, juntos da DGO, das verbas necessárias; • Pagamento a Instituições (Pagamento Indirecto) e a Bolseiros (Pagamento Directo).
RESULTADO	<p>A DGES e, conseqüentemente, a DSAE têm enraizado o princípio que o aluno bolseiro é um estudante carenciado e que, por esse motivo, deve merecer especial atenção no que diz respeito à disponibilização de meios financeiros.</p> <p>A DSAE tem estipulado que até ao dia 8 de cada mês dever-se-á disponibilizar o apoio financeiro, na forma de bolsa de estudo, a cada um dos mais de 75.000 alunos bolseiros inscritos no Ensino Superior.</p> <p>Assim, e de forma a poder ser atingido esse objectivo, foram introduzidos procedimentos inerentes à autorização do referido pagamento, por parte da Tutela, para cumprimento dessa meta.</p>
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Garantia de equidade; • Satisfação por parte dos clientes alvo, sejam alunos bolseiros, sejam Instituições de Ensino Superior.



DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE

EFICIÊNCIA

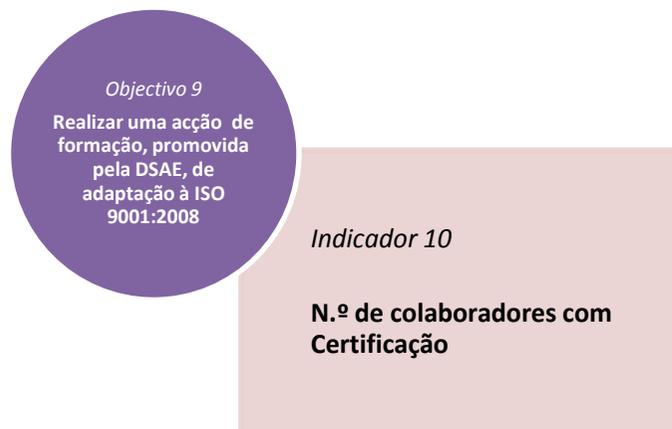




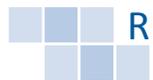
ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> • Execução de plano de formação.
RESULTADO	<p>O aumento de competências dos técnicos da DSAE é uma prioridade da UO.</p> <p>A DSAE presta um conjunto de serviços a diversos públicos e são os seus recursos humanos que representam a DGES junto deles. Assim, importa que a capacidade de resposta dos seus técnicos permita pelo menos atingir a expectativa do cliente.</p> <p>Foi realizada a generalidade das acções de formação programadas, havendo situação de adiamento por parte das entidades formadoras, devido ao facto de não terem sido preenchidas as vagas mínimas.</p> <p>O indicador foi superado, em virtude de terem sido realizadas e participadas todas as acções programadas.</p>
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Mais-valias para beneficiários: maior habilitação dos interlocutores da DGES, reforço da satisfação da qualidade do serviço; • Impacto nos colaboradores: Promoção e valorização de competências.

DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE

EFICÁCIA



ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> Realização de uma sessão de formação dedicada ao tema “Nova versão da norma ISO 9001 e Auditorias Internas”.
RESULTADO	<p>Foi realizada uma acção de formação, promovida pela DSAE, no dia 27 de Maio de 2009, que contou com a participação de 16 colaboradores da DGES.</p> <p>Tendo em conta a participação verificada, o resultado deste indicador foi superado.</p>
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none"> Aumento de competências dos colaboradores; Aumento da consciencialização para matérias relacionadas com a Qualidade do Serviço; Desenvolvimento de medidas futuras para um reforço positivo do desempenho.



ACTIVIDADES EXTRA-PLANO

Em relação ao plano inicial foram executadas e promovidas, na DSAE, diversas actividades não previstas.

Em matéria de análise de processos de bolsa, destacam-se as actividades desenvolvidas externamente na promoção e divulgação da Plataforma da DGES e inscritas num objectivo, bem como todas as realizadas internamente no desenvolvimento da eficácia da ferramenta posta ao dispor das Instituições;

No que respeita ao QREN, as actividades mais significativas prenderam-se com a necessidade de prestar contas junto de Instituições Europeias, nomeadamente o Tribunal de Contas Europeu e a Comissão Europeia. Neste último caso, verificou-se a não detecção de qualquer não conformidade;

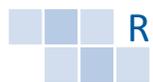
Em matéria de pagamento de bolsas de estudo, verificou-se o aumento da visibilidade desta tipologia de pagamento, em grande parte devido ao trabalho realizado na DSAE. No ano 2009, cresceu o número de Instituições de Ensino Superior que confiou na DGES para proceder ao pagamento directo aos seus alunos bolseiros.

EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS EM 2009 NA DSAE

Durante o ano de 2009, a DSAE conheceu um reforço dos recursos humanos que lhe estavam afectos.

Ao longo do ano verificou-se ainda uma estabilização, por via da contratação de 11 técnicos que já trabalhavam na UO.

Verificou-se um aumento dos recursos humanos nas equipas de auditoria, gestão orçamental e bolsas do ensino superior privado.



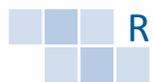
As tarefas foram cumpridas, atempadamente, com profissionalismo e qualidade, pelo que o desempenho desta UO se considera relevante no desenvolvimento da DGES, da sua imagem e da sua qualidade de serviço.

BOAS PRÁTICAS DA DSAE

No ano de 2009, apesar das vicissitudes que se verificaram com esta UO, verificou-se a consolidação dos procedimentos que vinham sendo utilizados, tendo sido possível aperfeiçoá-los e ajustá-los às necessidades. Neste contexto, foram ainda desenvolvidos novos instrumentos que contribuíram para que os resultados obtidos fossem acima das expectativas.

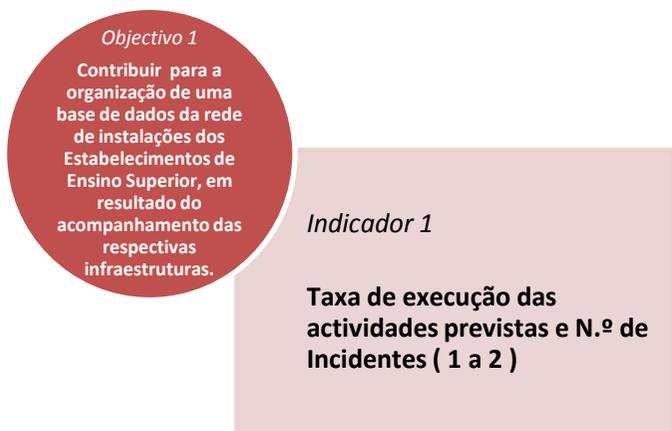
De referir que os resultados alcançados pela equipa, considerando a elevada variedade e complexidade das tarefas realizadas na DSAE, reflectem o trabalho contínuo desenvolvido por todos os seus elementos, reforçados por um espírito de equipa forte.

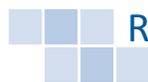
Por último, refere-se que foi prestada informação, de forma permanente, sobre o SIADAP 1, 2 e 3, mantendo todos os elementos da equipa actualizados, informados e envolvidos no processo colectivo de decisão.



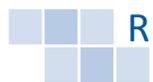
DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

EFICIÊNCIA



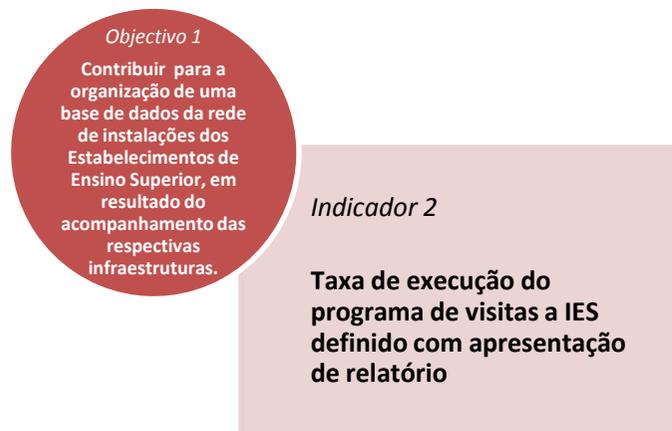


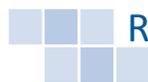
<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<p>Foram elaborados documentos para uma completa e eficaz apreciação e análise dos processos relativos às instalações do ES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualização da carteira de indicadores: Considerando a nova realidade verificada nos edifícios, quer relativamente às áreas (essencialmente com a implementação do processo de Bolonha), quer aos custos (decorrente da inflação e da nova legislação em vigor - térmica, ruído, acessibilidades). • Manual de procedimentos: Considerando a nova legislação em vigor e as delegações de competências que foram definidas e ainda algumas alterações às normas e indicadores do MCTES para dimensionamento de áreas e custos. • Pareceres Técnicos: Sobre instalações do ES, tendo sido analisados programas preliminares, projectos de execução de edifícios de ensino e acção social, adjudicações de empreitadas, assim como processos relativos a conservação de edifícios.
<p>RESULTADO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pareceres técnicos: Foi analisada a totalidade dos pedidos das instituições, tendo-se atingido a taxa de 100%. Registaram-se pequenos incidentes (2) nesses pareceres, o que contribuiu para atingir a classificação de Cumpre. • Para além do trabalho corrente de análise técnica de processos de instalações, foi actualizada a carteira de indicadores e o manual de procedimentos.
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Carteira de indicadores actualizada: Permite um maior rigor na análise dos processos de instalações, com particular relevância na análise dos programas preliminares, no que se refere às áreas propostas e na análise dos projectos, relativamente às áreas e custos. • Manual de procedimentos: Pretende sistematizar a tramitação a adoptar pelas IES em matéria de instrução de processos relativos à elaboração de Programas Preliminares e de Projectos, devendo entender-se este documento como um conjunto de normas administrativas que devem ser respeitadas por todos os intervenientes no sistema. • A análise atempada de todos os pedidos de análise de processos relativos a instalações permitiu uma maior celeridade no desenvolvimento dos mesmos, com conseqüente benefício para as IES no que se refere à aprovação de programas preliminares, obras e posterior financiamento.



DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

EFICIÊNCIA

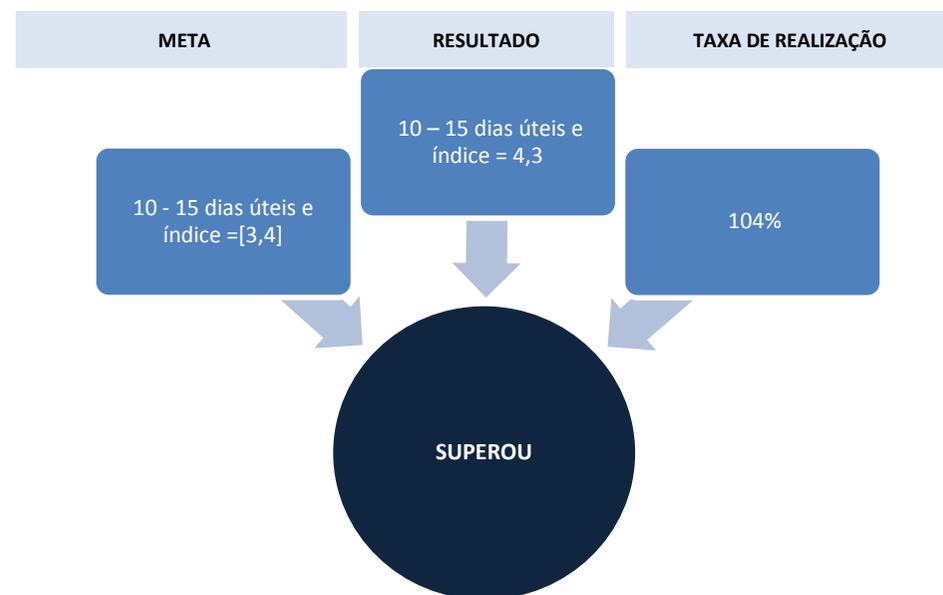
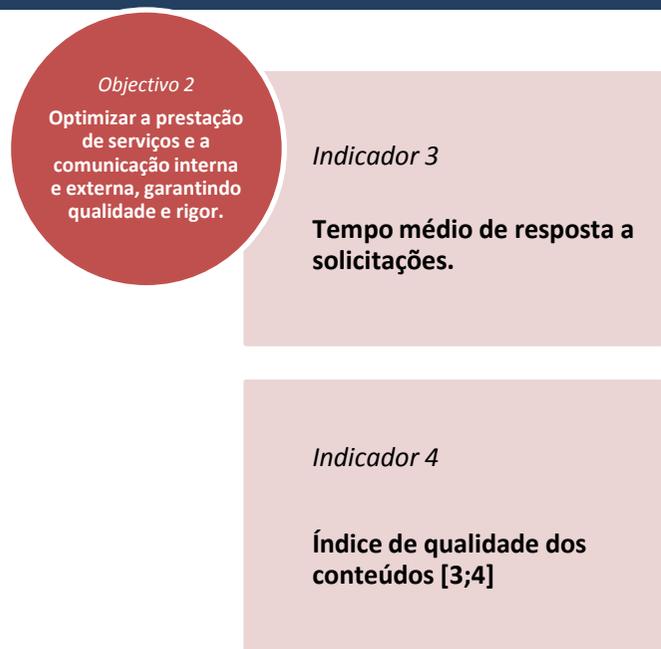




<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<p>O programa de visitas periódicas a instituições de ensino superior, definido previamente, foi cumprido, tendo-se procedido à elaboração dos respectivos relatórios com a avaliação das necessidades das respectivas instalações.</p> <p>Estas visitas tinham por objectivo conhecer o estado das Infraestruturas, necessidade de adequação e qualificação dos espaços e dos equipamentos do ensino superior e da rede de acção social.</p>
<p>RESULTADO</p>	<p>Foram planeadas 7 visitas a IES público: Instituto Politécnico do Cávado e do Ave; Instituto Politécnico de Santarém; Instituto Politécnico de Setúbal; Instituto Politécnico de Tomar; Instituto Politécnico de Viseu; Universidade da Beira Interior; Universidade Técnica de Lisboa.</p> <p>Por motivo de não conciliação de datas, não foi efectuada uma delas, sendo que, em contrapartida, foram realizadas mais duas visitas não previstas a estabelecimentos de ensino superior privado, Instituto Superior Politécnico Gaya e Escola Superior de Desporto do Minho, pelo que no global o resultado alcançado é de 114%.</p> <p>O objectivo foi superado, em face da taxa de execução elevada e por não se terem registado incidentes. Para além disso, acresce a excelente planificação e organização das visitas, o que permitiu que se tivessem efectuado em maior número, dando também resposta a necessidades imprevistas e urgentes.</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliar o estado das Infraestruturas de 6 Instituições do Ensino Superior Público; • Avaliar as necessidades de adequação e qualificação das instalações e equipamento do ensino superior e da rede de acção social de 6 Instituições do Ensino Superior Público; • Avaliar as instalações de 2 estabelecimentos de ensino superior particular, no âmbito do processo de reconhecimento de interesse público.

DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

QUALIDADE



ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Neste objectivo, a análise englobará em simultâneo os dois indicadores, 3 e 4, uma vez que existe conexão directa quanto à sua execução.

Para este objectivo consideram-se os pedidos de informação provenientes de IES, estudantes e público em geral no âmbito da rede de estabelecimentos e cursos do ES, bem como as solicitações dos utentes para a emissão de declarações dentro dos prazos definidos pelo CPA. Estes pedidos de informação podem ser feitos de várias formas: via e-mail, via telefónica e via escrita (através de ofício).

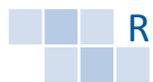
- Declarações de reconhecimento do curso e da Instituição: Foi desenvolvido um trabalho pioneiro de classificação/tipificação e posterior contabilização dos diversos fluxos comunicacionais existentes nas diversas áreas da DSSRES efectuado pelos técnicos responsáveis. As conclusões deste trabalho resultaram numa acção de divulgação interna promovida a 11-12-2009 intitulada “Ensino Superior – questões mais frequentes”. Será pormenorizado o conteúdo desta acção de formação no indicador 5 - Sessões de Divulgação Interna.

Para as questões colocadas por e-mail foram três os meses de análise considerados: Março, Julho e Setembro de 2009, o que possibilitou observar a variação temporal deste fluxo comunicacional.

- Atendimento telefónico: o período de análise considerado foi o mês de Maio de 2009. Foi definido um quadro com os interlocutores de atendimento da DSSRES por área de trabalho (10 interlocutores principais e 10 interlocutores suplentes). No quadro está fixado o respectivo horário de atendimento geral e o horário de atendimento para situações urgentes, com actualização periódica. Foi implementado um sistema automatizado de Call Center com um conjunto de opções distribuídas por várias unidades orgânicas da DGES. Para cada uma das opções disponíveis relativas à DSSRES, foi indicado um técnico responsável pelo atendimento e posterior reencaminhamento dos telefonemas aos técnicos especializados nos assuntos em questão.
- Através de via escrita (ofício e por *e-mail*) foram definidos os respectivos procedimentos principais.

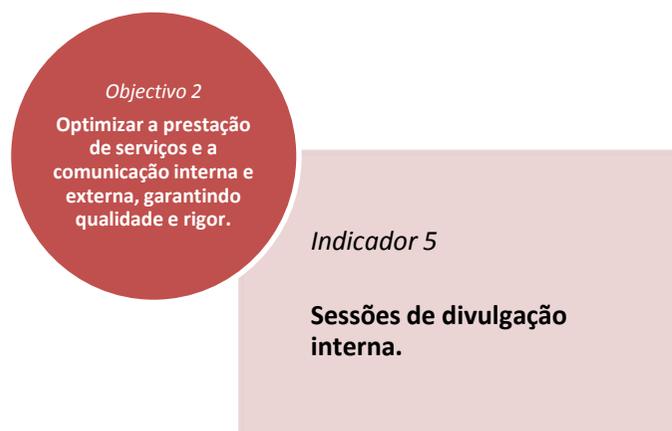
Foi ainda efectuado um levantamento das questões mais frequentes pelas diversas áreas da DSSRES, tendo sido consultados os

	responsáveis por cada uma das áreas.
<p>RESULTADO</p>	<p>Tratando-se de um objectivo avaliado por dois indicadores, o mesmo foi globalmente superado. Relativamente ao indicador 3, que traduz uma avaliação quantitativa, o indicador foi cumprido pela generalidade dos técnicos envolvidos nas respostas aos utentes, existindo alguns desvios no período de resposta, embora respeitando na generalidade os 10-15 dias úteis definidos. No entanto, o indicador 4, que traduz uma avaliação qualitativa do objectivo, foi superado (índice superior a 4) devido à qualidade e rigor técnico das respostas fornecidas. Importa realçar que os colaboradores não estão exclusivamente afectos a esta tarefa.</p> <p>Foram efectuadas contagens dos e-mails recebidos pelas diversas áreas de trabalho/caixas de e-mail da DSSRES em 2009. Foram recebidos um total de 7578 emails subdivididos por várias áreas de trabalho.</p> <p>Na caixa de e-mail relativa ao Resmail, que regista o maior volume de entradas, foram respondidos/reencaminhados aproximadamente 3689 e-mails, a pedidos de diversa ordem: esclarecimentos, informações genéricas ou especializadas, 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. Existe portanto uma taxa de resposta na ordem dos 82%.</p> <p>Em termos da prestação de informação ao público através de outros meios, designadamente o telefónico, a capacidade de resposta ressentia-se pela sobrecarga permanente de solicitações canalizadas para um número reduzido de recursos humanos disponíveis.</p> <p>O tempo médio de resposta a estas solicitações é de 4 dias, tendo por base uma amostragem efectuada aos pedidos registados. Neste contexto, é de destacar a enorme celeridade com que os pedidos são tratados pelos técnicos.</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Optimização dos fluxos internos de informação e comunicação; • Incremento da taxa de serviços electrónicos no âmbito do Ensino Superior e diminuição do volume de documentos enviados em papel;

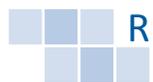


- Melhoria da resposta fornecida aos clientes em termos de qualidade e de tempo útil;
- A multiplicidade e heterogeneidade dos temas requeridos conduzem a um constante esforço de aprendizagem por parte dos técnicos;
- Maior visibilidade da DGES para o exterior e melhoria da imagem junto dos utentes;
- Criação de um sentimento de responsabilização e de maior empenho por parte dos técnicos, bem como um reforço da cooperação entre os mesmos;
- Optimização da cooperação entre organismos do MCTES e os próprios serviços internos da DGES;
- Importância da tipificação de questões colocadas pelo cliente, tendo em vista a criação futura de uma FAQ no site da DGES, com um conjunto de questões/respostas mais frequentes.

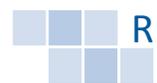
QUALIDADE



<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<p>No início de 2009 foram planeadas sessões de divulgação interna da DSSRES, com o objectivo de dar a conhecer aos colaboradores internos e externos da Direcção de Serviços as diferentes áreas de trabalho, de modo a facultar e a suscitar alguma reflexão/discussão sobre os temas apresentados.</p> <p>Deste modo, as actividades desenvolvidas para levar a cabo a apresentação destas sessões de divulgação interna foram as seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constituição de uma equipa de apoio à organização das sessões de divulgação interna; • Identificação dos temas pertinentes para cada sessão; • Calendarização das diferentes sessões de divulgação interna; • Informação aos intervenientes das datas das respectivas sessões de divulgação interna; • Organização das sessões de divulgação interna, pelos respectivos intervenientes, sempre com o apoio da equipa designada para o efeito; • Apresentação das sessões de divulgação; • Preenchimento de inquérito de satisfação.
<p>RESULTADO</p>	<p>Foram planeadas quatro sessões internas de esclarecimento. As sessões planeadas incidiam sobre os seguintes temas: Cursos do Ensino Superior – legislação relevante para as Instituições (e a Formação de Professores); CET no Ensino Superior – balanço de 5 anos; As Instituições de Ensino Superior - Criação, Transformação e Encerramento e Infra-Estruturas e Edifícios de Ensino Superior – do Programa Preliminar à Obra.</p> <p>No entanto, em face do crescente interesse das sessões, foi realizada mais uma sessão de esclarecimentos, subordinada ao tema “Serviço ao Cliente Aluno – as questões mais frequentes”, contabilizando-se, por isso, cinco acções de formação interna.</p> <p>Assim sendo, realizaram-se cinco sessões de divulgação interna, o que dá uma taxa de execução de 179%. As acções de formação realizadas foram em número superior ao programado, pelo que se considera que, atenta a fórmula do indicador fixada para este</p>

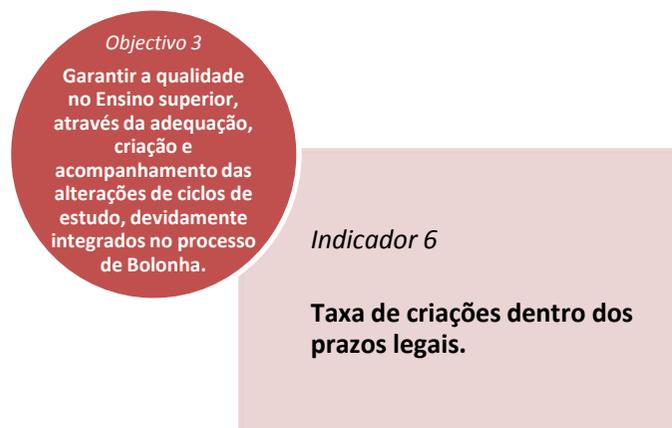


	<p>objectivo, o mesmo foi superado.</p> <p>Para avaliar o impacto destas sessões, foi elaborado um inquérito que teve como propósito analisar a utilidade, qualidade e pertinência das sessões de divulgação interna. Este inquérito foi dirigido a todos os colaboradores que assistiram às diferentes sessões. Em anexo são apresentados os resultados obtidos no inquérito de satisfação.</p>
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none">• Contribui para uma maior satisfação e motivação dos colaboradores;• Aumento das competências individuais;• Facilitador de uma atitude mais participativa e empenhada;• Aumento da produtividade;• Facilita a partilha de conhecimento entre colaboradores;• Maior qualidade dos serviços.



