

# *RELATÓRIO DE ATIVIDADES*

*2014*

*abril 2015*



## ÍNDICE

SUMÁRIO EXECUTIVO.....	4
I - RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO.....	6
1 AVALIAÇÃO GLOBAL DO GRAU DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS .....	7
2. ANÁLISE DE DESEMPENHO .....	23
3. ANÁLISE E AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO (SCI).....	32
4. PARTICIPAÇÃO .....	35
5. BENCHMARKING NACIONAL E INTERNACIONAL .....	36
6. MEDIDAS A TOMAR PARA FUTURAS MELHORIAS DE DESEMPENHO .....	39
7. AVALIAÇÃO FINAL.....	40
II – RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS .....	41
1. OBJETIVOS DEFINIDOS PARA A DGES NO ANO DE 2014 .....	42
2. ANÁLISE DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELAS UNIDADES ORGÂNICAS DECORRENTES DOS OBJETIVOS DEFINIDOS.....	46
III –BALANÇO SOCIAL.....	125
ANEXOS .....	127

## SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente Relatório de Atividades da Direção-Geral do Ensino Superior (DGES), relativo ao ano de 2014, é constituído pela autoavaliação (Parte I), pelas atividades prosseguidas pelos serviços da DGES (Parte II), bem como pelo Balanço Social (Parte III), de acordo com o previsto na alínea e) do n.º 1 do artigo 8.º e no n.º 2 do artigo 15.º, todos da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, sucessivamente alterada.

O Relatório de Atividades foi elaborado de acordo com o atual enquadramento legislativo, orgânico e funcional da DGES.

Com a aprovação do Decreto-Lei n.º 125/2011, de 29 de dezembro, retificado pela Declaração de Retificação n.º 3/2012, de 26 de janeiro, e alterado pelos Decretos-Lei n.ºs 266-G/2012, de 31 de dezembro e 102/2013, de 25 de julho, foi definida a orgânica do Ministério da Educação e Ciência (MEC).

Através do Decreto Regulamentar n.º 20/2012, de 7 de fevereiro, publicado no Diário da República, 1.ª série, n.º 27, de 7 de fevereiro de 2012, foi aprovada a orgânica da DGES.

A DGES, na qualidade de serviço central do MEC, tem por missão assegurar a conceção, a execução e a coordenação das políticas que, no âmbito do ensino superior, cabem àquele ministério (cfr. n.º 1 do artigo 2.º do Decreto Regulamentar n.º 20/2012, de 7 de fevereiro).

Tendo em consideração as atribuições da DGES, que se encontram definidas no n.º 2 do artigo 2º do Decreto Regulamentar n.º 20/2012, de 7 de fevereiro, foram estabelecidos os objetivos estratégicos (OE), tendo em vista uma melhoria contínua dos serviços prestados, através da otimização dos seus recursos, e visando a satisfação dos clientes:

- OE 1 - Otimizar e simplificar processos e procedimentos na prestação de serviços aos estudantes, clientes institucionais e público em geral.
- OE 2 - Garantir qualidade, eficiência e eficácia nos serviços prestados, dentro do enquadramento legal e institucional.
- OE 3 - Promover a atuação em rede com as partes interessadas e implementar modelos colaborativos de evolução dos serviços, progredindo de acordo com as reais necessidades dos clientes.

No ano de 2014, a DGES pretendeu dar continuidade a um conjunto de medidas relativas à gestão dos recursos disponíveis para a prestação eficaz e eficiente de serviços e, simultaneamente, aperfeiçoar o desenvolvimento de projetos que consubstanciam novas formas de relacionamento do organismo com os cidadãos.

Estas medidas ficaram plasmadas no QUAR da DGES do ano de 2014, através da definição de objetivos operacionais, nos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade, e respetivos indicadores (*vide* Parte I do presente Relatório relativa à autoavaliação).

Os objetivos a que a DGES se propôs, em 2014, foram globalmente concretizados, tendo sido superados 8 indicadores, atingidos 5 e não atingidos 1, num total de 14 indicadores que foram fixados no respetivo QUAR.

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

No âmbito das atividades desenvolvidas pelas unidades orgânicas da DGES são referenciadas as atividades não decorrentes de objetivos prosseguidas por cada uma das unidades orgânicas, numa perspetiva de otimização dos projetos promovidos pela DGES no ano de 2014.

Numa avaliação global, as ações e projetos planeados pela DGES consubstanciaram-se em objetivos anuais propostos. Dos 38 objetivos fixados, resultaram 65 indicadores, dos quais foram superados 54.

A Parte III do Relatório de Atividades é relativa ao Balanço Social do ano de 2014 da DGES, sendo apresentada a informação síntese relativa aos principais indicadores sobre os Recursos Humanos da DGES, reportados a 31 de dezembro de 2014.



# I - RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO

---

## 1 AVALIAÇÃO GLOBAL DO GRAU DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS