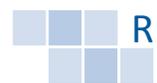
DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

EFICÁCIA



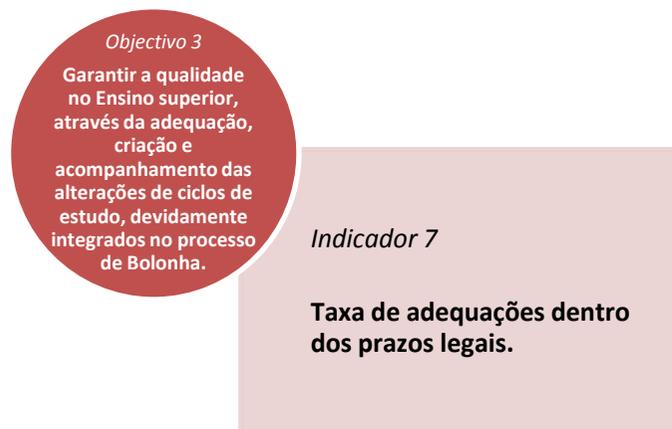
<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<p>A actividade conducente à criação de novos ciclos de estudos decorre em simultâneo com actividades relacionadas com o registo de adequação de cursos e envolve os mesmos recursos humanos. Abrange, por outro lado, dois procedimentos distintos, com prazos igualmente diferentes: registo no ensino superior universitário público (30 dias úteis) e autorização de funcionamento no ensino superior privado e politécnico público (4 meses para as licenciaturas e 7 meses para mestrados e doutoramentos).</p> <p>No caso do ensino superior privado e politécnico público, envolve ainda tarefas relacionadas com o acompanhamento de comissões de especialistas, que podem ser ouvidas, a pedido da DGES, para emissão de parecer especializado, o que aconteceu em 2009 em cerca de 60% dos pedidos.</p> <p>Neste sentido, foi necessário subdividir os recursos humanos, afectando uma primeira equipa ao desenvolvimento da actividade relativa ao registo de novos ciclos no ensino superior universitário público, de forma prioritária nos meses de Janeiro e Fevereiro de 2009, de modo a cumprir o prazo legal para decisão quanto ao grande conjunto de pedidos recebidos no prazo geral de 16 de Janeiro de 2009, para a entrada em funcionamento no ano lectivo de 2009/2010. Uma segunda equipa foi afectada ao desenvolvimento das actividades inerentes aos processos com o segundo prazo mais curto para decisão (4 meses), posteriormente reforçada com a primeira para fazer face aos restantes processos. Nesta actividade foi ainda intercalado, sobretudo nos meses de Março/Abril e Junho/Julho, o acompanhamento das comissões de especialistas.</p> <p>Para além daquele prazo geral, foram também recebidos pedidos referentes a ciclos de estudos conducentes ao grau de doutor ou de mestre, a realizar em associação entre dois ou mais estabelecimentos de ensino superior, os quais não estão legalmente sujeitos a prazo de entrega. Esta situação, apesar de imprevisível, e não tendo sido muito frequente, foi facilmente colmatada.</p>
<p>RESULTADO</p>	<p>Até 2 de Março de 2009, cumprindo o prazo de 30 dias úteis, foram registados 120 dos 139 pedidos de registo de criação de ciclos de estudos no ensino superior universitário público recebidos até 16 de Janeiro e que eram susceptíveis de decisão (excluindo as desistências). Passado</p>

	<p>aquele período, foram recebidos mais 121 pedidos, dos quais 107 foram registados dentro do prazo.</p> <p>No prazo de 4 meses para decisão sobre os pedidos de autorização de funcionamento de novas licenciaturas no ensino superior privado e politécnico público (16 de Maio de 2009), foram preparadas e proferidas decisões sobre 105 dos 119 pedidos do ensino privado (sendo que ocorreram 8 desistências e 6 não tinham enquadramento legal) e 42 dos 45 pedidos susceptíveis de decisão do ensino politécnico público.</p> <p>Quanto aos pedidos referentes a mestrados e doutoramentos, no prazo legal de 7 meses (16 de Agosto de 2009), foram preparadas e proferidas decisões sobre 117 dos 123 pedidos do ensino politécnico público susceptíveis de decisão e 164 dos 192 possíveis do ensino privado.</p> <p>Assim, e considerando globalmente todos os subsistemas, a taxa de criações dentro dos prazos legais foi de 90%.</p> <p>A falta de decisão dentro do prazo para os restantes pedidos ocorreu sobretudo no caso dos doutoramentos, pedidos que carecem de uma recolha/confirmação adicional de elementos junto de entidades externas, e em relação aos quais foi particularmente importante a audição das comissões de especialistas.</p> <p>A superação deve-se essencialmente a dois factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A imposição legal de prazos para decisão, sob pena de deferimento tácito dos pedidos (factor exógeno); - Ao empenho dos colaboradores envolvidos, associado a uma gestão do tempo e organização das tarefas de acordo com as prioridades de cada tipo de processo (factor endógeno).
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<p>O desenvolvimento deste objectivo na sua globalidade teve implicações directas para as instituições de ensino superior e para a DGES, uma vez que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permitiu às IES organizar atempadamente o ano lectivo de 2009/2010; • Permitiu a divulgação interna de informação em tempo útil para desenvolvimento de outras actividades da DGES, dentro e fora da DSSRES (nomeadamente o processo de fixação de vagas e o concurso nacional de acesso ao ensino superior).

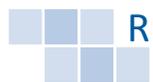


DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

EFICÁCIA



<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<p>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.</p> <p>Neste sentido, foi necessário afectar uma equipa específica para desenvolver essa actividade de forma prioritária nos meses de Janeiro a Março de 2009, de modo a cumprir o prazo legal para decisão (45 dias úteis) quanto ao grande conjunto de pedidos recebidos no prazo geral de 16 de Janeiro de 2009, para a entrada em funcionamento no ano lectivo de 2009/2010.</p> <p>Para além daquele prazo geral, foram também recebidos pedidos referentes a ciclos de estudos conducentes ao grau de doutor que não estão legalmente sujeitos a prazo de entrega.</p> <p>Esta situação, apesar de imprevisível, foi frequente e 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 aplicável a cada pedido.</p>
<p>RESULTADO</p>	<p>Até 23 de Março de 2009, foram registados 92 dos 100 pedidos recebidos até 16 de Janeiro e que eram susceptíveis de decisão (excluindo, portanto, as desistências e os casos de falta de enquadramento legal).</p> <p>Passado aquele período, foram recebidos mais 75 pedidos de registo de adequação, dos quais 62 foram registados no prazo de 45 dias úteis após a recepção. Globalmente, a taxa de adequações dentro do prazo legal foi de 88%.</p> <p>A falta de decisão dentro do prazo para os restantes pedidos deveu-se normalmente a dúvidas suscitadas sobre a sua qualificação enquanto adequação, o que resultou muitas vezes na conversão em processos relativos a novos ciclos.</p> <p>A superação deve-se essencialmente a três factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A necessidade de cumprir a meta prevista na legislação decorrente do Processo de Bolonha, de no ano lectivo de 2009/2010 deverem estar adequados todos os ciclos de estudos, particularmente relevante para os estudantes que ainda frequentavam cursos não adequados e para as respectivas instituições de ensino superior (factor exógeno);



	<p>- 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);</p> <p>- A 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).</p>
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none">• 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 frequentavam 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;• Maior qualidade dos serviços.

OUTRAS ACTIVIDADES (SEM INDICADOR)

- Comunicação de alterações de ciclos de estudos

Ao longo de 2009, e uma vez que não estão sujeitas a prazo, foram recebidas 763 comunicações de alterações realizadas pelas IES a ciclos de estudos já existentes.

Nesta matéria foi constantemente desenvolvida uma actividade de verificação das alterações em causa, no sentido de confirmar se se situavam dentro dos limites legais, com interpelação das IES em caso de desconformidade e tomada de conhecimento (nomeadamente nas bases de dados internas) das alterações que não suscitavam dúvidas.

- Estudo Bolonha: Grandes Números

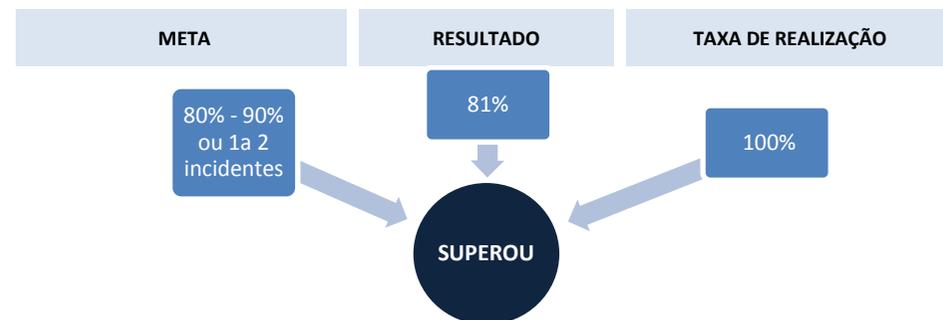
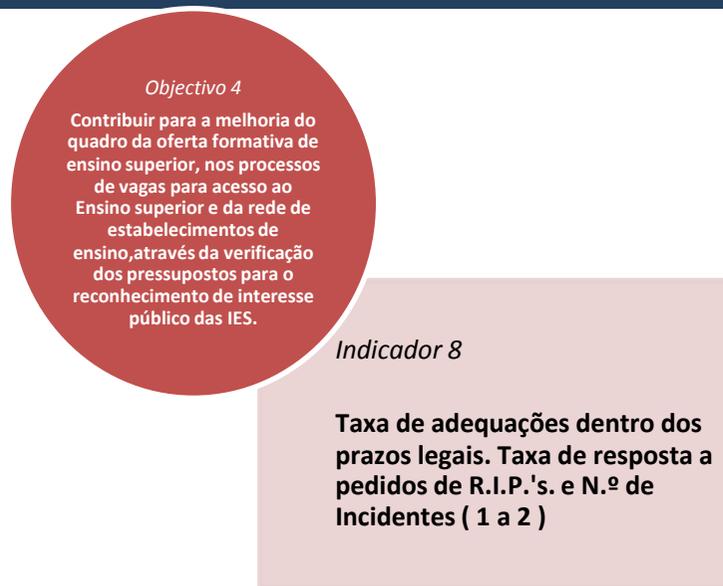
Concluído o procedimento de adaptação dos ciclos de estudos do ensino superior ao regime jurídico decorrente do Processo de Bolonha, que teria de estar concluído no ano lectivo de 2009/2010, foi promovida, a partir de Agosto de 2009, a consolidação da base de dados interna de todos os ciclos de estudos adequados ou já criados de acordo com o novo regime.

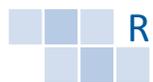
Para além de permitir disponibilizar no *site* da DGES informação completa e actualizada sobre os ciclos de estudos, a partir daquela consolidação foi possível realizar, em Outubro de 2009, um estudo intitulado «Bolonha: Grandes Números», ilustrativo em termos estatísticos da quantidade de pedidos e das respectivas decisões que sobre os mesmos recaíram, para cada tipo, subsistema e grau, estudo amplamente divulgado junto das IES, parceiros da DGES e outras entidades.



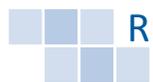
DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

EFICIÊNCIA

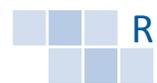




<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<p>A equipa designada para acompanhar a instrução dos processos de reconhecimento de interesse público de IES privado foi constituída, durante o ano de 2009, por cinco colaboradores da DSSRES.</p> <p>Os processos de reconhecimento de interesse público envolvem uma análise detalhada dos aspectos previstos na Lei (Lei n.º 62/2007, de 10 de Setembro e arts. 50.º e segs. do Decreto-Lei n.º 16/94, de 22 de Janeiro, alterado, por ratificação, pela Lei n.º 37/94, de 11 de Novembro, pelo Decreto-Lei n.º 94/99, de 23 de Março, e pelo Decreto -Lei n.º 74/2006, de 24 de Março), o que implica a verificação e apreciação de uma multiplicidade de documentação que nem sempre é junta ao processo aquando da apresentação do pedido.</p> <p>O volume da documentação a analisar e por vezes a deficiente instrução inicial dos pedidos, por parte das entidades instituidoras de estabelecimentos de ensino superior, tornam o procedimento de reconhecimento de interesse público algo moroso.</p> <p>No âmbito dos processos de reconhecimento de interesse público abrangem-se não só os procedimentos respeitantes à criação de novos estabelecimentos de ensino superior privado, como também aqueles que se referem a alterações de natureza de estabelecimentos já existentes ou aqueles que, por outras circunstâncias, possam originar a necessidade de verificação/reapreciação dos pressupostos do reconhecimento de interesse público, tais como integrações ou fusões de estabelecimentos de ensino superior já existentes.</p> <p>Com vista a propiciar uma maior celeridade na resposta a estes pedidos, iniciou-se o planeamento da elaboração de modelos para este tipo de processos, com indicação da documentação e elementos a serem apontados pelas entidades instituidoras de estabelecimentos de ensino superior, tendo-se adaptado um modelo já existente no que respeita à matéria das instalações.</p>
<p>RESULTADO</p>	<p>Durante o ano de 2009 foram enviados para a DGES seis novos pedidos que implicam a verificação dos pressupostos de reconhecimento de interesse público de estabelecimentos de ensino superior.</p> <p>A estes pedidos acresceram aqueles que, embora com data de entrada na DGES anterior a 2009, por razões de variada natureza, se encontravam ainda em fase de instrução no início do ano, num total de dez.</p> <p>Desses dezasseis processos pendentes no decorrer do ano de 2009 foram realizadas diligências instrutórias no âmbito de treze processos.</p>

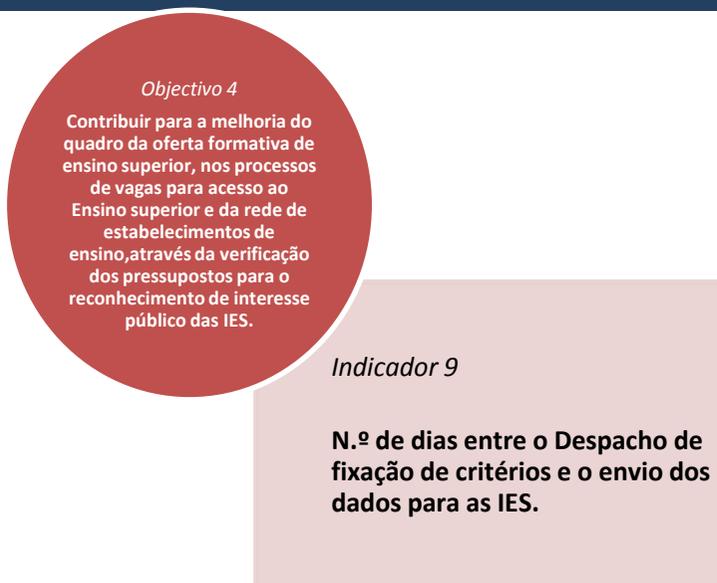


	<p>O resultado deste objectivo foi por isso de 81,25%, pelo que se considera que o mesmo foi cumprido.</p>
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<p>A implementação do envio de um modelo, no que respeita ao aspecto particular das “instalações” do estabelecimento de ensino superior, cuja análise é fundamental neste tipo de procedimentos, revelou-se de grande utilidade uma vez que para o seu preenchimento é necessária indicação, pela entidade instituidora do estabelecimento de ensino superior, de todos os elementos essenciais à emissão do parecer técnico no que se refere às infra-estruturas do estabelecimento de ensino superior cujo interesse público se pretende ver reconhecido.</p> <p>De facto, esse modelo propiciou uma mais célere resposta por parte da “equipa das infra-estruturas” da DSSRES a pedidos desta natureza, o que se reflectirá, necessariamente, no requerente.</p>



DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

EFICIÊNCIA



ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Um dos objectivos da DSSRES para o ano de 2009 consistiu na divulgação dos valores de vagas fixados para os ciclos de estudo de licenciatura e integrados de mestrado, das Instituições de Ensino Superior Públicas e Privadas, de acordo com o disposto na Lei n.º 62/2007, de 10 de Setembro (Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior).

Com vista à prossecução desse objectivo, foram realizadas diversas tarefas, entre as quais se destacam:

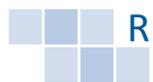
- Actualizar os ficheiros a enviar para as IES Públicas (de acordo com o despacho orientador de fixação de vagas pela tutela) e Privadas, para preenchimento pelas mesmas, das vagas pretendidas do regime geral e dos cursos de pós-licenciatura de especialização e de complementos de formação em enfermagem.
- Recepção e análise das propostas efectuadas pelas IES Públicas e Privadas.
- Detecção de eventuais anomalias e ajuste das propostas, para os casos em que se verificou um aumento não justificado do número total de vagas por Instituição.
- Actualização dos códigos dos cursos, em parceria com o GPEARI.
- Divulgação, no sítio da DGES, dos valores fixados de vagas das IES Públicas e Privadas, de acordo com o disposto no número 6 do artigo 64.º do RJIES.
- Foi ainda efectuada uma tarefa não prevista, de análise detalhada do Corpo Docente das IES Privadas, nomeadamente no que se refere aos Doutores e Investigadores de cada Instituição, de acordo com o artigo 47.º do RJIES.
- Nesse âmbito, foi pedido ao GPEARI uma base de dados em Access com o Corpo Docente das IES Privadas, que foi posteriormente exportada para Excel, tendo sido analisadas todas as situações dos Docentes, de acordo com o vínculo laboral à Instituição, o tempo lectivo que dedicam e as IES onde leccionam, de forma a verificar-se o cumprimento do artigo 47.º do RJIES. Para além disso, foram igualmente verificados os Docentes que se encontravam em situação irregular de acumulação, bem como aqueles que não tinham

	doutoramentos concluídos ou reconhecidos.
RESULTADO	<p>O objectivo relativo às actividades previstas para o processo de comunicação e fixação de vagas no Ensino Superior Publico foi superado, uma vez que decorreram em 48h (2 dias), entre o Despacho de fixação de critérios e o envio dos dados para as IES, sendo o prazo fixado para cumprimento do objectivo, de 3 a 5 dias úteis. Também foram divulgadas as vagas fixadas no <i>website</i> desta Direcção-Geral (www.dges.mctes.pt).</p> <p>No que diz respeito à comunicação e fixação de vagas no Ensino Superior Privado, o objectivo também foi cumprido, tendo sido divulgadas as vagas fixadas no <i>website</i> desta Direcção-Geral (www.dges.mctes.pt).</p> <p>Relativamente à instrução, análise e elaboração da proposta de fixação de vagas para os cursos de pós-licenciatura de especialização em enfermagem, cursos de complemento de formação em enfermagem, cursos de complemento de formação científica e pedagógica e de qualificação para o exercício de outras funções educativas, para o ensino público e privado, os objectivos inerentes a estas tarefas também foram atingidos na sua globalidade.</p> <p>O factor de superação deste indicador deveu-se sobretudo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • À necessidade de assegurar todas as actividades previstas para o processo de fixação de vagas no ES Público e Privado, de modo a que fossem rigorosamente cumpridos todos os prazos para o acesso ao Ensino Superior. • Ao empenho total, disponibilidade e motivação da equipa das Vagas, com vista a assegurar que todo o processo de comunicação e fixação de vagas no Ensino Superior Público e Privado pudesse ser realizado dentro dos prazos previstos, tendo como prioridade todas as tarefas inerentes ao processo, desde a recepção do Despacho do Gabinete do MCTES com os critérios de fixação de vagas para o ano lectivo de 2009/2010, até ao procedimento final da sua comunicação no website desta Direcção – Geral. • Na atitude pró-activa de toda a equipa, nomeadamente no que se refere aos recursos materiais utilizados (fax, correio electrónico, telefone) para contacto com as Instituições, com vista à prossecução dos objectivos previamente definidos.
	IMPACTOS, MAIS-VALIAS E

BENEFÍCIOS

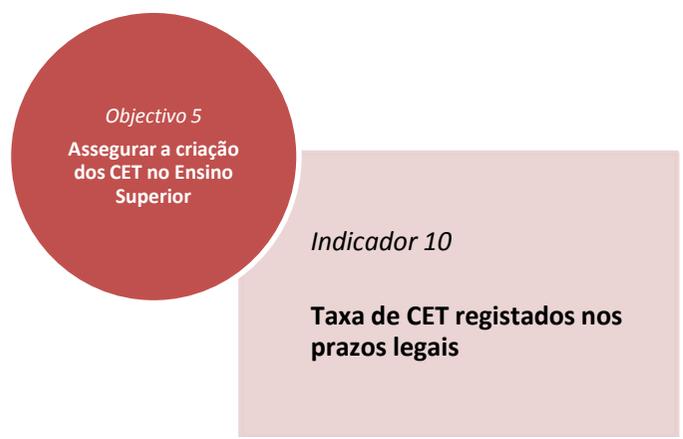
comunicação e fixação de vagas do Ensino Superior Público e Privado, bem como a elaboração dos guias nacionais de acesso ao Ensino Superior, disponíveis *online* no sítio da DGES, para o ano lectivo de 2009/2010.

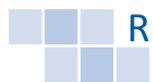
- A nível externo, teve um impacto directo nas Instituições de Ensino Superior, visto que permitiu a divulgação do número de vagas para cada ciclo de estudos, de acordo com os critérios de vagas fixados pelo Gabinete do MCTES, assim como para todos os possíveis candidatos ao Ensino Superior, dado que, 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 estabelecimento de ensino.
- Sobre o pessoal docente das IES privadas, permitiu clarificar as situações de acumulação e de incompatibilidade dos docentes.



DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

EFICÁCIA





ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

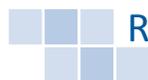
As actividades executadas pela equipa dos CET são as seguintes:

• **Instruir, analisar e informar os processos relativos ao pedido de criação e registo de CET;**

- Apreciação técnica de processos e análise de conformidade legal (Análises Instrutórias e Análises Técnicas);
- Pedido de elementos para completar o processo;
- Memorandos de acompanhamento da Comissão Técnica para a Formação Tecnológica Pós-Secundária (CTFTPS);
- Inserção na Plataforma dos CET de todos os processos de IES Público que serão analisados pela (CTFTPS);
- Elaboração de actas de reuniões da CTFTPS;
- Apoio à elaboração de pareceres da CTFTPS;
- Elaboração da proposta de registo;
- Elaboração da proposta de indeferimento;
- Envio de parecer (negativo e/ou positivo) às IES;
- Confirmação de Anexo para despacho no Diário da República;
- Elaboração de projecto de despacho para Diário da República;
- Actualização da lista de CET registados e sua disponibilização no site da DGES.

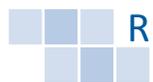
• **Instruir, analisar e informar os processos relativos ao pedido de autorização de criação de turmas/vagas adicionais de CET no ensino superior**

- Apreciação técnica de processos e análise de conformidade legal (Análises Técnicas);
- Pedido de elementos para completar o pedido;
- Elaboração da proposta de autorização de criação de turmas/vagas adicionais;
- Envio de parecer (negativo e/ou positivo);



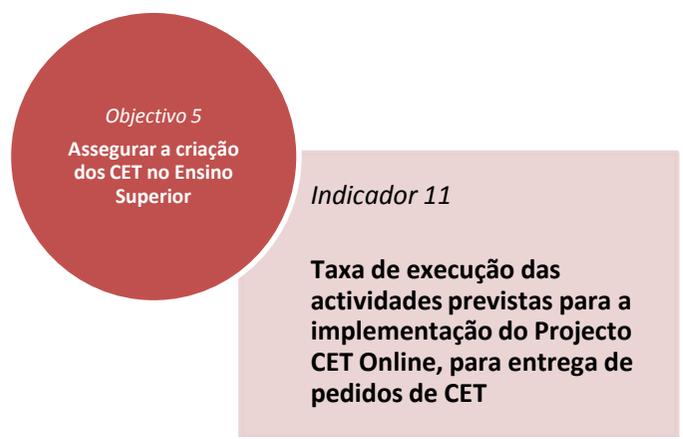
	<ul style="list-style-type: none">• Elaboração de projecto de despacho para Diário da República.• Instruir, analisar e proceder ao cálculo do financiamento dos CET já registados, no âmbito do Despacho do Senhor Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, de 30 de Abril de 2009<ul style="list-style-type: none">• Elaboração de inquérito para enviar as instituições de ensino superior público, no âmbito do financiamento;• Análise dos elementos enviados pelas IES Público;• Cálculo dos valores do financiamento a atribuir por CET para cada IES Público;
RESULTADO	<p>No início do ano houve uma completa reestruturação da equipa dos CET, em que apenas um membro se manteve na equipa. Consequentemente, foi necessário ensinar aos novos membros da equipa todos os procedimentos relacionados com os pedidos de criação e registo de CET. Desta forma, houve alguma dificuldade, por parte da equipa, em cumprir os prazos legais para o registo de CET.</p> <p>No ano 2009 deram entrada 79 pedidos de criação e registo de CET, conseguindo-se registar um total de 60 CET. Foram ainda registados em 2009, 14 CET entrados em 2007 e 2008. Desta forma, em 2009 registaram-se 74 CET.</p> <p>No entanto, houve alguns incidentes que não permitiram superar o objectivo. Os motivos que levaram a que não se conseguisse registar todos os CET dentro do prazo legal prenderam-se com: as dificuldades iniciais dos novos membros da equipa, que foi já referido anteriormente; actividades de cariz urgente e extra que tiveram de ser realizadas e a dificuldades de agendamento de reuniões por parte da CTFTPS.</p> <p>Também relacionado com o financiamento de CET ocorreram alguns incidentes. O membro da equipa que procedeu ao cálculo do financiamento a atribuir fê-lo também pela primeira vez, pelo que houve alguns erros. O processo de cálculo de financiamento a atribuir a CET é bastante complexo, uma vez que existem muitos parâmetros a avaliar e a conferir. Muitas das vezes as IES Público não enviam os dados correctamente, ou porque enviam elementos que já foram considerados em edições anteriores, como é o caso dos acordos, ou porque leccionam CET em locais para os quais não têm autorização de funcionamento. O financiamento de 2009 teve ainda a particularidade de se financiar a parte do plano de formação adicional, o que obrigou a cálculos adicionais e a ajustes nos cálculos.</p>

<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<p>Acresce o facto do prazo para determinação do valor a atribuir a cada CET ser demasiado curto (cerca de 15 dias).</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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; • Assegurou que as instituições pudessem descentralizar a sua oferta formativa, o que permitiu que este tipo de formação chegasse a zonas do país mais carenciadas em formação e nas quais a qualidade da mesma foi devidamente garantida; • 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 na perspectiva de melhorar as condições de emprego com as competências daí adquiridas.
<p>OUTRAS ACTIVIDADES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de Especialização Tecnológica: Evolução 2006 - 2009 <p>Para além das actividades descritas anteriormente, foi elaborado um estudo acerca dos CET, desde a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 88/2006, de 23 de Maio.</p> <p>Este documento permitiu apresentar um estudo estatístico diverso, que abrangeu a distribuição do número de CET registados por subsistema de ensino, por área CNAEF, por NUTS II, por distrito, o número de CET em funcionamento em IES Público e financiados, quer pelo MCTES quer por outras modalidades de financiamento, a apresentação do número de alunos inscritos em CET em IES (fonte GPEAR) e do número de bolseiros em IES Público, para além de explicar os procedimentos inerentes aos pedidos de criação e registo de CET.</p> <p>Desta forma, foi possível demonstrar o papel da DGES em todo este processo.</p>



DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

EFICÁCIA





ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

O Projecto CET *Online* é um projecto plurianual, cujo objectivo final será o das IES poderem submeter, via electrónica, os pedidos de criação e registo de CET.

Para este projecto, foi efectuado um levantamento de todos os requisitos necessários para a elaboração da base de dados a ser disponibilizada na *internet*. Desta forma, posteriormente, quando a submissão via *online* for possível, sempre que um pedido de criação e registo de CET apresentar falhas na submissão, como por exemplo, falta de uma peça instrutória, o sistema avisa e não permite a submissão até o processo estar completo em termos de peças instrutórias. Desta forma, evitam-se desperdícios de papel, que seria gasto a pedir novos elementos e no envio dos mesmos, de tempo e de recursos humanos.

Com efeito, o procedimento até agora implicou sempre um acréscimo de trabalho e mais morosidade a solicitar elementos, uma vez que as instituições raramente enviam o pedido completamente instruído. Além disso, neste levantamento de requisitos foram elaboradas regras, que permitem às próprias instituições simplificar os procedimentos e reduzir o tempo, recursos físicos e humanos. Sendo assim, este projecto tem como vantagem a simplificação do processo, traduzindo-se numa proporção positiva no binómio custo/benefício.

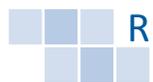
De seguida apresenta-se a calendarização das tarefas desenvolvidas nesta primeira fase do Projecto CET *Online*.

ACTIVIDADE	DURAÇÃO	ÍNICIO	CONCLUSÃO
Levantamento dos requisitos gerais	3 dias	02-11-2009	04-11-2009
Elaboração de Manual	15 dias	09-11-2009	27-11-2009

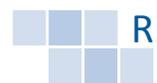
RESULTADO

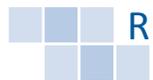
Nesta primeira fase do projecto foi elaborada uma primeira versão do Manual, em que foram descritos os passos fundamentais para a submissão dos CET via *online*. No entanto, uma vez que se trata de uma versão inicial, outros requisitos há a considerar numa segunda fase do processo, pelo que se considerou que se obteve uma taxa de realização de 85%. Sendo a meta definida para este indicador de 70%, a taxa de execução resultou em 121%. De ressaltar que para a execução deste projecto apenas estava afectada uma colaboradora.

Para o ano de 2009, foi prevista apenas a definição da fase inicial do Projecto, através do levantamento de requisitos gerais tendentes à



	formalização de um manual que os contemplasse, o que se verificou quase na totalidade, com um número de recursos humanos reduzido para a tarefa em questão.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none">• Maior eficiência processual;• Uniformização de ferramentas e procedimentos;• Diminuição directa de custos na gestão de documentos físicos;• A consulta actualizada da listagem de CET autorizados;• A consulta da fase processual em que se encontra.



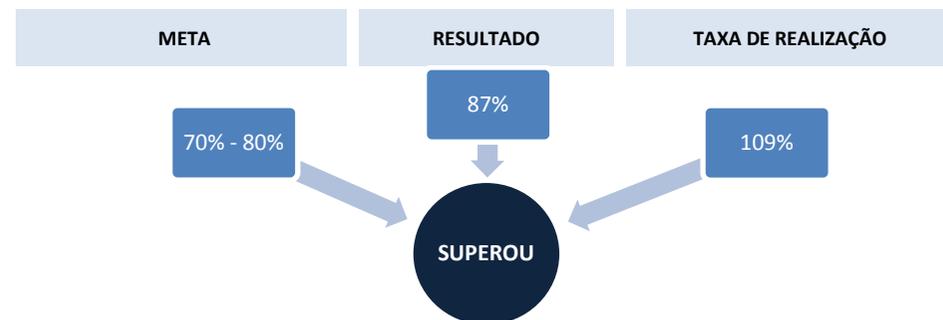


DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

EFICIÊNCIA

Objectivo 6
Acompanhar a integração de ex-alunos de estabelecimentos de ensino superior encerrados a nível profissional e/ou académico, assegurando a emissão de documentação cujo espólio académico se encontra à guarda da DGES.

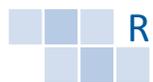
Indicador 12
Taxa de resposta a pedidos de documentação



<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<p>Em Dezembro de 2009, a DGES tem a seu cargo o espólio académico de 7 instituições encerradas: Universidade Independente, Universidade Livre, Universidade Moderna de Lisboa e DINENSINO Beja e DINENSINO Setúbal, IPES – Instituto Português de Estudos Superiores; ISMM – Instituto Superior de Matemáticas Modernas; ISTE – Instituto Superior de Tecnologia Empresarial; ISTP – Instituto Superior de Transportes e Comunicações.</p> <p>As actividades inerentes à emissão da documentação requerida, relativamente ao período de funcionamento do estabelecimento de ensino encerrado, são as seguintes (ver a planificação em anexo):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>A 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 de estabelecimentos de ensino encerrados, 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 caber à DSSRES a emissão desta documentação.</p>
<p>RESULTADO</p>	<p>Os resultados alcançados foram superados, apesar de alguns factores condicionadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organização e arquivo do espólio académico da UNI e da UModerna de Lisboa e dos cursos autorizados em Beja e Setúbal, nas instalações da DGES. O estado desorganizado em que se encontrava a documentação destas universidades levou a um processo

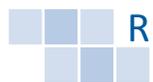
muito moroso de organização do seu arquivo, o qual ainda não está totalmente concluído;

- 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, bem como de metodologias e/ou procedimentos, tendo procedido à sua uniformização, de forma a tornar mais rápida, sistemática e coerente a resposta dada aos requerentes. A curto prazo este factor poderá ter retardado os timings de resposta dos serviços, mas decerto que, a médio e longo prazo, irá acelerar o tempo de execução/conclusão dos respectivos processos;
- Escassez de recursos humanos. No início do ano, a equipa era constituída por 6 técnicos e mais 1 aquisição de serviços para desempenho exclusivo do arquivo da documentação do espólio académico da UNI. Em Agosto, com a recolha do espólio académico da Universidade Moderna de Lisboa e dos cursos autorizados em Beja e Setúbal, a equipa foi reforçada com mais uma aquisição de serviços para organização daquele espólio académico, tendo sofrido a baixa de um técnico por aposentação. No final do mês de Outubro iniciou-se o processo de resposta aos requerentes da antiga Universidade Moderna e dos cursos autorizados em Beja e Setúbal, com uma equipa de 7 técnicos afectos também às outras IES encerradas. Desde Janeiro de 2009, começaram a chegar à DSSRES os pedidos de emissão de documentação relativa ao período de funcionamento da Universidade Moderna de Lisboa e dos cursos autorizados em Beja e Setúbal. Contudo, a passagem do espólio académico daquela Universidade só foi efectuada no mês de Julho, em Setúbal e Lisboa, tendo sido realizada em condições especiais, dadas as circunstâncias da situação dos órgãos responsáveis daquela Universidade, bem como da sua entidade instituidora. Ainda assim, foi prestado todo o apoio e esclarecimentos aos antigos alunos da Instituição, enquanto a documentação não estava preparada para responder aos pedidos, acabando 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 daquela Universidade. A escassez de recursos humanos afectos a estas actividades, face ao grande volume de documentação e à sua desorganização, constituiu o principal condicionamento, tendo no entanto a equipa, com o seu esforço suplementar e dedicação, ultrapassado as previsões.



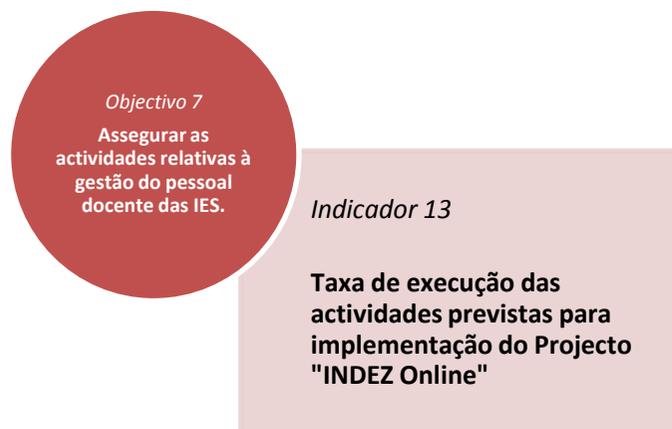
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- 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 de IES e a consequente guarda dos seus espólios académicos para estes serviços, nomeadamente da Universidade Independente em Novembro de 2007 e da Universidade Moderna de Lisboa e dos cursos autorizados em Beja e Setúbal em Julho de 2009, 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.



DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

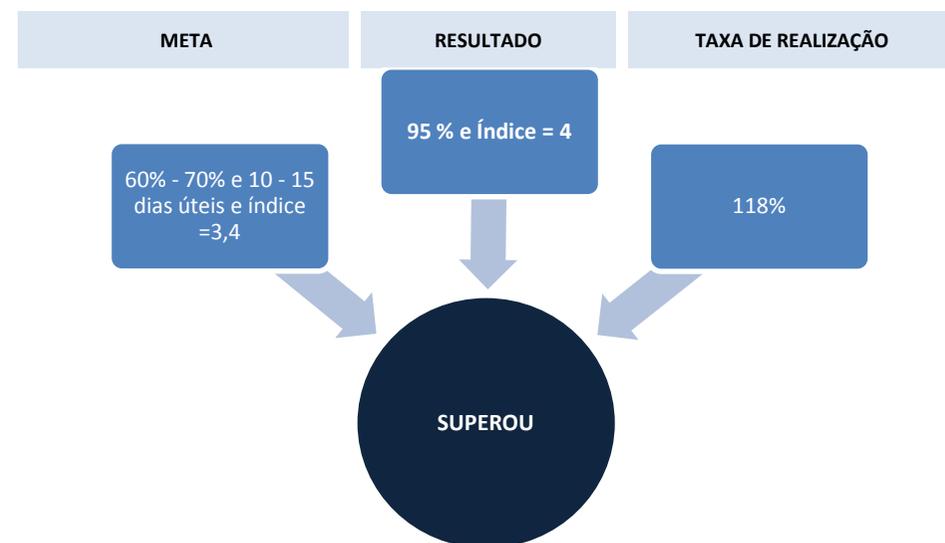
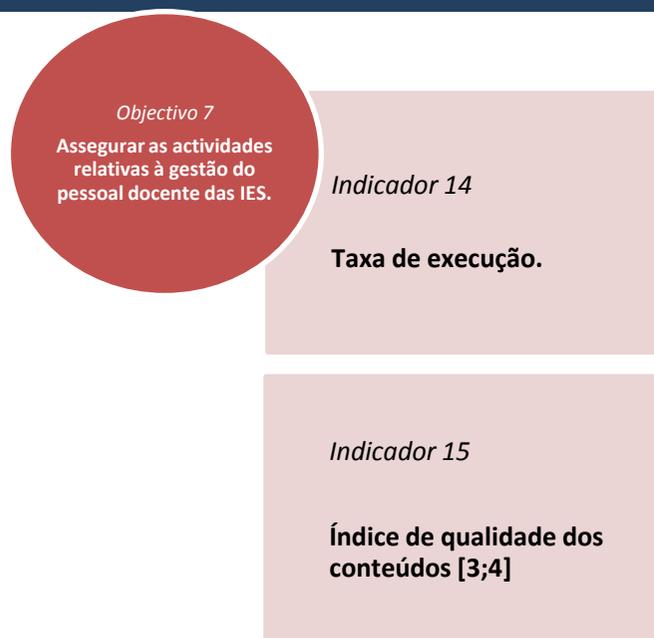
EFICIÊNCIA

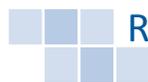


ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS	De acordo com o planeamento das actividades tendentes à implementação do Projecto INDEZ <i>online</i> , verificou-se que a maioria das actividades descritas foi executada, dentro dos prazos previstos (em anexo).
RESULTADO	<p>O resultado positivo apresentado deve-se, essencialmente, aos seguintes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A eficiente gestão e execução do projecto; • Aos recursos técnicos e humanos envolvidos; • Boa aceitação do projecto por parte das IES.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilizou-se uma plataforma <i>online</i> de interface com as Instituições de Ensino Superior (IES) onde estas podem carregar e consultar toda a informação pertinente; • As IES podem utilizar a informação interna disponível nas suas aplicações de Recursos Humanos, minimizando o esforço e tempo inerente ao preenchimento do INDEZ; • Este novo processo garante a fiabilidade, controlo e validação da informação submetida; • É disponibilizado um relatório agregado e dinâmico que facilita o processo de validação e aprovação final de cada IES. • A plataforma contempla mecanismos de <i>workflow</i> associados ao carregamento e validação dos dados e à aprovação e submissão do INDEZ (em anexo)

DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

EFICIÊNCIA

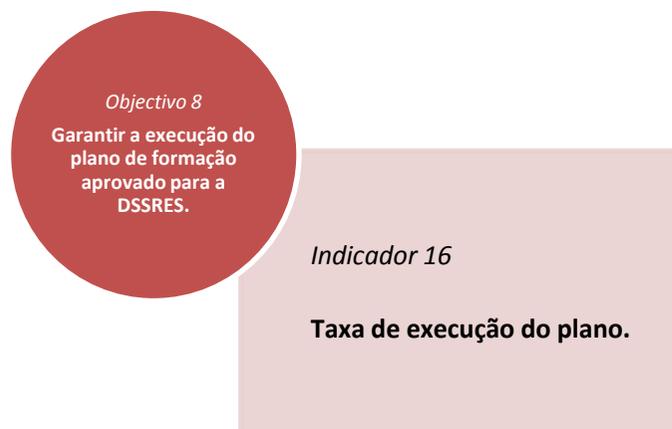




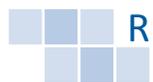
<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<p>Este objectivo e as actividades que lhe estão associadas caracteriza-se pela complexidade dos pedidos apresentados, quer pelas IES, quer pelos próprios docentes, pela diversidade de assuntos sobre que versam, o que requer o estudo de um leque consideravelmente abrangente de legislação e a consulta de variada doutrina e jurisprudência. Com a publicação em 31/08/2009 dos novos Estatutos da Carreira Docente Universitária, através de DL nº 205/2009 e da Carreira do Pessoal Docente do ES Politécnico, através do DL nº 207/2009, as questões novas que surgiram exigiram dos técnicos o estudo das matérias, de modo a poder ser dada resposta aos pedidos dirigidos à DGES. Para elaboração dos pareceres solicitados à DSSRES, o técnico designado para o efeito procede, em primeiro lugar, à análise do pedido apresentado, realizando uma pesquisa e consulta de legislação, doutrina e eventual jurisprudência aplicáveis à situação em apreciação. Quando se mostre necessário, o técnico designado solicita ao requerente esclarecimentos ou documentos que verifique estarem em falta. Munido de todos elementos e documentos necessários à emissão do parecer, o técnico procede à sua elaboração e submete-o à validação da Direcção de Serviços e aprovação do Director-Geral.</p>
<p>RESULTADO</p>	<p>Durante o ano de 2009 foi solicitada à DSSRES a emissão de 61 pareceres sobre assuntos relacionados com pessoal docente das IES, tendo a equipa encarregue da sua elaboração respondido a um total de cinquenta e oito pedidos.</p> <p>Os pareceres emitidos revelaram-se de elevada pertinência e de grande clareza dos seus conteúdos, pelo que o índice de qualidade corresponde a 4, numa escala de 0 a 5.</p> <p>Assim, apesar das dificuldades sentidas devido, essencialmente, à já referida multiplicidade de matérias tratadas, a taxa de realização deste objectivo, para o primeiro indicador, foi de 95%, pelo que se considera ter sido Superado.</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Esclarecimento junto das IES e dos requerentes individuais de questões complexas e diversas no âmbito da legislação do ES, designadamente na área do pessoal docente. • Ampliação dos conhecimentos dos técnicos e da sua capacidade de aplicação do quadro jurídico a questões suscitadas, a nível interno e externo.

DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

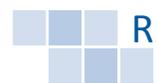
QUALIDADE



<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<p>Com a finalidade de promover uma maior qualificação dos colaboradores da DSSRES que se reflecte, necessariamente, no desenvolvimento organizacional do serviço, foi elaborado no início do ano de 2009 um Plano de Formação para a Direcção de Serviços. Nesse Plano de Formação foi projectada a realização e participação dos colaboradores da DSSRES em diversas acções de formação, quer externas quer internas, subordinadas a temas relacionados com as principais áreas de trabalho da DSSRES.</p>
<p>RESULTADO</p>	<p>De acordo com as necessidades verificadas, foi programada a participação em seis acções de formação externa, relacionadas com os temas da Gestão das Organizações e da Informática (elementar e avançada), por nove colaboradores, e a realização de quatro sessões internas de esclarecimento, sobre temas considerados pertinentes (Cursos do Ensino Superior – legislação relevante para as Instituições (e a Formação de Professores), CET no Ensino Superior – balanço de 5 anos, As Instituições de Ensino Superior - Criação, Transformação e Encerramento e Infra-Estruturas), em que nestas se pretendia a participação de todos os colaboradores da DSSRES.</p> <p>Com o decorrer do ano mostrou-se necessário o alargamento das áreas abrangidas pelo plano de formação, quer externa quer interna, inicialmente elaborado.</p> <p>Assim, para além do projectado, a nível de formação externa, os colaboradores da DSSRES participaram também em acções de formação relacionadas com o financiamento do ensino superior, com a aplicação da ISO 9001:2008 - referente ao Sistema de Gestão da Qualidade e com as infra-estruturas do património histórico edificado.</p> <p>O número total de acções de formação externa foi de sete, tendo nelas participado doze colaboradores da DSSRES.</p> <p>A nível interno foi realizada mais uma sessão de esclarecimentos do que o programado, subordinada ao tema “Serviço ao Cliente Aluno – as questões mais frequentes”, contabilizando-se, por isso, cinco acções de formação interna, nas quais participaram vinte e sete colaboradores da DSSRES.</p> <p>As acções de formação realizadas foram em número superior ao programado, pelo que se considera que, atenta a fórmula do indicador</p>



	fixada para este objectivo, o mesmo foi superado.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none">• Os benefícios da existência e cumprimento do Plano de Formação da DSSRES nos moldes descritos manifestaram-se não só ao nível do enriquecimento dos conhecimentos dos colaboradores da DSSRES, como também ao nível do seu desempenho, uma vez que, munidos de melhores qualificações ficaram habilitados a prestar um melhor serviço ao cliente/utente da DGES;• A formação interna teve um impacto positivo por ter permitido melhor conhecimento e clarificação das actividades da DSSRES e, designadamente, ao nível da articulação interna entre as diferentes áreas de trabalho.

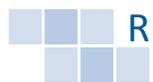


DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

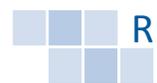
QUALIDADE

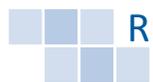


<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<p>Com o intuito de reorganizar o sistema de informação partilhada entre todos os colaboradores da Direcção de Serviços de Suporte à Rede do Ensino Superior (adiante designada por DSSRES), houve a necessidade de proceder à elaboração de um Manual de Procedimentos, com a descrição de algumas das principais tarefas desenvolvidas.</p> <p>O manual de procedimentos da DSSRES visa ser um instrumento de sistematização e difusão de informação, com vista a que todos os seus colaboradores possam ter um conhecimento detalhado de todas as actividades que estão subjacentes a cada uma das áreas de trabalho desta unidade orgânica.</p> <p>Configurando este uma primeira abordagem tendente à futura implementação de um sistema de gestão de qualidade na DSSRES, afigura-se ainda como essencial, que sobre o mesmo recaia uma análise crítica com vista à sua normalização procedimental e actualização permanente.</p> <p>Assim, foi necessário para a elaboração do manual de procedimentos referente ao presente ano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualizar alguns dos procedimentos já existentes; • Proceder à identificação de novos procedimentos existentes na DSSRES; • Esquematizar, através da utilização do Microsoft Office Visio, os passos integrantes dos novos procedimentos e reformular os esquemas já existentes; • Proceder à junção dos respectivos documentos/impressos associados aos vários procedimentos; • Apresentar a versão final do Manual de Procedimentos à Directora de Serviços; • Submeter à homologação do Director-Geral; • Divulgar o Manual de Procedimentos a todos os colaboradores da DSSRES.
<p>RESULTADO</p>	<p>O Manual de Procedimentos referente ao ano de 2009 foi elaborado, mediante a realização de várias reuniões da equipa, dentro do prazo definido, tendo sido apresentada a versão final à Directora de Serviços no dia 18 de Dezembro de 2009.</p>



	<p>Constam do referido Manual 6 novos procedimentos e 4 procedimentos reformulados. Do anexo ao Manual constam ainda 3 procedimentos que vigoraram apenas até ao ano de 2009, não fazendo, por isso parte integrante do Manual.</p> <p>Uma vez que o critério de superação associado a este objectivo, dizia respeito à concretização de 5 procedimentos, conclui-se que o objectivo foi superado com 6 novos procedimentos.</p> <p>O desvio positivo de 20% deve-se, essencialmente, aos seguintes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • À necessidade de assegurar, no tempo previsto, que quase todas as actividades desenvolvidas no âmbito da DSSRES estivessem contempladas no Manual de Procedimentos, com vista a serem conhecidas por todos os colaboradores desta unidade orgânica; • À necessidade de garantia de uma maior celeridade na prossecução dos procedimentos, através da adopção de medidas eficientes, tendentes à obtenção de melhores resultados, bem como à redução no tempo gasto; • Ao empenho, total disponibilidade e pró-actividade dos colaboradores envolvidos, concretizado na máxima prioridade que deram à elaboração do manual, no quadro das muitas outras tarefas que desenvolvem em simultâneo.
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos claros e uniformes 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.

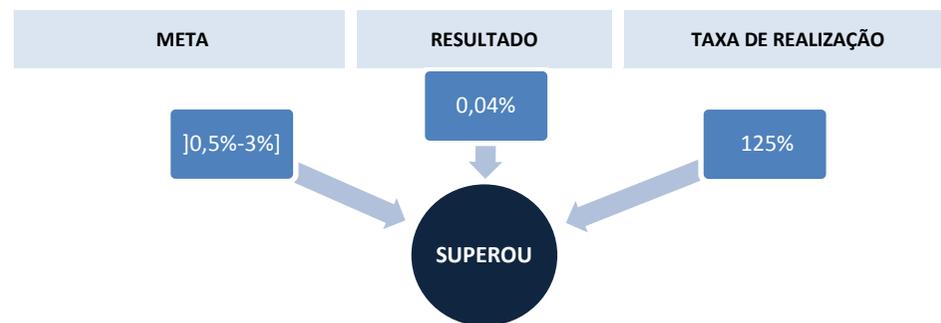
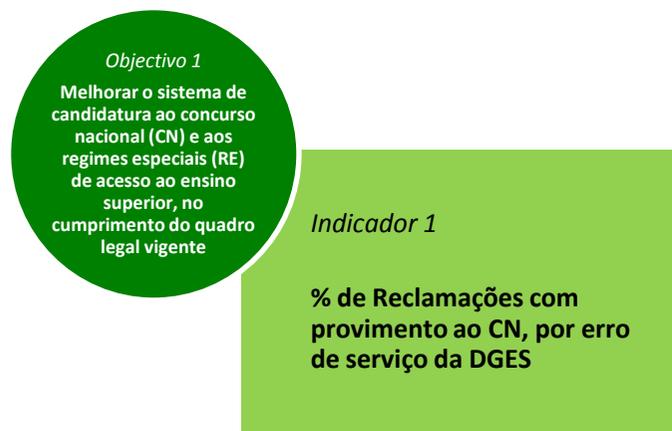


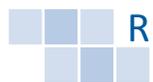


DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

QUALIDADE

UQ



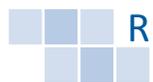


ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Articulação com as diversas entidades e organismos intervenientes no concurso nacional, designadamente a CNAES – Comissão Nacional de Acesso ao Ensino Superior, a DGIDC – Direcção-Geral de Inovação e Desenvolvimento Curricular, o JNE – Júri Nacional de Exames, as Secretarias Regionais de Educação das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira e as Instituições de Ensino Superior através dos Gabinetes de Acesso constituídos através destas;
- 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 preferenciais, pré-requisitos.
- Apresentação de propostas de alterações legislativas procurando simplificar e consolidar mecanismos de acesso ao ensino superior e garantir as condições que permitam a igualdade e democraticidade no acesso ao ensino superior;
- Divulgação da informação relevante para a candidatura, quer através de guias informativos e brochuras, quer através da Internet, bem como a participação em eventos vários com carácter informativo (conferências e seminários);
- Elaboração de normas para articulação com os Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior;
- Realização de várias sessões informativas com os diferentes Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior;
- Preparação da candidatura, com elaboração de Guias de Candidatura e recepção dos processos, com análise pelos técnicos, dos contingentes especiais, aferindo da documentação e legitimação dos dados, com posterior inserção no sistema;
- Disponibilização de um sistema de candidatura *online*, simplificador do procedimento, o qual reduz a possibilidade de erro por parte do candidato;
- Leitura, tratamento e validação dos dados;
- Seriação e colocação dos candidatos com envio dos resultados e processos por via electrónica às Instituições de Ensino Superior e aos Gabinetes de Acesso;

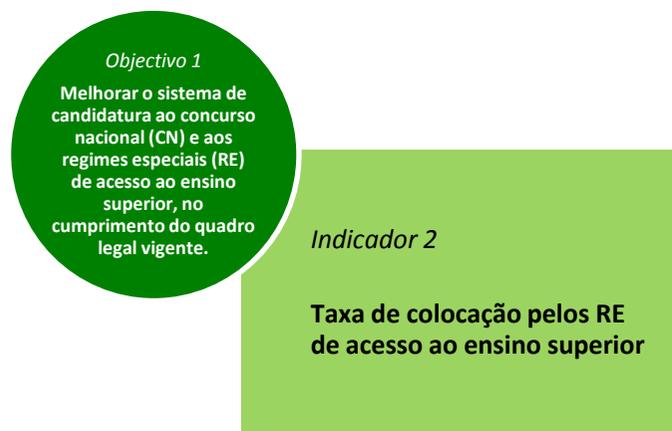
	<ul style="list-style-type: none"> • Tratamento de reclamações e articulação com os utentes do Serviço; • Atendimento público, com pessoal preparado e motivado, através de diferentes canais de comunicação; • Emissão de documentos para comprovação de resultados relacionados com o processo de candidatura.
<p>RESULTADO</p>	<p>A percentagem de reclamações com provimento por erro de serviço da DGES no âmbito do concurso nacional fez um total de 0,04%, sendo que na 1.ª fase aquela percentagem foi de 0,03%, na 2.ª fase foi de 0,06% e na 3.ª fase foi de 0%, valores manifestamente abaixo do limite de 0,5%, fixado para superação.</p> <p>O desvio positivo deveu-se, por um lado, ao desempenho da missão de informação e esclarecimento por parte dos colaboradores da DSAES, que procuraram dotar os utentes de todas as informações e materiais necessários e, por outro lado, a nível organizacional, o rigor empregue na realização das tarefas mostrou-se fundamental para o resultado atingido. Foi também decisiva a missão de informação levada a cabo directamente, através dos vários meios de comunicação da DGES, bem como indirectamente, através de serviços desconcentrados, os quais permitiram a prevenção dos problemas.</p> <p>Para este resultado foi ainda importante a taxa de utilização do sistema de candidatura online, que se elevou para cerca de dois terços. A arquitectura do sistema, objecto de aperfeiçoamentos, impede um grande número de erros de utilização, através de um conjunto de validações no momento da submissão do formulário, evitando-se que sejam apresentadas candidaturas total ou parcialmente inválidas.</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<p>A DSAES realizou a sua missão, numa lógica de aperfeiçoamento dos processos e normas, visando a prevenção de problemas e a simplificação, quer para os utentes, quer para a própria organização. Este facto, aliado à massificação da candidatura <i>online</i>, possibilitou uma tendencial diminuição do tempo dispendido com determinadas tarefas. Por outro lado, foi também possível disponibilizar, sobretudo aos candidatos, informação mais completa e actualizada em tempo útil, <i>online</i>, no <i>site</i> da DGES, o que veio permitir, cada vez mais, uma boa informação para uma boa decisão.</p> <p>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</p>

sucesso das acções que lhe foram cometidas e que foram evidentes nos resultados obtidos. Destaque-se, neste âmbito, o papel dos novos Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior, como serviços descentralizados, que mereceram uma atenção constante por parte da DSAES, revelando-se positiva esta articulação.



DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

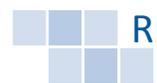
QUALIDADE



ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

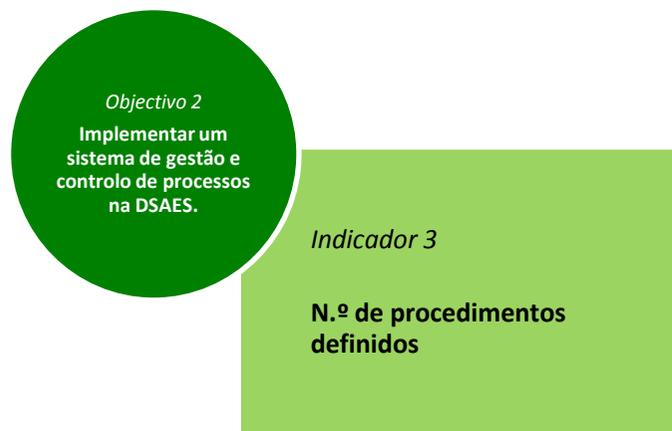
- Articulação com a Comissão Nacional de Acesso ao Ensino Superior, com a Direcção-Geral de Inovação e Desenvolvimento Curricular, com o Júri Nacional de Exames, com os Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior e com as Secretarias Regionais de Educação das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira;
- Articulação estreita com o Instituto Português de Apoio ao Desenvolvimento, com a Fundação Calouste Gulbenkian, bem como, com representações diplomáticas portuguesas no estrangeiro, com as Coordenações do Ensino Português no Estrangeiro e com Escolas Europeias e Portuguesas no estrangeiro;
- 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;
- Divulgação da informação relevante para a candidatura, quer através de guias informativos, quer através da Internet;
- Elaboração de normas para articulação com os Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior que se encontram em cada distrito, ao longo de todo o país, com a realização das respectivas reuniões de coordenação;
- Preparação da candidatura, onde se inclui a elaboração dos formulários;
- Consulta prévia das Instituições de Ensino Superior (IES) para aferir das respectivas capacidades de acolhimento;
- Recepção dos processos e tratamento dos dados, com análise dos processos pelos técnicos, aferindo da documentação e posterior validação dos dados e da candidatura;
- Seriação e colocação dos requerentes de acordo com as opções indicadas e atendendo ao nº de vagas passível de utilização nas IES;
- Elaboração de pautas, respectiva homologação e divulgação;
- Análise de reclamações, quando estas se verificarem, e conseqüente reflexo das mesmas nas pautas de colocação;
- Organização dos processos para envio para as IES e para arquivo na DSAES;
- Recepção dos processos devolvidos pelas IES, referentes a alunos colocados e que não efectuaram matrícula;

	<ul style="list-style-type: none"> Emissão de documentos estatísticos e elaboração de estudos referentes ao acompanhamento de estudantes dos PALOPs.
<p>RESULTADO</p>	<p>Por via do presente indicador, o objectivo acima indicado foi superado, tendo sido colocados, através dos Regimes Especiais, 810 estudantes, os quais corresponderam à maioria dos candidatos com condições de candidatura no âmbito dos Regimes Especiais de Acesso ao Ensino Superior em 2009.</p> <p>Por sua vez, 8 candidatos foram considerados “não colocados”, uma vez que não pretenderam apresentar alternativa ao estabelecimento/curso requerido e 191 candidatos foram “excluídos” por não apresentarem condições de candidatura aos Regimes Especiais.</p> <p>Para este resultado em muito contribuiu a divulgação de todas as informações tidas por pertinentes para que o estudante efectuasse a sua candidatura através destes Regimes nas melhores condições, tal como é demonstrado na página electrónica da DGES, mais concretamente em “Acesso ao Ensino Superior”. Acresce que o envolvimento de todos os colaboradores na prossecução deste objectivo permitiu que todo o processo decorresse sem incidentes.</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.



DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

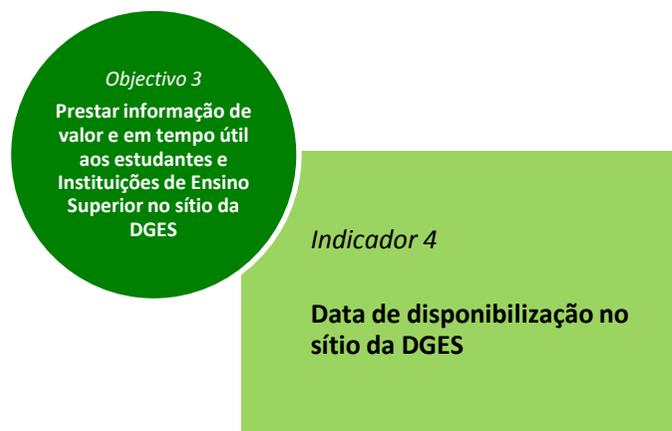
QUALIDADE

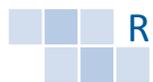


<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agilizar processos e procedimentos com vista à transparência, eficiência e simplificação, não descuidando a qualidade e imagem da DSAES; • Cultivar uma preocupação constante de melhoria dos serviços, através de um esforço de modernização, sustentado na experiência e espírito de responsabilidade dos seus colaboradores; • Mobilizar o Serviço para alargar a implementação deste objectivo a outros procedimentos referentes às actividades da DSAES, de modo a possibilitar o seu prosseguimento, em 2010, com vista à concretização, a curto prazo, da certificação da qualidade na Unidade Orgânica.
<p>RESULTADO</p>	<p>Este objectivo, iniciado em 2008, foi desenvolvido ao longo de todo o ano de 2009, traduzindo-se num conjunto de acções fundamentais e estruturais para a definição do futuro e adaptação da Unidade Orgânica às exigências do novo paradigma da Administração Pública.</p> <p>Estas actividades foram desenvolvidas com elevado desempenho, realçando a sua importância para a DSAES, inserida no quadro global da DGES. Contudo, torna-se imprescindível a assessoria técnica de uma entidade especializada nesta área para que seja possível a implementação de um sistema de gestão de qualidade e a sua posterior certificação.</p> <p>Ainda assim, este objectivo foi superado, na medida em que permitiu dar continuidade à preparação da implementação do referido sistema de gestão. Desta forma, foram elaborados seis procedimentos aprovados superiormente que, numa perspectiva estratégica, poderão servir de base à sua implementação efectiva.</p> <p>Trata-se de um objectivo que importa dar continuidade em 2010, com vista à concretização da certificação da qualidade na DSAES, no seguimento das políticas de qualidade implementadas pela DGES.</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Visão abrangente dos vários processos, facilitando o seu acompanhamento e execução; • Obtenção de melhores resultados, com melhor qualidade e redução de tempo no serviço prestado; • Melhor assertividade na transmissão de conhecimentos, informação e na execução de procedimentos; • Instrumento facilitador do cumprimento e rigor dos procedimentos e tarefas.

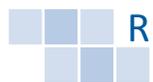
DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

EFICÁCIA



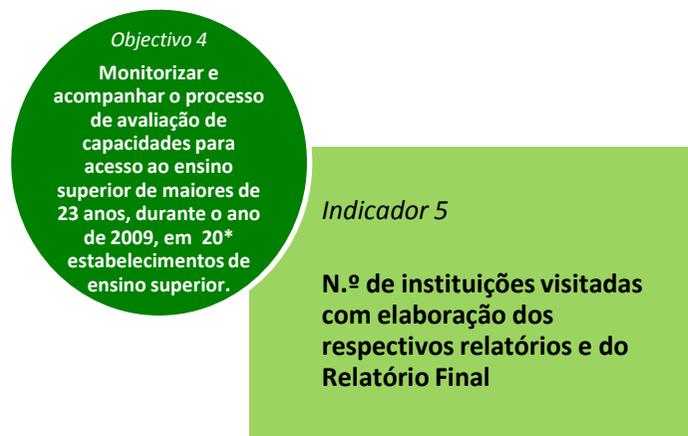


<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<p>Sedimentada a implementação de um sítio único de Internet para as diferentes áreas de actuação da DGES, a DSAES procurou torná-lo no canal de comunicação por excelência com o seu público-alvo, no que diz respeito à disponibilização de informações várias, incluindo legislação, bem como no acesso a serviços <i>online</i>, designadamente a candidatura ao concurso nacional.</p> <p>Deste modo, o sítio da DSAES reuniu toda a informação existente para o acesso ao ensino superior, nas suas diversas formas de ingresso. Disponibilizaram-se, assim, as diversas publicações, os prazos em que foram praticados os actos relacionados com os concursos e regimes especiais, os dispositivos normativos e legais, as condições de candidatura, bem como a oferta da rede de ensino superior ligada aos concursos nacional e institucionais de acesso, assim como um conjunto de informação prática, de consulta acessível. Esta disponibilização <i>online</i> verificou-se no próprio dia da publicação dos diplomas legais e de lançamento das publicações. Os restantes conteúdos foram objecto de divulgação logo após a sua elaboração e aprovação.</p>
<p>RESULTADO</p>	<p>O presente objectivo foi superado, em virtude da divulgação das informações ser processada no próprio dia da sua aprovação.</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

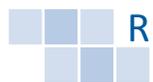


DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

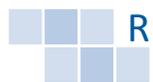
EFICIÊNCIA



*Vide notas explicativas do “Resultado”

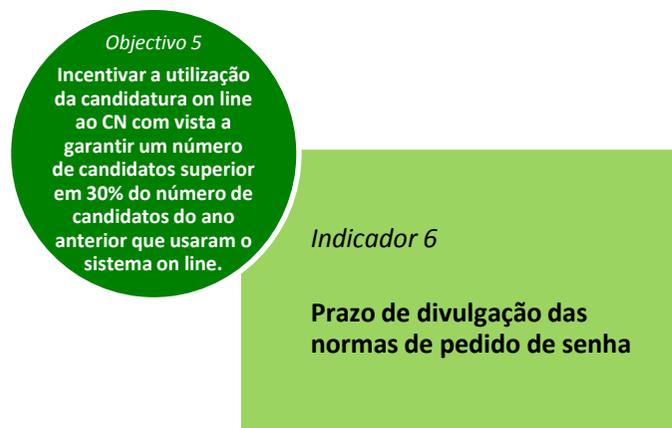


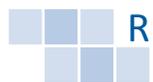
<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar a divulgação e harmonização de regras respeitantes à realização das provas destinadas a avaliar a capacidade para a frequência do ensino superior dos maiores de 23 anos, por meio de visitas efectuadas junto das IES; • Elaborar estudo composto por uma análise descritiva dos dados recolhidos junto dos IES visitados, pela apresentação gráfica desses mesmos dados, pelas respectivas observações e conclusões, completadas por quadros resumo finais, referentes ao ES Público e ao ES Privado; • Acompanhar a evolução do acesso ao ensino superior no âmbito dos maiores de 23 anos e o modo como tem sido concretizado o processo de implementação da presente legislação; • Recolher e divulgar na Internet, no <i>site</i> da DGES, a informação referente aos regulamentos, nomeadamente às condições de inscrição nas provas, a prazos e a regras de realização das provas em articulação com as instituições de ensino superior.
<p>RESULTADO</p>	<p>Inicialmente o critério de superação do objectivo exigia a visita a 21 IES, tendo sido planeadas 24 visitas a IES. Contudo, por orientação superior do Director-Geral, foi estabelecido que, para que se verificasse essa superação, fossem visitadas apenas 19 IES e elaborados os respectivos relatórios das visitas efectuadas, bem como o relatório final, alteração esta que decorreu em virtude da necessidade de adequação do objectivo e do respectivo critério. Acresce que o Relatório Final foi apresentado largamente antes do final do ano, na medida em que tal se veio a verificar a 20 de Novembro de 2009. Do conjunto destes elementos foi apurada uma taxa de realização de 107%. Saliente-se ainda que o desenvolvimento dos trabalhos referentes a este objectivo – concretamente a realização das visitas às IES – decorreu de Março a Junho de 2009 (inclusive), o que só com grande empenho 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 19 IES e deste modo atingir os critérios de superação fixados.</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<p>Produtividade e satisfação dos colaboradores envolvidos, melhoria da qualidade da relação com as IES, potencial de replicação para a sua continuação em 2010.</p>



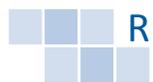
DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

EFICÁCIA





ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS	Produção atempada das instruções relativas de pedido de atribuição de senha.
RESULTADO	<p>No âmbito do resultado obtido, importa evidenciar uma taxa de realização de 107%, pois no que respeita ao prazo de divulgação das normas de pedido de senha, estas foram totalmente divulgadas até ao final do mês de Maio, em resultado das reuniões realizadas com os Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior.</p> <p>Com uma enorme preocupação de divulgação atempada, visando também o incentivo à utilização da candidatura online, a meta de divulgar as referidas normas até 01.06.2009 foi superada.</p>
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<p>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 consciente e atempadamente as suas opções futuras a nível académico e profissional.</p> <p>Por outro lado, dilatou temporalmente dificuldades pontuais que se foram sentido, ao mesmo tempo que contribuiu para o enorme crescimento da taxa de utilização da candidatura <i>online</i> no concurso nacional.</p>



DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

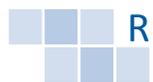
EFICÁCIA

Objectivo 5
Incentivar a utilização da candidatura on line ao CN com vista a garantir um número de candidatos superior em 30% do número de candidatos do ano anterior que usaram o sistema on line.

Indicador 7
N.º de candidaturas on line ao CN

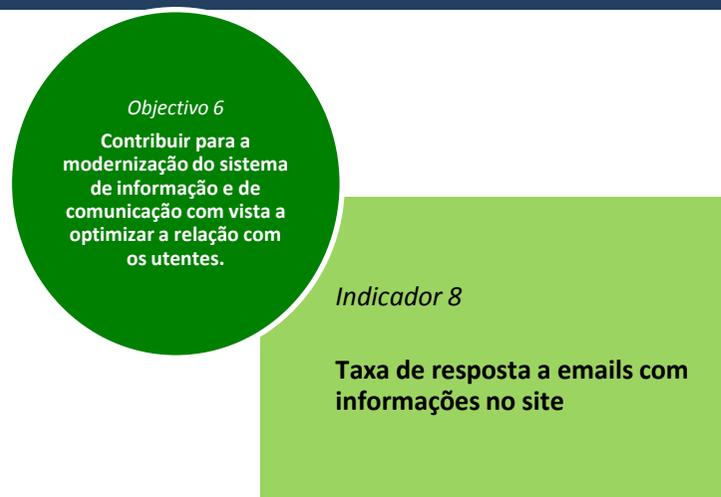


ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS	<p>Foram realizadas todas as actividades necessárias de modo a garantir os mais 30% de candidatos <i>online</i> relativamente a 2008, designadamente garantir a segurança e estabilidade da plataforma tecnológica e garantir a fiabilidade e robustez das infra-estruturas e sistemas informáticos de suporte. Para tal, a DSAES assumiu como entendimento a ser transmitido, sobretudo aos Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior, que o sistema de candidatura <i>online</i> constitui a principal forma de apresentação da candidatura.</p>
RESULTADO	<p>Este objectivo encontra-se superado nos dois indicadores que foram definidos, pois o critério de superação > 23.640 foi largamente ultrapassado. Quanto ao n.º de candidaturas <i>online</i> ao CN, em 2009, há a salientar o número de 40.487 candidaturas, no âmbito da 1.ª fase do concurso, correspondendo a um amplo aumento dos candidatos que optaram pela candidatura <i>online</i>, relativamente a 2008.</p>
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<p>O crescimento efectivo do número de candidaturas <i>online</i> ao Concurso Nacional causou um impacto particularmente relevante no:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incremento da taxa de serviços electrónicos no âmbito do ensino superior e da DGES; • Eficiência processual, no tempo e na qualidade de serviços prestados, com produtividade e satisfação dos colaboradores da DSAES; • Eficiência da Adm. 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.



DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

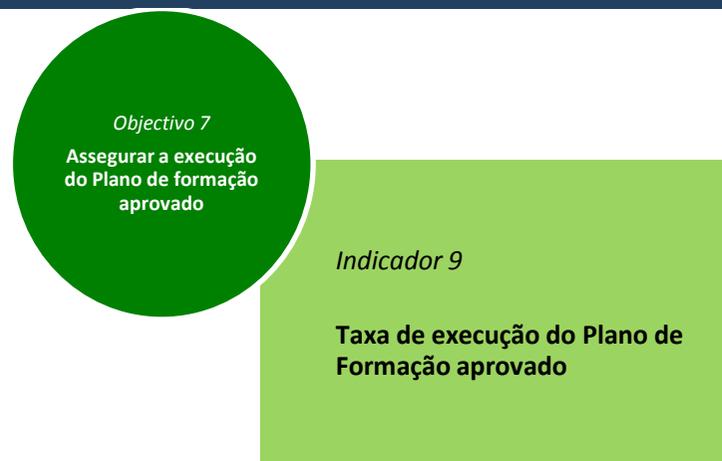
EFICIÊNCIA



<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Responder aos e-mails 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 <i>site</i> da DGES, em virtude de novas questões colocadas pelos utentes através dos seus <i>e-mails</i>.
<p>RESULTADO</p>	<p>No âmbito do resultado obtido, importa evidenciar que a informação disponibilizada no <i>site</i> cobre a totalidade das questões colocadas por <i>e-mail</i>.</p> <p>A informação atinente ao acesso ao ensino superior tem sido regularmente actualizada no <i>site</i> da DGES, de forma a contribuir para um maior esclarecimento aos utentes, que, deste modo, encontram as respostas para as suas questões no referido <i>site</i>.</p> <p>Foram colocadas no <i>site</i> inúmeras 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 <i>site</i> um conjunto de informação que pode diminuir o número de <i>e-mails</i> recebidos, nomeadamente: índice de cursos, calendários, deliberações da CNAES, regulamentos, publicações e outros.</p> <p>Assim, o objectivo n.º 5 encontra-se superado, pois o critério de Superação > 80% foi ultrapassado.</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

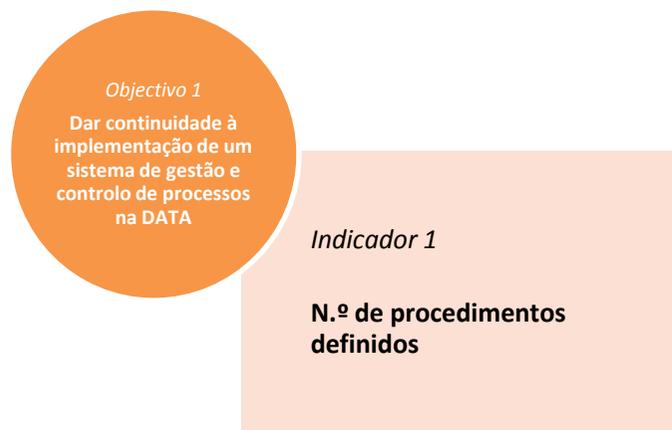
QUALIDADE



ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> • Realização de todas as acções de formação previstas; • Realização de acções de formação internas e externas alargadas a todos os colaboradores da Direcção de Serviços.
RESULTADO	<p>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 <i>core</i> do serviço, na qual participaram todos os colaboradores da unidade orgânica.</p> <p>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.</p> <p>Atendendo à escassez de recursos humanos, o cumprimento dos objectivos e actividades que estão atribuídos à DSAES reveste-se de alguma dificuldade.</p>
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

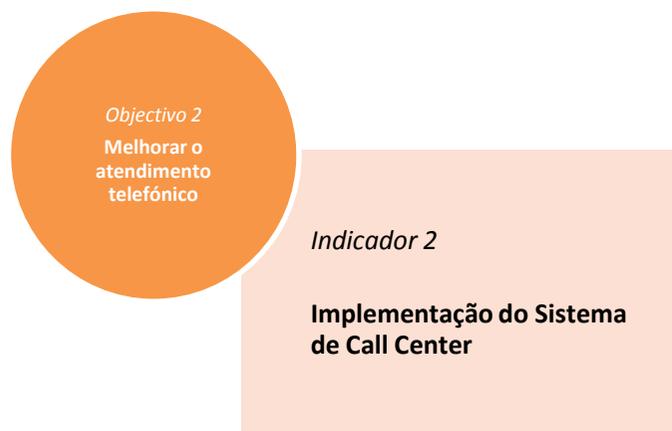
QUALIDADE

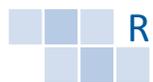


ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> • Definição dos processos prioritários; • Análise e sistematização de tarefas; • Elaboração dos procedimentos através de fluxogramas (“Office”/“VISIO”); • Validação; • Implementação.
RESULTADO	<ul style="list-style-type: none"> • Este objectivo foi superado, na medida em que foi definido como critério de superação deste objectivo a elaboração de 5 procedimentos. • O desvio positivo verificado encontra justificação no facto de alguns procedimentos estarem estreitamente ligados entre si, o que possibilitou a sua elaboração.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

QUALIDADE

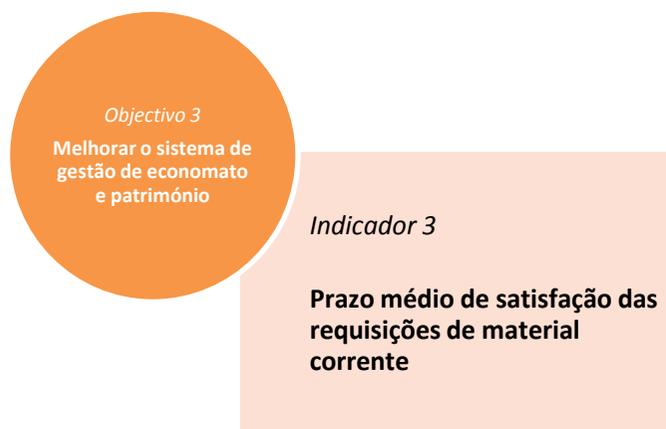


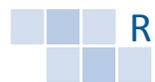


ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> • Identificação das áreas prioritárias; • Identificação dos “postos de atendimento” pelos dirigentes das unidades orgânicas; • Esquematização da grelha de áreas e opções; • Contactos com o técnico de informática para elaboração do sistema; • Divulgação e sensibilização dos colaboradores; • Testes e Implementação; • Análise dos relatórios de chamadas recebidas através do Call Center.
RESULTADO	<p>Este objectivo foi superado na medida em que foi definido como critério de superação a implementação do sistema antes do dia 14.08.2009.</p>
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Redução do tempo de espera das chamadas em linha; • Aumento do nº de chamadas atendidas; • Melhoria contínua da comunicação com o público externo e interno.

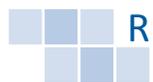
DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

EFICIÊNCIA



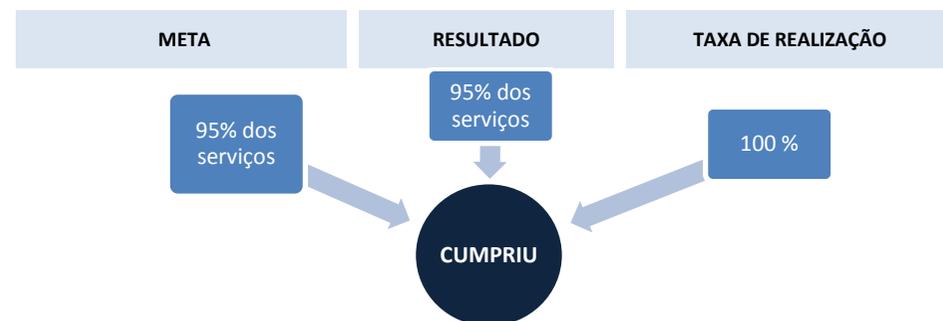
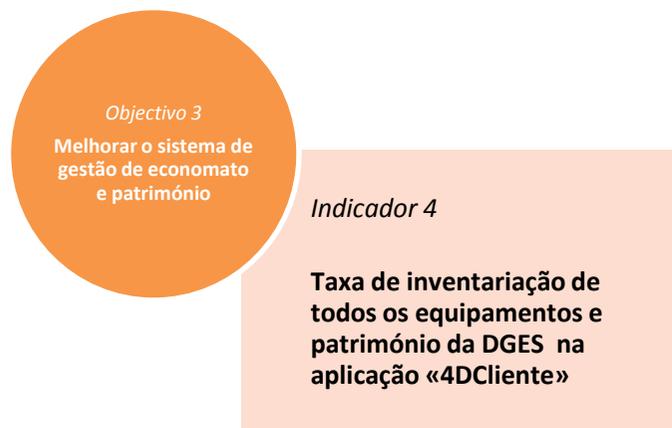


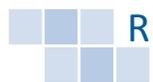
ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> • Controle regular do stock de material e equipamento; • Agilização do processo de aquisições; • Gestão permanente das requisições.
RESULTADO	Este objectivo foi superado na medida em que foi definido como critério de superação um prazo médio de satisfação das requisições de material corrente inferior a 3 dias.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitador do processo de trabalho; • Maior satisfação dos colaboradores.



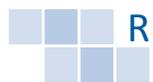
DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

EFICIÊNCIA



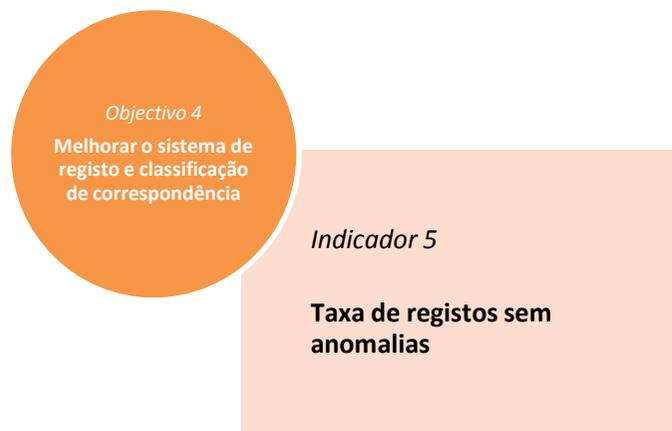


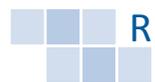
ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> • Levantamento por unidade orgânica de todo o equipamento existente; • Registo em ficheiro Excel; • Introdução de dados na aplicação “4D Cliente”; • Impressão de etiquetas; • Etiquetagem.
RESULTADO	<p>Este objectivo foi cumprido na medida em que o procedimento de inventariação do equipamento e património ficou concluído em 95% dos serviços da DGES.</p>
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Maior controlo sobre o equipamento; • Melhor gestão do stock de equipamentos.



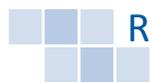
DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

EFICÁCIA



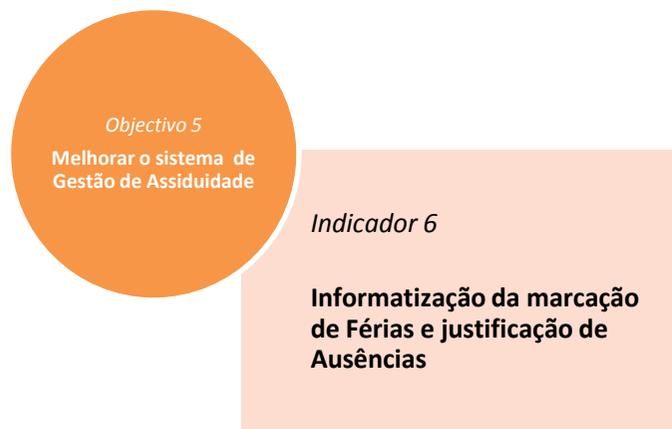


ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none">• Verificação dos registos durante o processo de execução• Fortalecimento do trabalho de equipa
RESULTADO	Este objectivo foi superado na medida em que se definiu como critério mais de 90% dos registos sem anomalias.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none">• Redução do erro;• Reforço da eficiência dos serviços prestados.



DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

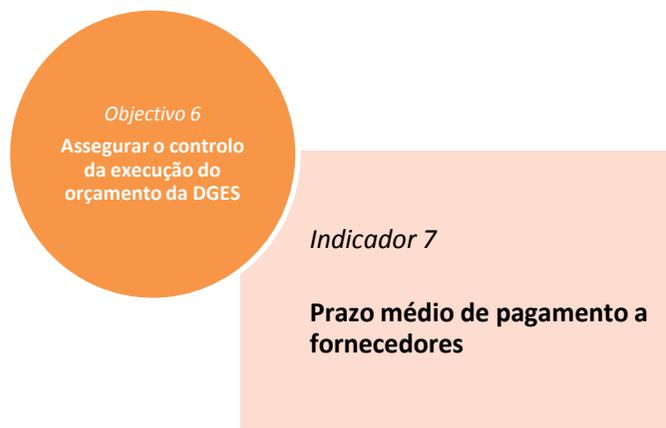
EFICIÊNCIA

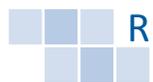


ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> • Instalação e configuração do módulo de férias e ausências; • Formação para técnicos de informática, Recursos Humanos e “formadores” internos em cada unidade orgânica; • Realização de testes; • Divulgação interna e respectivos procedimentos; • Implementação.
RESULTADO	<p>Este objectivo foi superado na medida em que o critério de superação previa que a implementação fosse concluída antes de 15.05.2009.</p>
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Comodidade e facilidade nos acessos; permite a cada trabalhador justificar as ausências e marcar férias electronicamente e aos dirigentes validar e aprovar; • Reduz a necessidade de deslocação dos trabalhadores ao sector de recursos humanos; • Permite aos dirigentes validar e autorizar férias; • Consulta da assiduidade e plano de férias em tempo real, quer pelos colaboradores quer pelo respectivo dirigente; • Utilização das TIC nos serviços prestados ao público interno; • 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.

DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

EFICIÊNCIA

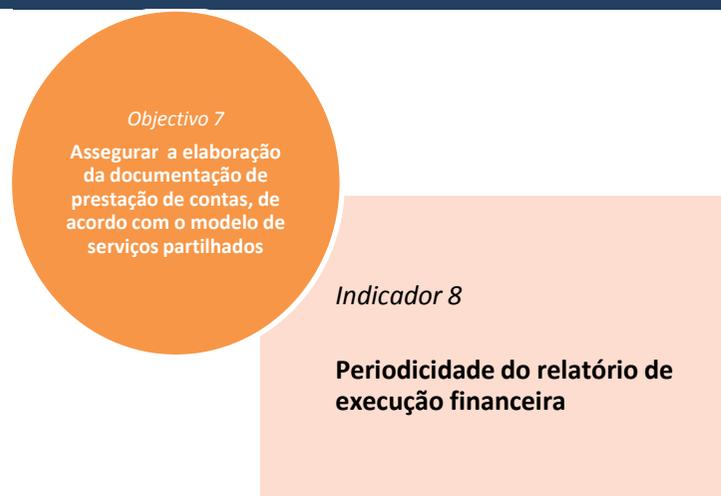




ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> • Informação a autorizar a despesa; • Cabimentação e compromisso no SIC; • Alteração orçamental (caso necessário) no SIC; • Envio à DGO - Direcção Geral do Orçamento; • Pagamento através de transferência bancária; • Recepção de recibo, confirmação; • Arquivo por rubricas na Conta de Gerência.
RESULTADO	7 dias úteis. Este objectivo foi superado na medida em que foram definidos como critérios de superação o pagamento a menos de 30 dias
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Prestação de um melhor serviço ao público externo; • Controlo e execução orçamental mais fiável e rigorosa.

DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

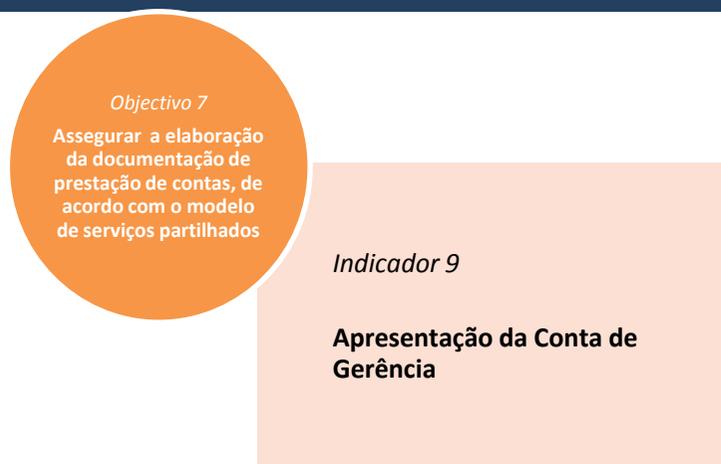
EFICIÊNCIA

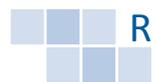


<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração do orçamento da DGES; • Afectação da verba aprovada às diferentes rubricas de acordo com a receita e despesa prevista; • Elaboração dos respectivos mapas orçamentais – procedimentos decorrentes da aplicação do programa SIC; • 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.
<p>RESULTADO</p>	<p>O critério de superação deste objectivo previa que os relatórios fossem elaborados antes do 1º dia do mês seguinte pelo que, atendendo às datas de apresentação, o objectivo foi superado.</p> <p>Datas de apresentação dos relatórios de execução Financeira: 30.01.2009; 27.02.2009; 31.03.2009; 30.04.2009; 29.05.2009; 30.06.2009; 31.07.2009; 31.08.2009; 30.09.2009; 30.10.2009; 30.11.2009; 31.12.2009</p> <p>Média: dia 30 de cada mês</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<p>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 consequente cumprimento dessa directiva, bem como na prossecução da prestação de um serviço público de qualidade.</p>

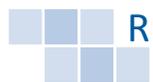
DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

EFICIÊNCIA



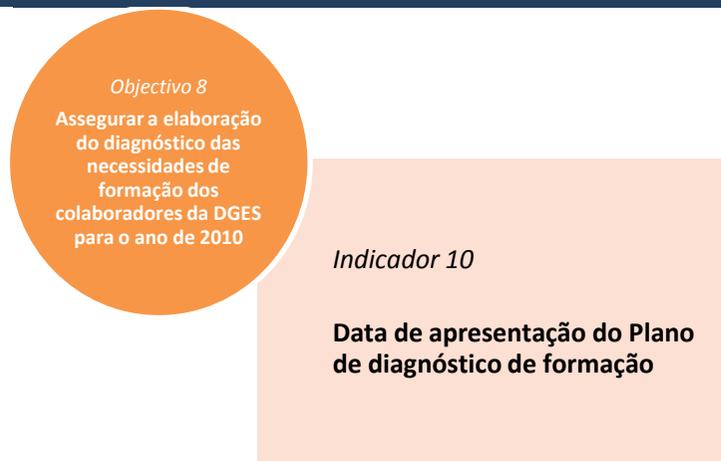


ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none">• Foram desenvolvidas todas as actividades legalmente previstas tendentes à elaboração da conta de gerência.
RESULTADO	A Conta de Gerência foi apresentada no dia 28.04.2009
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none">• Prestação de um melhor serviço público;• Organização e documentação das contas dos serviços;• Transparência na informação prestada

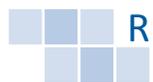


DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

EFICÁCIA

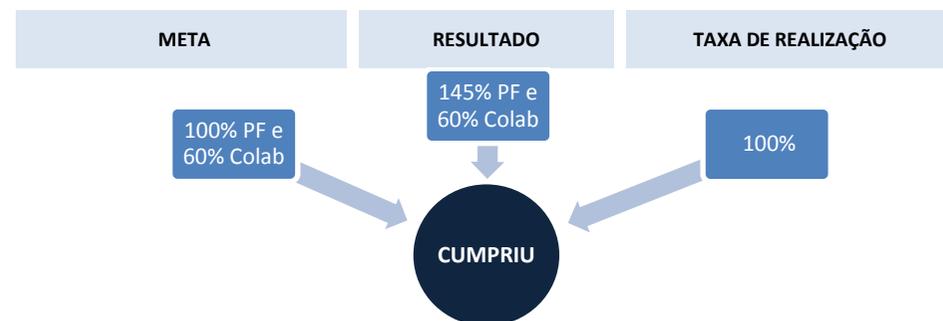
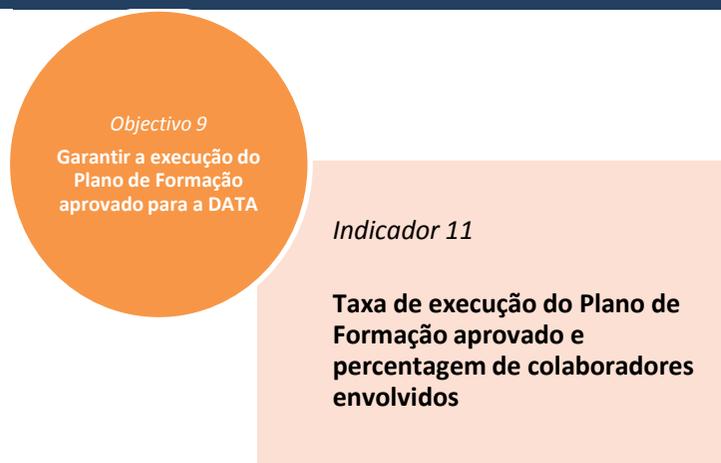


ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração do questionário “Diagnóstico das necessidades de Formação”; • Validação; • Comunicação por <i>email</i> a todos os colaboradores da data de aplicação; • Entrega do questionário a todos os colaboradores; • Introdução e análise de dados; • Elaboração de Relatório; • Entrega à Direcção e divulgação a todas as unidades orgânicas (dirigentes).
RESULTADO	<p>O objectivo foi superado, na medida em que o diagnóstico das necessidades de formação foi concluído e entregue à Direcção a 26.11.2009 (critério de superação: conclusão antes de 1.12.2009).</p>
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

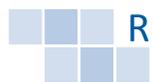


DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

QUALIDADE



<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apesar da escassez de recursos humanos e consequente 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: • Reunião com todas as equipas para avaliar as necessidades; • Elaboração do plano de formação; • Validação; • Execução do plano e monitorização de resultados.
<p>RESULTADO</p>	<p>O plano de formação para 2009 apresentou uma taxa de execução de 145% e envolveu cerca de 60% dos colaboradores pelo que se considera que o objectivo foi cumprido. 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.</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.



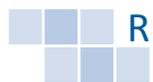
ACTIVIDADES EXTRA-PLANO

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.

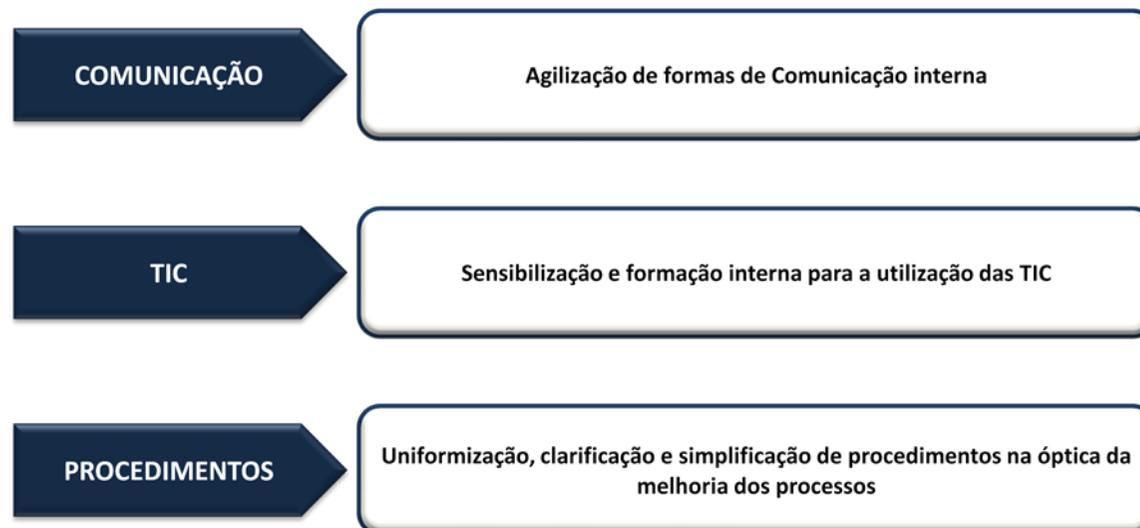
Economato e Património

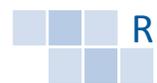
- Assegurar a conservação e gestão dos equipamentos e instalações;
- Organizar e manter actualizado o inventário dos bens móveis e imóveis e assegurar a gestão da frota automóvel;
- Assegurar o apetrechamento em mobiliário e equipamento e promover as demais aquisições necessárias ao funcionamento da 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.

BOAS PRÁTICAS





DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

EFICÁCIA



ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação através do <i>site</i>, <i>email</i> e correio de concursos, documentos, conferências, feiras e eventos relacionados com o Ensino Superior; • Publicitação no site da DGES de notícias, acções e iniciativas no âmbito do Ensino Superior.
RESULTADO	<p>Este indicador foi superado devido à prática que tem vindo a ser consolidada e enraizada, por parte dos elementos da equipa, de esforço de permanente pesquisa, recolha e de divulgação, permitindo disponibilizar ao público-alvo, de forma regular e atempada, um conjunto elevado de informação sobre as matérias da competência da DRMCI.</p>
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<p>O desenvolvimento global dos objectivos da DRMCI para 2009, teve implicações ao nível interno e externo, nomeadamente através da divulgação das actividades e acções desenvolvidas por esta UO.</p> <p>No contexto dos factores exógenos, destaca-se a dinamização do <i>site</i>, quer em língua portuguesa, quer em língua inglesa, através da sua constante actualização e divulgação de notícias, concursos, conferências, documentos e eventos associados ao Ensino Superior. Deste modo permitiu aos utilizadores um amplo conhecimento das actividades desenvolvidas e oportunidades existentes ao nível nacional, europeu e internacional, bem como, quando aplicável, a promoção da participação nacional nos mesmos.</p>

DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

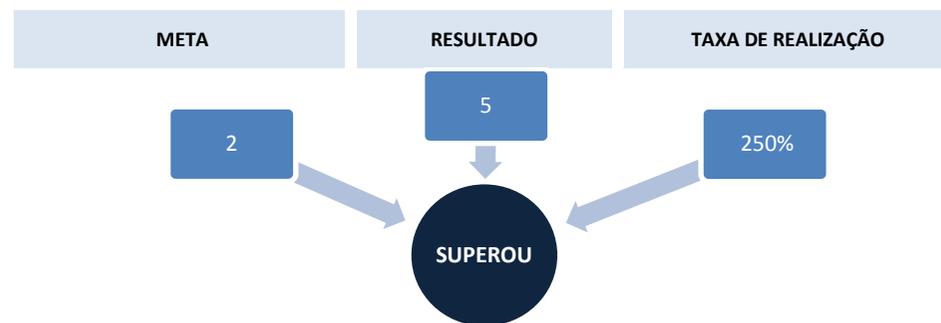
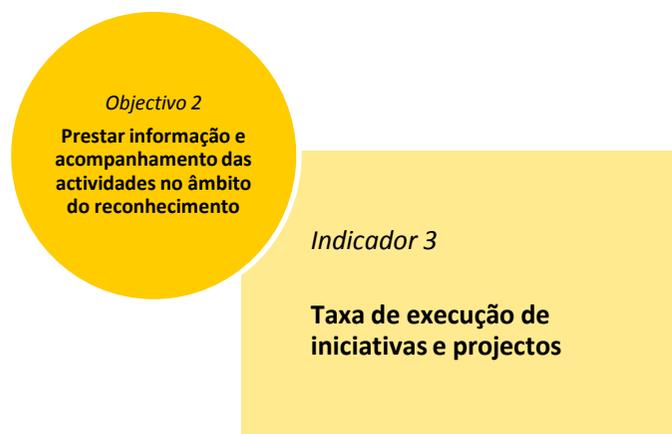
EFICÁCIA



<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participação na ExpoBelta (São Paulo, 27,29 de Março de 2009); • Formação das Lojas Ponto Já – IPJ (27 de Maio de 2009); • Elaboração de Brochura sobre os Mestrados em Portugal; • Apresentação de programas europeus de mobilidade na Universidade de Lisboa (26 de Outubro de 2009); • Participação na Reunião do Mestrado Erasmus Mundus <i>Crossways</i> na FCSH da Universidade Nova de Lisboa (14 de Novembro de 2009).
<p>RESULTADO</p>	<p>Não se tratando de uma área onde inicialmente se previsse uma grande actividade por parte da equipa, nomeadamente devido à sua dimensão reduzida, este indicador acabou por ser superado.</p> <p>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, e das actividades desta UO, a DRMCI empenhou-se em corresponder às actividades planeadas e não planeadas que foram surgindo.</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Melhor visibilidade da DGES e do Ensino Superior ao nível nacional e internacional; • Maior acesso à informação por parte do público-alvo; • Maior participação deste organismo em eventos de divulgação do Ensino Superior.

DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

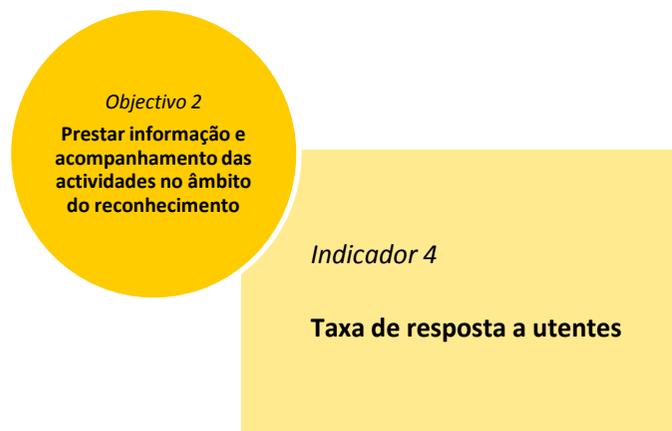
EFICÁCIA



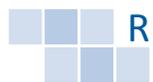
<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participação como oradores na sessão organizada pela Comissão Fulbright: <i>“Fulbright Regional Network Training Conference”</i> (21 de Setembro de 2009); • Participação como oradores no seminário sobre Reconhecimento de Estudos e Creditação de Competências (Loulé, 22 de Maio de 2009) • Criação de uma Base de dados do Decreto-Lei 341/2007; • Elaboração de um documento sobre o Reconhecimento - uma nova etapa em Portugal; • Elaboração de um folheto sobre o Reconhecimento.
<p>RESULTADO</p>	<p>Trata-se de uma área para a qual foi evidenciada uma necessidade premente de um melhor conhecimento do sistema de reconhecimento de graus académicos em Portugal, nomeadamente através da introdução do novo Decreto-Lei 341/2007. Não obstante, os escassos recursos humanos afectos a esta área, observou-se um forte acréscimo de trabalho, tendo neste quadro de permanente actualização e disponibilização de serviços, sido realizadas diversas iniciativas que permitiram superar este indicador e criar ferramentas de trabalho que prestaram a esta UO um factor de valoração.</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mais e melhor informação e divulgação junto dos utentes sobre este novo processo de reconhecimento; • Esclarecimento junto das Instituições sobre este processo que é igualmente implementado nas instituições de ensino superior públicas; • Divulgação do Decreto-Lei 341/2007 junto dos outros Centros ENIC/NARIC, ao nível europeu e internacional, dando a conhecer este sistema de reconhecimento inovador que só existe em Portugal; • Agilizar a implementação do novo processo de reconhecimento, esclarecendo potenciais dúvidas, reduzindo o trabalho de esclarecimento diário nesta UO.

DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

EFICÁCIA

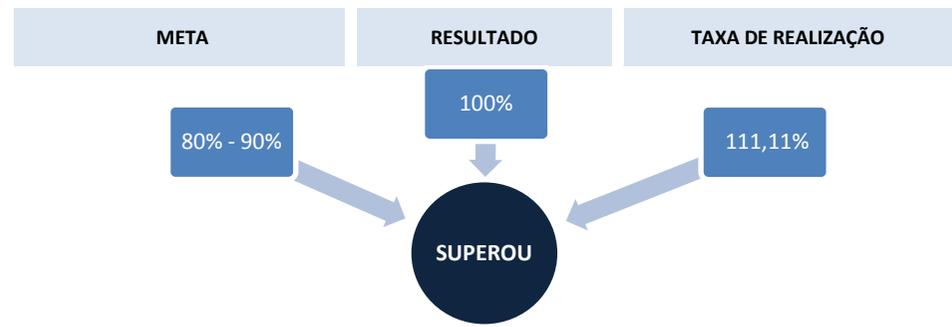


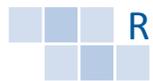
<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análise da documentação fundamental e dos processos de candidatura; • Recolha e organização da documentação, caso necessário para a instrução do processo; • Emissão de declarações, pareceres e informações relativas ao reconhecimento académico e profissional destinado a utentes e instituições. • Respostas prestadas junto dos utentes e instituições nacionais e estrangeiras relativas ao reconhecimento académico em Portugal; • Atendimento telefónico e presencial aos utentes, com base num horário fixo anual.
<p>RESULTADO</p>	<p>Em 2009 o sector desta UO que acompanha o reconhecimento recebeu um grande número de solicitações, tendo sido possível, graças a um reforço da equipa em Outubro, com um novo bolseiro, ultrapassar o objectivo proposto. Trata-se de uma área sensível e com muita procura para a qual terão ainda de ser envidados esforços suplementares da equipa e reforço de recurso humanos para que a superação seja plena.</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 e nacional, tem-se mostrado crucial para a concretização com sucesso das acções que lhe são cometidas e que são evidentes nos resultados obtidos.



DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

EFICÁCIA

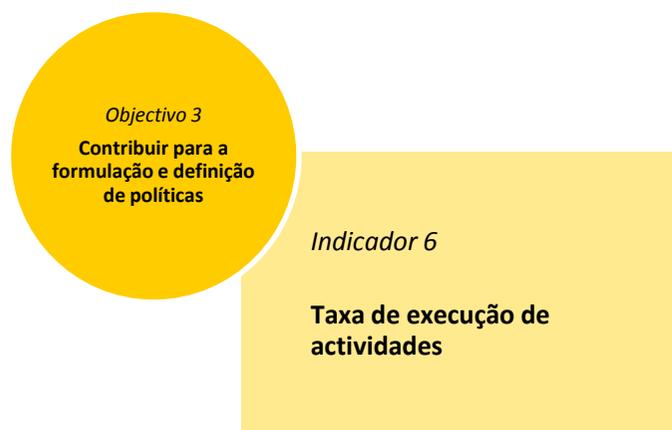




<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar e preparar a informação relativa às agendas propostas, tendo em conta o objectivo da reunião; • Planear a reunião; • Recolher informação; • Recolher pareceres relativos ao tema em questão; • Focalização nos objectivos e assuntos a serem discutidos; • Preparar a agenda anotada que reflecte o trabalho técnico prévio; • Elaborar um relatório da reunião, enunciando as conclusões e/ou compromissos realizados, acções futuras e propostas de actuação.
<p>RESULTADO</p>	<p>Trata-se de uma área de elevada relevância e com enfoque político ao nível dos decisores, com repercussões na prossecução das actividades da DRMCI tendo em consideração o facto de a grande maioria das reuniões se realizarem a um nível internacional. A actividade foi superada com um grande esforço, articulação e cooperação por parte de todos os elementos da equipa que cumpriram na íntegra o prazo de entrega dos relatórios e inserindo no mesmo propostas de actuação futuras. Aliado ao factor número das reuniões assistidas, foi alimentada a necessidade de inculcar nos relatórios a qualidade da informação e a autonomia dos técnicos nas propostas e medidas futuras.</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<p>A elevada participação em reuniões internacionais tem permitido estabelecer e sedimentar um diálogo, quer ao nível interno, quer externo, que conduziu a uma optimização dos resultados, quer na definição de políticas quer de estratégias. Permitiu ainda um extenso conhecimento e partilha de boas práticas e dos sistemas de ensino superior noutros países, bem como de ferramentas e instrumentos para operacionalização das políticas que se manifestaram, ao nível da EU e num contexto internacional.</p>

DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

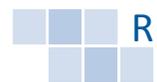
EFICÁCIA



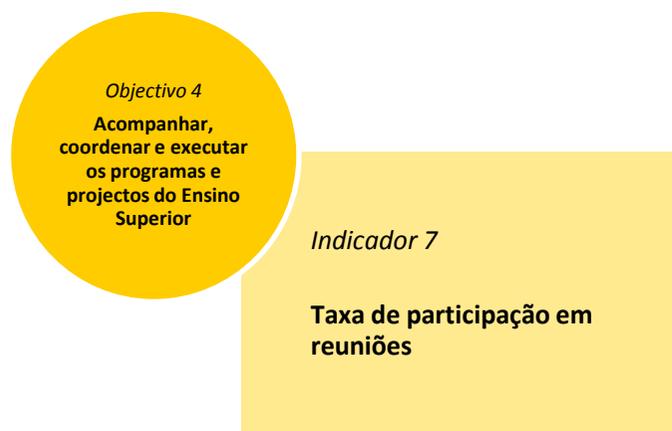
ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Elaboração do Relatório Nacional (Ensino Superior) sobre a participação de Portugal no quadro da União Europeia;
- Elaboração de relatório sobre a Cooperação de Portugal com os PALOP no âmbito do Ensino Superior;
- Elaboração do Relatório Focus;
- Elaboração do Relatório intermédio do Programa Aprendizagem ao Longo da Vida;
- Elaboração de Agenda anotada sobre o Conselho Educação, Juventude e Cultura;
- Elaboração de Memorando sobre a Cooperação com Moçambique a nível do Ensino Superior;
- Elaboração de Memorando sobre a CPLP a nível do Ensino Superior;
- Elaboração de Memorando sobre a cooperação portuguesa com os países da OEI a nível do Ensino Superior;
- Elaboração de Memorando sobre a cooperação portuguesa na União para o Mediterrâneo a nível do Ensino Superior;
- Elaboração de Memorando sobre a Cooperação com a Turquia no âmbito do Ensino Superior;
- Resposta ao questionário para a Comissão Europeia sobre as prioridades para o quadro estratégico Educação e Formação para o período entre 2009 e 2011;
- Resposta ao questionário sobre as prioridades temáticas da OCDE;
- Resposta ao questionário da DAAD sobre a implementação do Processo de Bolonha;
- Elaboração do Acordo de Reconhecimento entre Portugal e França; Portugal e Espanha;
- Parecer sobre a Cooperação EU – Filipinas;
- Parecer sobre o Instituto Universitário de Florença;
- Parecer sobre a Cooperação entre Portugal e Cabo Verde no âmbito do Ensino Superior;
- Parecer sobre a Declaração de Garantia do PALV;
- Elaboração de 11 Pareceres no âmbito da cooperação bilateral sobre a celebração de acordos com os seguintes países: El Salvador,

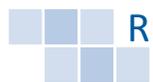
	<p>República Dominicana, Cabo Verde, Montenegro, Bahrein, Omã, Jordânia, Vietname, Irão, Emirados Árabes Unidos e Qatar);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de Lista dos representantes nacionais nas instâncias comunitárias e organismos multilaterais internacionais; • Participação e acompanhamento da CIAE; • Participação e acompanhamento da CIC.
<p>RESULTADO</p>	<p>Dada a importância de veicular as actividades desenvolvidas, bem como a posição nacional sobre matérias discutidas no contexto político, a DRMCI excedeu-se no esforço para superar este indicador ao proceder à entrega atempada dos relatórios, pareceres, memorandos, pontos de situação e questionários solicitados e efectuando uma gestão eficaz dos dossiers afectos. Do conjunto destas actividades, destacam-se relatórios entregues junto da Comissão Europeia e organismos internacionais que contribuirão para posteriores publicações e alargar a rede de conhecimento sobre o sistema de ensino superior português. Trata-se de uma actividade que assume particular responsabilidade e que foi integralmente cumprida e articulada com outros Ministérios, sempre que necessário, tendo os mesmos sido entregues em versão inglesa.</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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; • Foi prestado igualmente um contributo para relatórios conjuntos europeus e internacionais que valorizam não apenas a UO mas sobretudo a participação e empenho nacional nas políticas e estratégias ao nível do ES.



EFICIÊNCIA

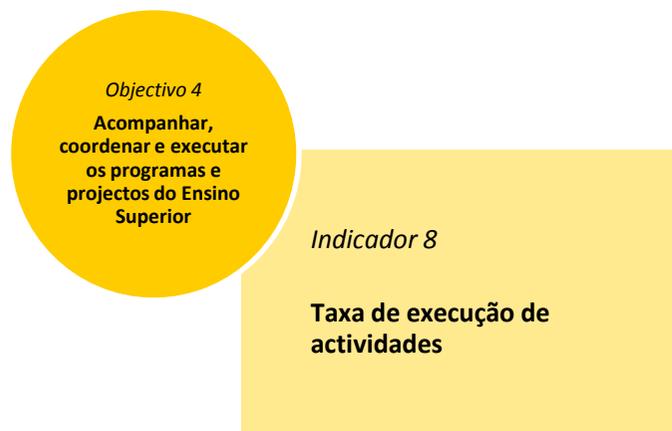


<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar e preparar a informação relativa às agendas propostas, tendo em conta o objectivo da reunião; ▪ Planear a reunião; ▪ Recolher informação; ▪ Recolher pareceres relativos ao tema em questão; ▪ Focalização nos objectivos e assuntos a serem discutidos; ▪ Preparar a agenda anotada que reflecte o trabalho técnico prévio; ▪ Elaborar um relatório da reunião, enunciando as conclusões e/ou compromissos realizados, acções futuras e propostas de actuação.
<p>RESULTADO</p>	<p>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, devido ao esforço, articulação e cooperação por parte de todos os elementos da equipa é que foi possível superar este indicador, tendo os elementos da equipa cumprido na íntegra o prazo de entrega dos relatórios e assertivamente introduzido o factor qualidade nos relatórios, introduzindo propostas, medidas e acções a encetar futuramente.</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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; • A participação da DGES permitiu afirmar a presença nacional num espaço europeu e internacional de ES.

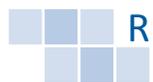


DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

EFICIÊNCIA

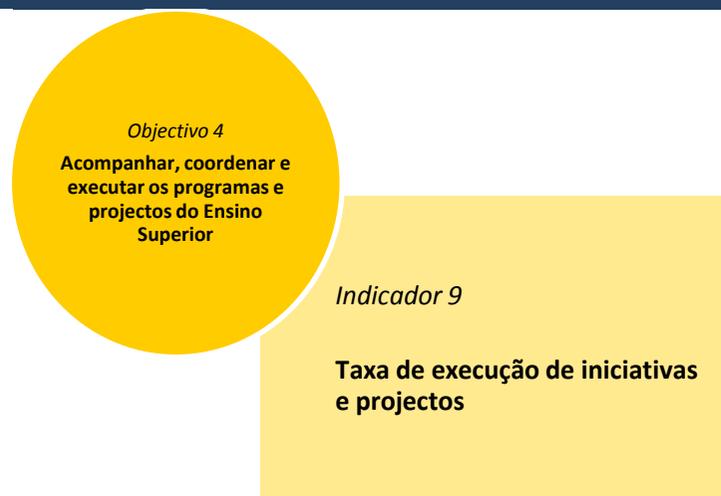


<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acompanhamento das actividades da Comissão de Reconhecimento de Graus Estrangeiros; • Acompanhamento dos Peritos de Bolonha; • Elaboração do Relatório Nacional Educação e Formação 2010; • Elaboração de relatório para o ACIDI; • Elaboração de 14 Pareceres sobre a celebração de Programas, Protocolos e Memorandos de entendimento com os seguintes países: República Dominicana, Tailândia, Turquia, Argélia, Rússia, Tunísia, Uruguai, China, Panamá, Sri Lanka, Argentina, Peru e Indonésia; • Elaboração e acompanhamento do estágio da Alessandra Gallerano na DRMCI; • Finalização do Programa de Sucesso e Insucesso Escolar; • Participação em reuniões de coordenação e preparação do Relatório Nacional Educação e Formação.
<p>RESULTADO</p>	<p>O acompanhamento dos diversos programas e projectos de cariz nacional, comunitária ou internacional no âmbito do Ensino Superior reveste-se igualmente de uma grande importância para esta unidade orgânica, relevando o lado mais operacional de implementação de políticas do ensino superior. Neste contexto, os colaboradores que acompanham estas áreas específicas têm vindo a adquirir mais <i>know how</i> especializado e a inserir, nestes vectores de actuação, propostas de melhoria e de novas actividades que possam vir a enriquecer o processo de maturação de uma unidade que teve início em 2007.</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mais-valias para beneficiários: Maior satisfação dos utentes; ▪ Impacto nos colaboradores: Promoção e valorização da qualidade do trabalho prestado; ▪ Constante colaboração com serviços congéneres nacionais ou internacionais, ▪ Garantia de resposta nacional a todas as actividades solicitadas a nível do Ensino Superior.

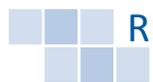


DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

EFICIÊNCIA

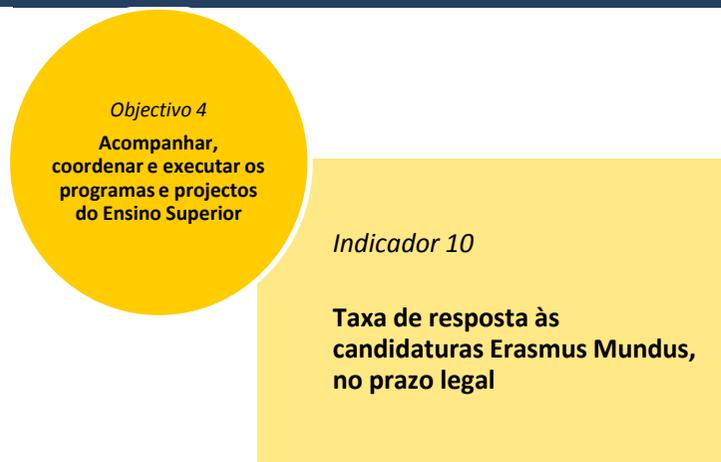


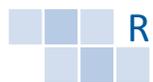
<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de projecto de Regulamento do Grupo de Representantes das Autoridades Nacionais junto do Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida (GRAN); • Acompanhamento e implementação do projecto no âmbito do Programa Educação e Formação 2010; • Participação em propostas de Projectos de Estruturas Nacionais do Programa Erasmus Mundus no âmbito da Acção 3; • Acompanhamento do Programa Pablo Neruda; • Acompanhamento das visitas dos Painéis de Peritos Internacionais para a avaliação do ensino à distância, das artes e “self-certification”; • Organização do seminário introdutório de avaliação internacional das instituições de ensino superior 2009 realizado pelos EUA.
<p>RESULTADO</p>	<p>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 das iniciativas solicitadas. Inicialmente, e tendo em atenção o conjunto de actividades programadas para a UO, foi feita uma projecção pouco ambiciosa para este objectivo. No decurso de 2009, surgiram novos projectos e novas solicitações às quais correspondemos e daí decorre uma taxa de execução acima do previsto. Trata-se de uma área com grande interacção com o Gabinete do Senhor Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior e para a qual nos são propostas muitas actividades inesperadas.</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mais-valias para beneficiários: empenho e divulgação de iniciativas que visam melhorar o Ensino Superior nacional; • Impacto nos colaboradores: Promoção e valorização da qualidade do trabalho prestado; • Participação em projectos que constituem oportunidades para as instituições, utentes e para a visibilidade do Ensino Superior Nacional.



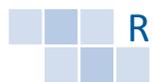
DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

EFICIÊNCIA



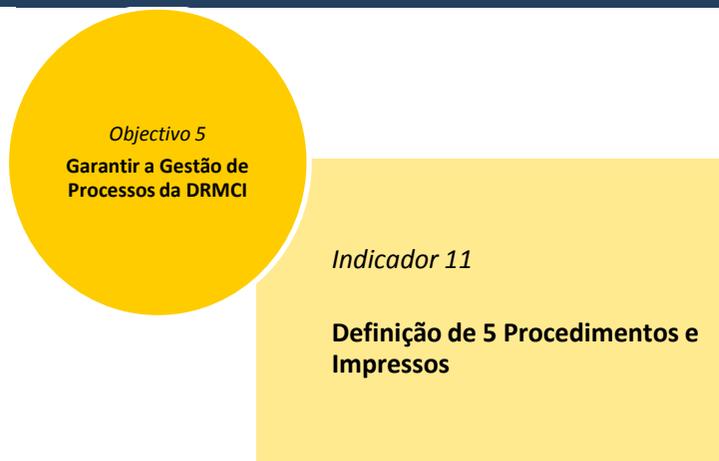


<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análise da documentação fundamental e dos processos de candidatura com vista à verificação da sua elegibilidade e posterior comunicação à Comissão Europeia, tanto ao nível dos Mestrados como dos Doutoramentos; • Trabalho em estreita articulação entre a Estrutura Nacional, Delegados ao Programa e Comissão Europeia, no que concerne ao processo de candidaturas; • Recolha e organização da documentação, caso necessário para a instrução do processo; • Divulgação e apoio técnico na elaboração de candidaturas.
<p>RESULTADO</p>	<p>No âmbito do <i>Erasmus Mundus</i> e uma vez que esta unidade orgânica comporta a Estrutura Nacional para o referido programa, a rápida resposta à análise de candidaturas nacionais em estreita colaboração com as instituições interessadas deve-se a um grande empenho da DRMCI em obter bons resultados nacionais. Destaca-se que em 2009 surgiu um novo desafio com a análise não só das candidaturas ao nível dos Mestrados Erasmus Mundus, mas também, pela primeira vez, ao nível dos Doutoramentos.</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 e nacional, tem-se mostrado crucial para a concretização com sucesso das acções que lhe são cometidas e que são evidentes nos resultados obtidos.



DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

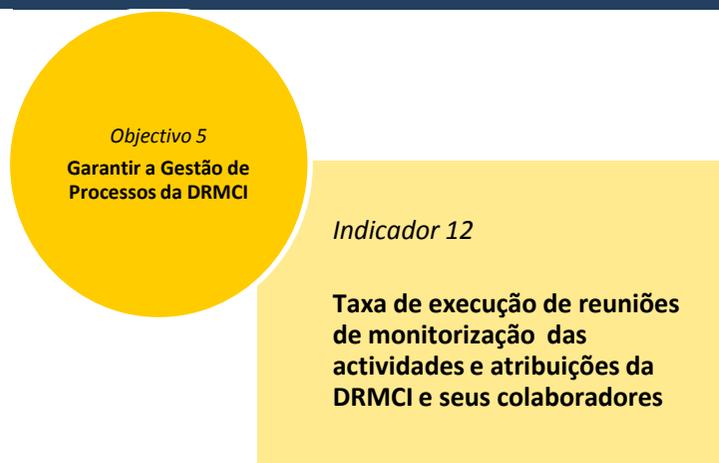
QUALIDADE

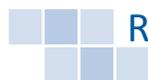


<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<p>Elaboração de modelos de fichas e relatório de apoio à definição de procedimentos na DRMCI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de um modelo de relatório para a DRMCI; • Elaboração de uma ficha de atendimento presencial para os utentes da área do reconhecimento; • Elaboração de uma ficha para o requerimento do registo de grau estrangeiro ao abrigo do Decreto-Lei n.º 341/2007; • Criação de um modelo de comprovativo do pagamento exigido no acto de pedido de requerimento de registo de grau estrangeiro ao abrigo do Decreto-Lei n.º 341/2007; • Elaboração de uma ficha de análise introdutória do processo de registo de grau estrangeiro ao abrigo do Decreto-Lei n.º 341/2007; • Criação de fichas para verificação da elegibilidade das candidaturas a programas conjuntos de Mestrado e Doutoramento Erasmus Mundus.
<p>RESULTADO</p>	<p>6 procedimentos. Todas as ferramentas e procedimentos introduzidos em 2009 permitiram uma melhoria da eficiência e eficácia das actividades de todos os colaboradores, a nível interno, e uma melhor e mais atempada resposta aos utentes. Constituem factores essenciais de progresso e de melhoria da prestação da equipa, que conduziram a um registo de maior qualidade dos nossos serviços, aliados a uma grande motivação da equipa.</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mais-valias para beneficiários: Maior satisfação dos utentes; • Impacto nos colaboradores: Melhor organização e eficácia do trabalho prestado; • Desenvolvimento de medidas futuras para um reforço positivo do desempenho: Os resultados prestados podem vir a servir de base para novos procedimentos adequados às necessidades que se vão identificando, tornando-se numa boa prática.

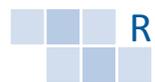
DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

QUALIDADE



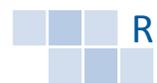


<p>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<p>Foi mantida a boa prática da plataforma de comunicação interna, através da qual foram promovidas reuniões de monitorização das actividades e objectivos a alcançar, das quais existem registos documentais.</p> <p>As reuniões permitiram definir e redefinir, com regularidade, prioridades e objectivos, procedendo para tal ao planeamento detalhado das mesmas tendo em atenção os recursos humanos disponíveis, em número muito reduzido.</p> <p>Permitiu, ainda, a todos os colaboradores deterem a informação sobre todas as actividades em desenvolvimento, bem como fornecerem os seus <i>inputs</i> individuais para o alcance dos objectivos em causa.</p> <p>De igual modo, foi feita a análise crítica à avaliação do SIADAP 2 e 3 e prestada informação permanente, o que permitiu um acompanhamento e participação de todos num processo novo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>RESULTADO</p>	<p>Estas reuniões periódicas da DRMCI constituem uma boa prática iniciada em 2007 e que se deverá destacar, considerando que permitem a partilha, acompanhamento, orientação e monitorização das actividades de cada elemento, fomentando a comunicação, cooperação interna e conhecimento de todo o trabalho desenvolvido. São, igualmente, um factor importante de melhoria do desempenho e de motivação dos colaboradores.</p>
<p>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</p>	<p>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</p>



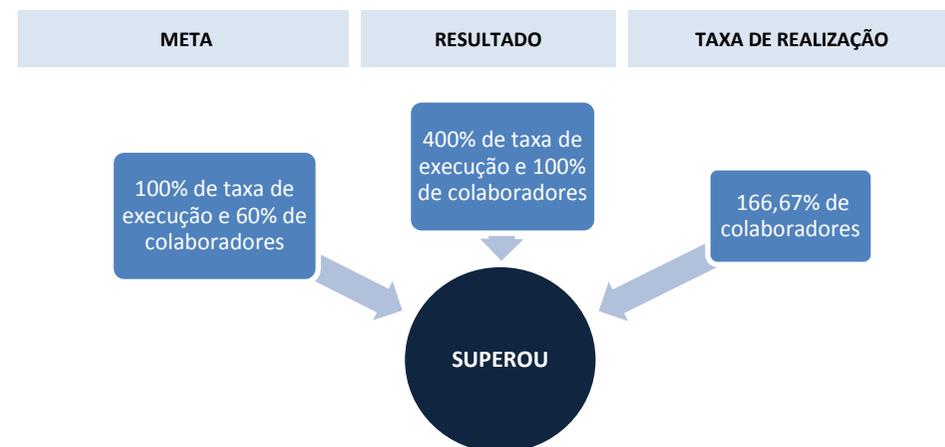
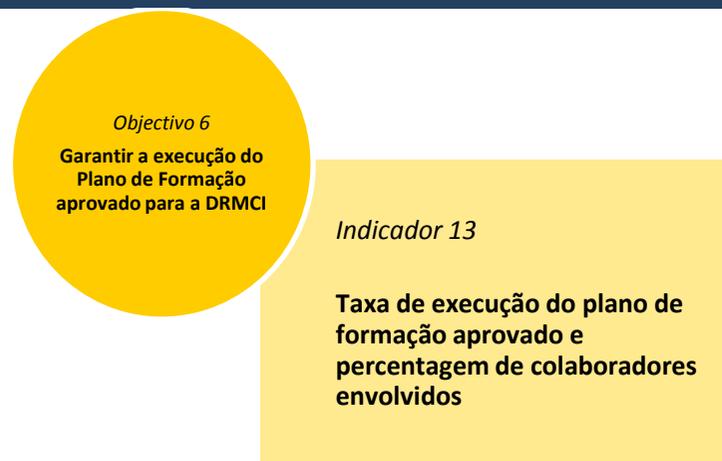
de informação em partilha e possibilitando uma flexibilização da equipa nas respostas a prestar, quer internamente quer ao nível das solicitações externas.

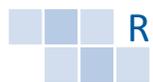
- Maior acompanhamento e controlo do grau de execução dos projectos e actividades delineadas;
- Fomento da responsabilização dos colaboradores no cumprimento das tarefas cometidas;
- Promoção e valorização da qualidade do trabalho prestado;
- Desenvolvimento de medidas futuras para um reforço positivo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



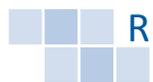
DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

QUALIDADE





ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> • Definição do plano de formação em função das actividades desenvolvidas nesta UO <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definição de acções de formação por colaborador, adequadas às actividades desenvolvidas e às necessidades sentidas; ▪ Assegurar disponibilidade dos colaboradores para participarem nas sessões de formação.
RESULTADO	<p>O quadro do plano de formação aprovado continha algumas acções de formação fundamentais para o acompanhamento de novos sectores na DGES. Ao longo do ano e face à oferta formativa, foram sendo identificadas outras acções que em muito contribuíram para uma melhoria do <i>know how</i> e aprofundamento das matérias, alvo das actividades desenvolvida por esta UO. Desta forma, o objectivo foi superado, em 400% no que se refere à taxa de execução do plano de formação, com um desvio acima do expectável mas que em muito contribuiu para a formação dos técnicos da DRMCI. Assegurou-se, ainda, que todos os colaboradores participaram em acções de formação.</p>
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none"> • 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; • Contribui para uma maior satisfação e motivação dos colaboradores; • Aumento das competências individuais; • Facilitador de uma atitude mais participativa e empenhada.

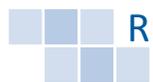


ACTIVIDADES EXTRA-PLANO

Face ao plano inicial foram executadas e promovidas diversas actividades não previstas, aliás à semelhança dos anos anteriores. Estas actividades constituem corpo dos objectivos definidos para a DRMCI, uma vez que se têm vindo a constatar que anualmente são acrescentadas novas iniciativas/actividades não previstas tendo em atenção a natureza das funções desta UO.

EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS EM 2008 NA DRMCI

Em Setembro de 2009 a DRMCI conheceu um reforço dos recursos humanos que lhe estavam afectos, com a entrada de um novo técnico superior, dois bolseiros (1 ano de bolsa cada) e uma estagiária para o período de 6 meses. Trata-se de uma equipa que acusava um défice de recursos humanos desde a sua criação, em 2007, tendo desde o início vindo a conhecer um aumento de tarefas inicialmente previstas, nomeadamente na área do reconhecimento, e um acréscimo da sua visibilidade, quer ao nível nacional e europeu, quer ao nível internacional. De referir, ainda, que durante uma parte desse ano um dos técnicos superiores esteve ausente, por motivos de saúde, o que implicou uma redistribuição das tarefas de forma a que fossem acauteladas as áreas em causa. As tarefas foram cumpridas com profissionalismo, qualidade e atempadamente, pelo que o desempenho desta UO se considera exemplar.



BOAS PRÁTICAS DA DRMCI

A equipa da DRMCI teve, no final de 2009, um acréscimo significativo de colaboradores que vieram prestar maior dinamismo ao trabalho que tem vindo a ser desenvolvido por esta Divisão desde 2007, garantindo que as actividades e tarefas definidas nos seus objectivos fossem realizadas de forma mais sustentada, nomeadamente tendo em conta o acréscimo de trabalho ocorrido.

No ano de 2009, verificou-se, também, a consolidação dos procedimentos que vinham sendo utilizados, tendo sido possível aperfeiçoá-los e ajustá-los às necessidades. Neste contexto, foram, ainda, desenvolvidos novos instrumentos que contribuirão para que os resultados obtidos fossem acima das expectativas.

De referir que os resultados alcançados pela equipa, considerando a elevada complexidade das matérias analisadas pela DRMCI, reflectem o trabalho contínuo desenvolvido por todos os seus elementos.

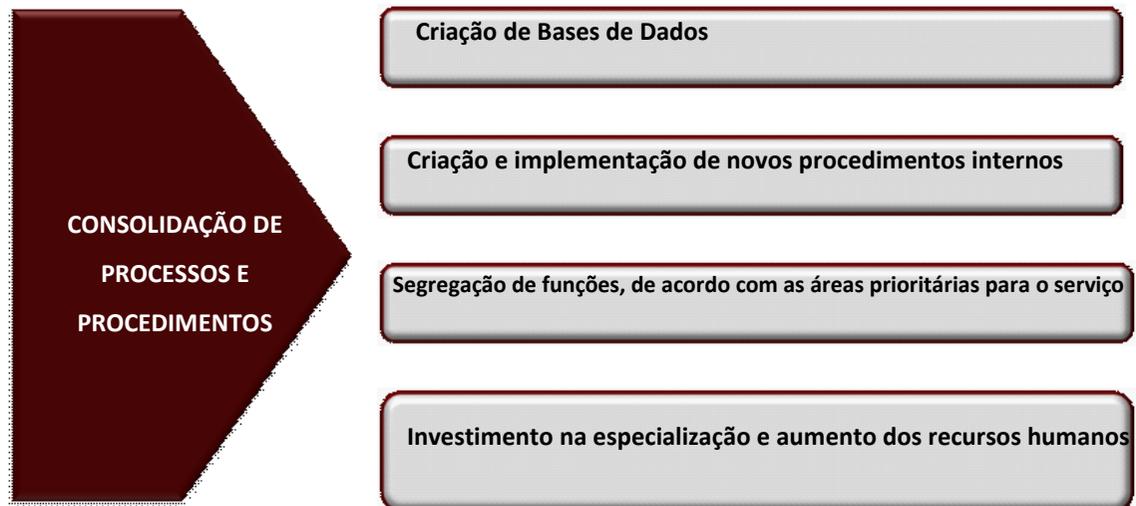
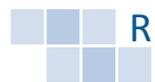
A manutenção e reafirmação de boas práticas como as de mapeamento, coordenação e monitorização das actividades de cada elemento da equipa (plataforma de comunicação interna), bem como a de partilha interna de informação, tornaram-se garante do sucesso em toda a linha de actuação da Divisão, interna e externamente. Destaca-se que este ano voltaram a ser promovidas reuniões regulares de monitorização dos objectivos a alcançar, das quais existem registos documentais. Essas reuniões permitiram, uma vez mais, definir e ajustar prioridades, redefinir tarefas e identificar lacunas.

Neste contexto, verificou-se a necessidade de criar novos instrumentos processuais de modo a melhorar as actividades desta UO, de que constituem exemplos a criação de modelos de fichas de verificação de elegibilidade de candidaturas ao Programa Erasmus Mundus, modelos para a actualização na página *web* da DGES e, na área do reconhecimento, de fichas de atendimento presencial a utentes, fichas de análise instrutória

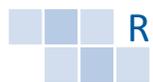
RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2009

processual, fichas e modelos de comprovativos necessários à execução do processo de requerimento, registo e pagamento dos pedidos de registo de graus estrangeiros.

Por último, refere-se que foi prestada informação, de forma permanente, sobre o SIADAP 1, 2 e 3, mantendo todos os elementos da equipa actualizados, informados e envolvidos no processo colectivo de decisão.







3. CONCLUSÕES

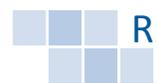
De acordo com o Plano de Actividades para o ano de 2009, foram descritas todas as actividades tendentes à concretização dos objectivos propostos.

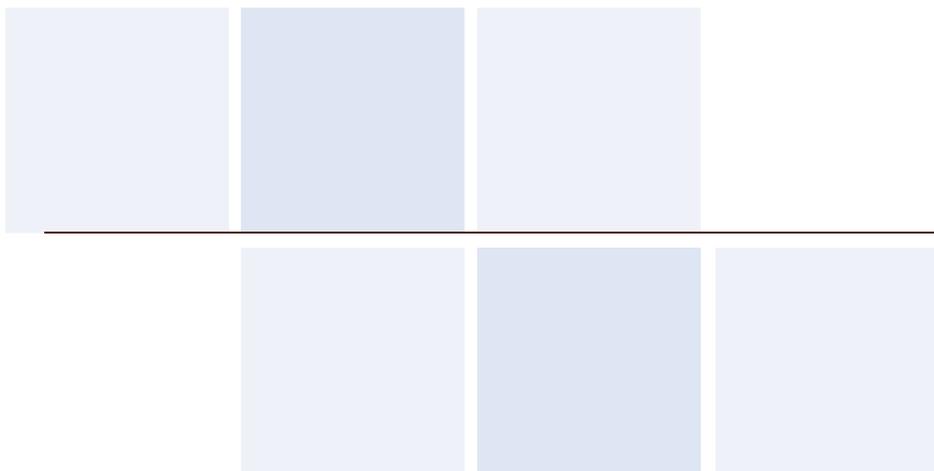
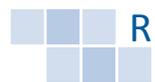
A harmonização dos objectivos estratégicos e operacionais da DGES com as acções e projectos previstos no Plano de Actividades, permite a integração lógica e coerente dos vários instrumentos de avaliação de desempenho dos serviços.

No presente Relatório foram evidenciadas as actividades desenvolvidas pelas unidades orgânicas relativamente aos objectivos definidos, bem como os resultados apurados e o conseqüente desvio face ao planeado. Pretendeu-se ainda demonstrar os impactos, mais-valias e benefícios que a concretização ou superação dos objectivos proporcionaram à organização.

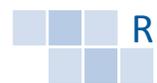
As actividades “extra-plano” enumeradas comprovam o âmbito de intervenção de cada unidade orgânica, no cumprimento das competências que lhes são cometidas.

Numa avaliação global, as acções e projectos que foram planeados e a que a DGES se propôs realizar foram executadas com um grau superior a 85%.





ANEXOS



INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DAS SESSÕES DE DIVULGAÇÃO INTERNA (DSSRES)

Número total de inquéritos realizados: 104;

- 1.ª Sessão – Cursos do Ensino Superior – Legislação relevante para as IES : 21;
- 2.ª Sessão – CET no Ensino Superior – balanço de 5 anos: 19;
- 3.ª Sessão – As Instituições de Ensino Superior – Criação, Transformação e Encerramento: 22;
- 4.ª Sessão – Edifícios de Ensino Superior – do Programa Preliminar à Obra: 16;
- 5.ª Sessão – Ensino Superior – Algumas questões mais frequentes: 26.

O inquérito era constituído por 11 questões, 5 para caracterizar a informação prestada e 6 para avaliar a apresentação da sessão. No final de cada inquérito eram solicitadas sugestões, que não foram consideradas para o cálculo estatístico.

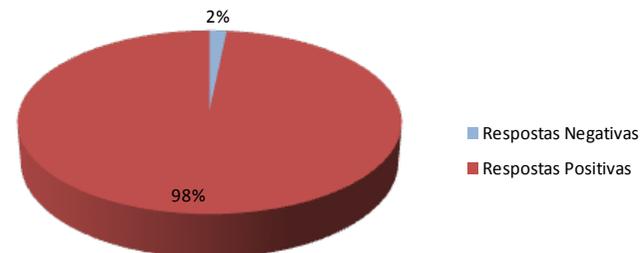
MÉDIA DAS RESPOSTAS POR GRUPO DE QUESTÕES

»» **Objectivo a atingir:** Média das respostas igual ou superior ao grau “Satisfeito”

Escala
Insatisfeito
Pouco Satisfeito
Satisfeito
Muito Satisfeito

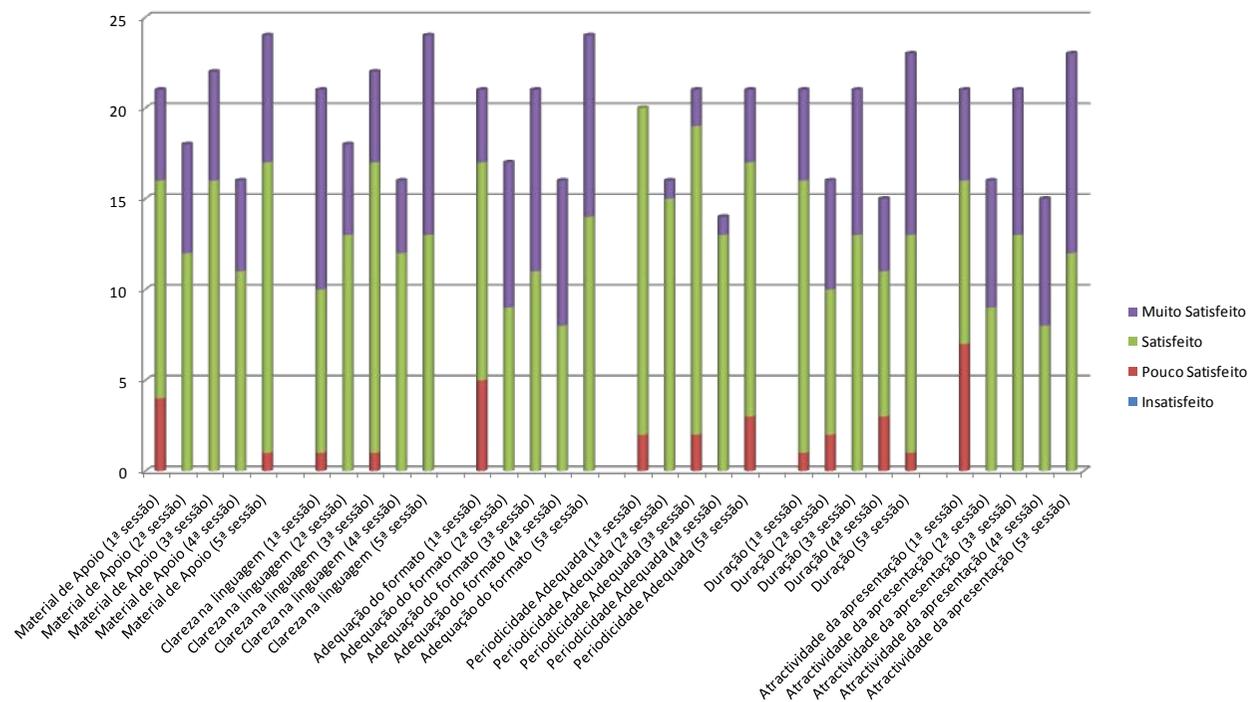
RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2009

Em termos globais, 98% das respostas foram positivas, como se pode verificar pelo gráfico.



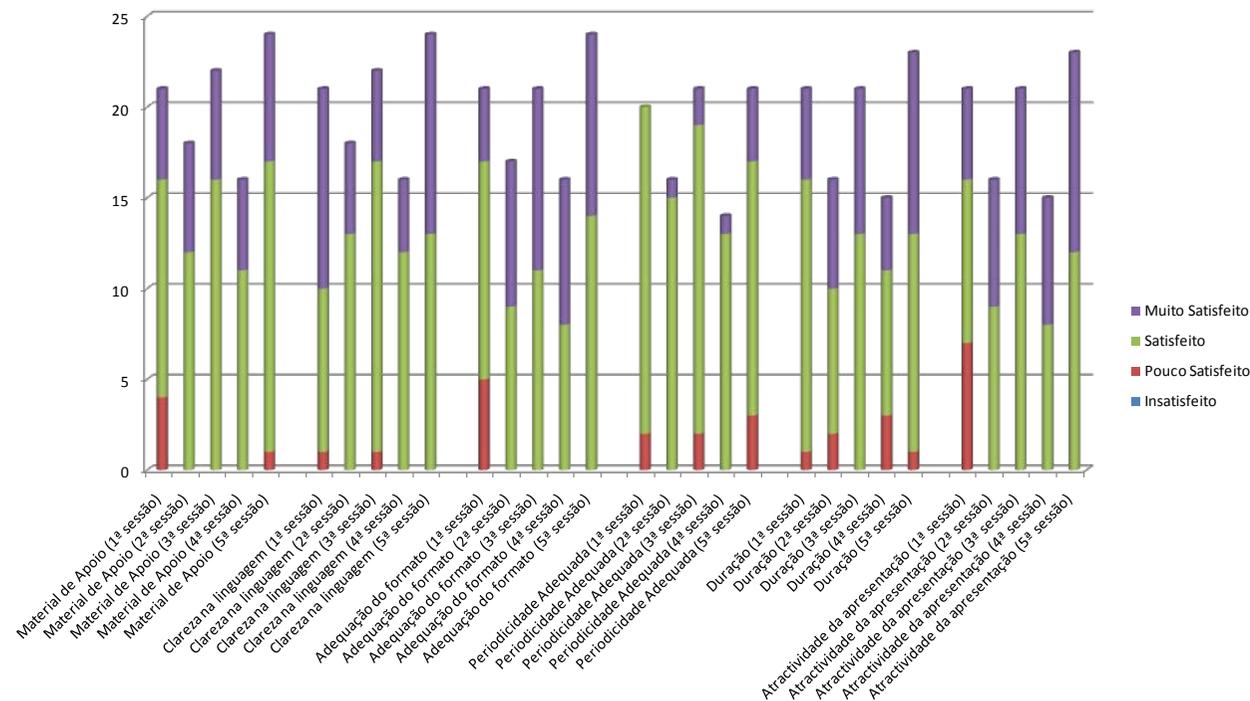
GRUPO 1 – INFORMAÇÃO PRESTADA

Comentários: O objectivo foi largamente atingido nas cinco sessões de divulgação interna.



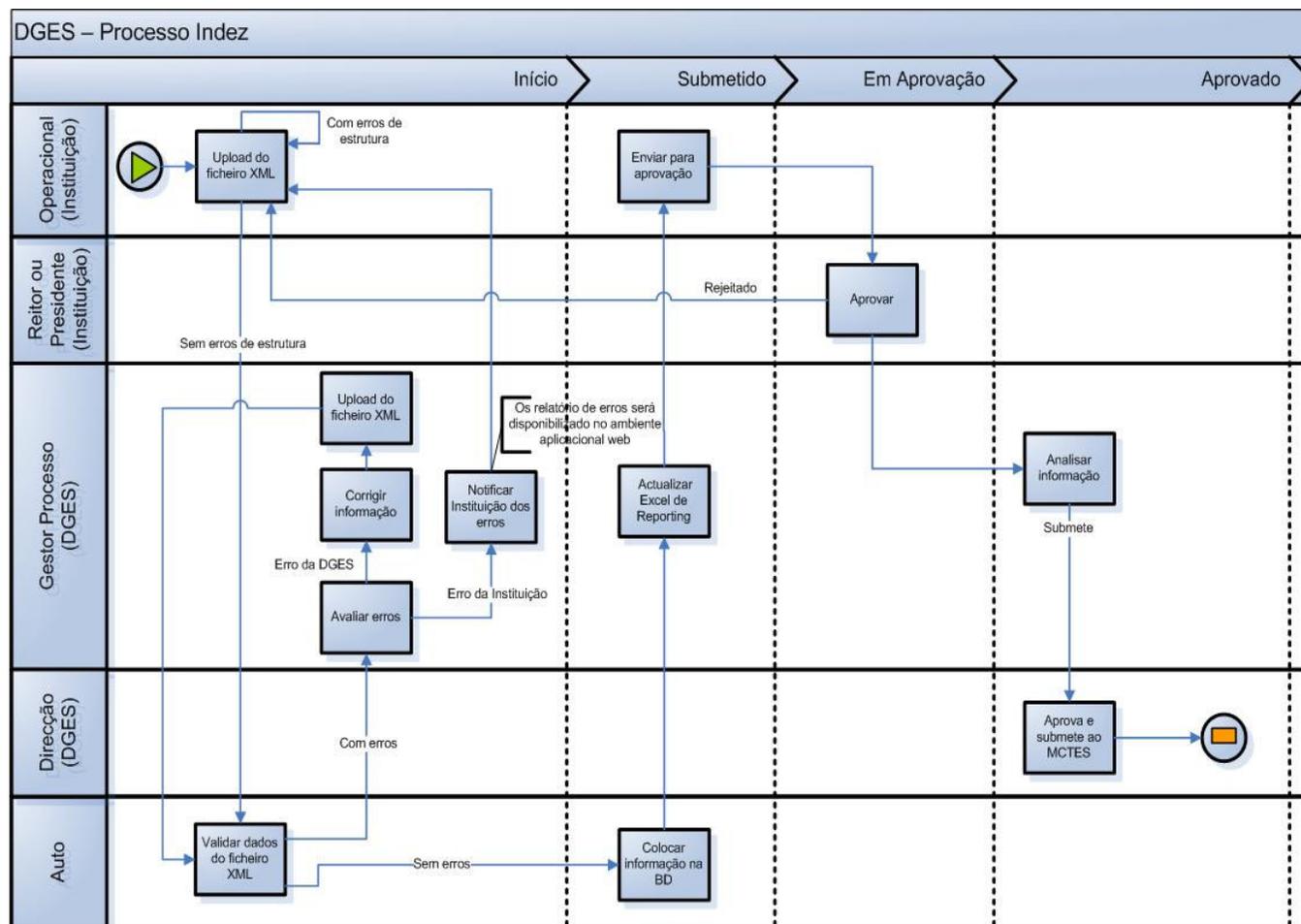
GRUPO 2 – APRESENTAÇÃO DA SESSÃO

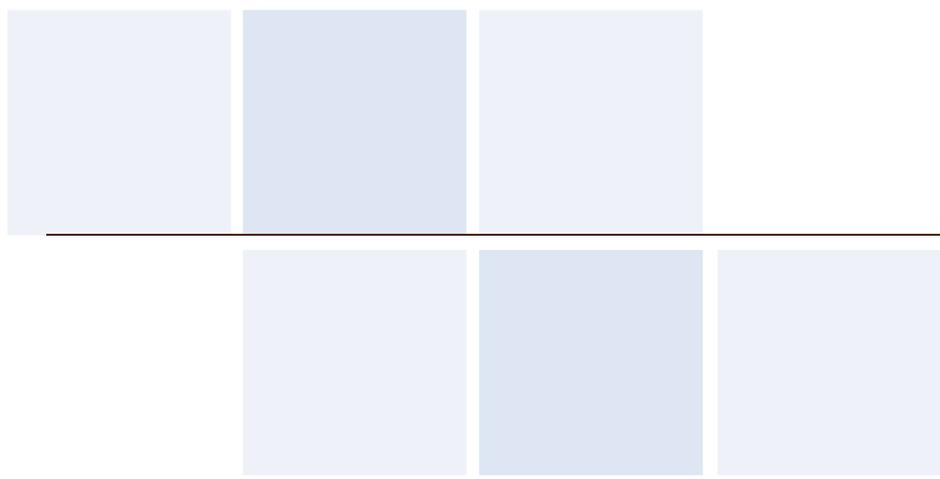
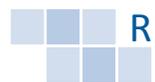
Comentários: O objectivo foi largamente atingido nas cinco sessões de divulgação interna.



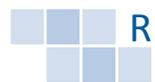
Em termos gerais, o balanço destas sessões de divulgação interna foi bastante positivo, como se pode comprovar pela análise dos inquéritos de satisfação.

WORKFLOW DO INDEZ (DSSRES)

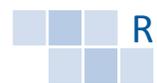


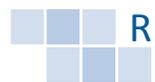


ABREVIATURAS

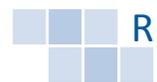


AP	Administração Pública
BSC	<i>Balanced Scorecard</i>
DATA	Divisão de Apoio Técnico e Administrativo
DGES	Direcção-Geral do Ensino Superior
DRMCI	Divisão de Reconhecimento, Mobilidade e Cooperação Internacional
DSAE	Direcção de Serviços de Apoio ao Estudante
DSAES	Direcção de Serviços de Acesso ao Ensino Superior
DSSRES	Direcção de Serviços de Suporte à Rede do Ensino Superior
MCTES	Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior
FV	Fonte de Verificação
OB	Objectivo
OE	Objectivo Estratégico
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
SIADAP	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública
SIADAP 1	Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública
SIADAP 2	Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Dirigentes da Administração Pública
SIADAP 3	Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Trabalhadores da Administração Pública
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação





GLOSSÁRIO



Nos termos do artigo 4.º da Lei 66-B/2007, de 28 de Dezembro, são consideradas as seguintes expressões:

Benchmarking	É um processo sistemático e contínuo de avaliação dos produtos, serviços e processos de trabalho das organizações que são reconhecidas como representantes das melhores práticas, com a finalidade de comparar desempenhos e identificar oportunidades de melhoria na organização.
Competências	O parâmetro de avaliação que traduz o conjunto de conhecimentos, capacidades de acção e comportamentos necessários para o desempenho eficiente e eficaz, adequado ao exercício de funções por dirigente ou trabalhador.
Dirigentes máximos do serviço	Os titulares de cargos de direcção superior do 1.º grau ou legalmente equiparado, outros dirigentes responsáveis pelo serviço dependente de membro do Governo ou os presidentes de órgão de direcção colegial sob sua tutela ou superintendência.
Dirigentes superiores	Os dirigentes máximos dos serviços, os titulares de cargo de direcção superior do 2.º grau ou legalmente equiparados e os vice-presidentes ou vogais de órgão de direcção colegial.
Dirigentes intermédios	Os titulares de cargos de direcção intermédia dos 1.º e 2.º graus ou legalmente equiparados, o pessoal integrado em carreira, enquanto se encontra em exercício de funções de direcção ou equiparadas inerentes ao conteúdo funcional da carreira, os chefes de equipas multidisciplinares cujo exercício se prolongue por prazo superior a seis meses no ano em avaliação e outros cargos e chefias de unidades orgânicas.
Indicadores de Desempenho	Medida de um objectivo que se pretende alcançar ou atingir, de um recurso mobilizado, de um efeito obtido, de um elemento de qualidade, de uma variável de contexto.
Objectivos	O parâmetro de avaliação que traduz a previsão dos resultados que se pretendem alcançar no tempo, em regra quantificáveis.
Serviço efectivo	O trabalho realmente prestado pelo trabalhador nos serviços.
Serviços	Os serviços da administração directa e indirecta do Estado, da administração regional autónoma e da administração autárquica, incluindo os respectivos serviços desconcentrados ou periféricos e estabelecimentos públicos, com excepção das entidades públicas empresariais.
Trabalhadores	Os trabalhadores da Administração Pública que não exerçam cargos dirigentes ou equiparados, independentemente do título jurídico da relação de trabalho, desde que a respectiva vinculação seja por prazo igual ou superior a seis meses, incluindo pessoal integrado em carreira que não se encontra em serviço de funções de direcção ou equiparadas inerentes ao conteúdo funcional dessa carreira.

Unidades homogéneas	Os serviços desconcentrados ou periféricos da administração directa e indirecta do Estado que desenvolvem o mesmo tipo de actividades ou fornecem o mesmo tipo de bens e ou prestam o mesmo tipo de serviços.
Unidades orgânicas	Os elementos estruturais da organização interna de um serviço que obedecem ao modelo e estrutura hierarquizada, matricial ou mista.
Utilizadores externos	Os cidadãos, as empresas e a sociedade civil.
Utilizadores internos	Os órgãos e serviços da administração directa e indirecta do Estado e das administrações regional e autárquica, com excepção das entidades públicas empresariais.
Qualidade	Conjunto de atributos e características de uma entidade ou produto que determinam a sua aptidão para satisfazer necessidades e expectativas da sociedade.
Indicadores	Medida de um objectivo que se pretende alcançar ou atingir, de um recurso mobilizado, de um efeito obtido, de um elemento de qualidade, de uma variável de contexto. No entanto, são acima de tudo, instrumentos de informação com vista a apoiar os gestores a comunicar, a negociar ou a decidir. Representam uma grandeza, um número, uma cifra, um cálculo (n.º, % ou taxa) que permite objectivar o acontecimento ou uma situação e interpretá-los.
Eficácia	Traduzem a relação entre o planeado e o alcançado em matéria de realizações. Em regra, a eficácia é medida por unidades físicas (v.g. n.º de ocorrências) ou monetárias.
Eficiência	Relação entre os bens produzidos ou os serviços prestados e os recursos utilizados.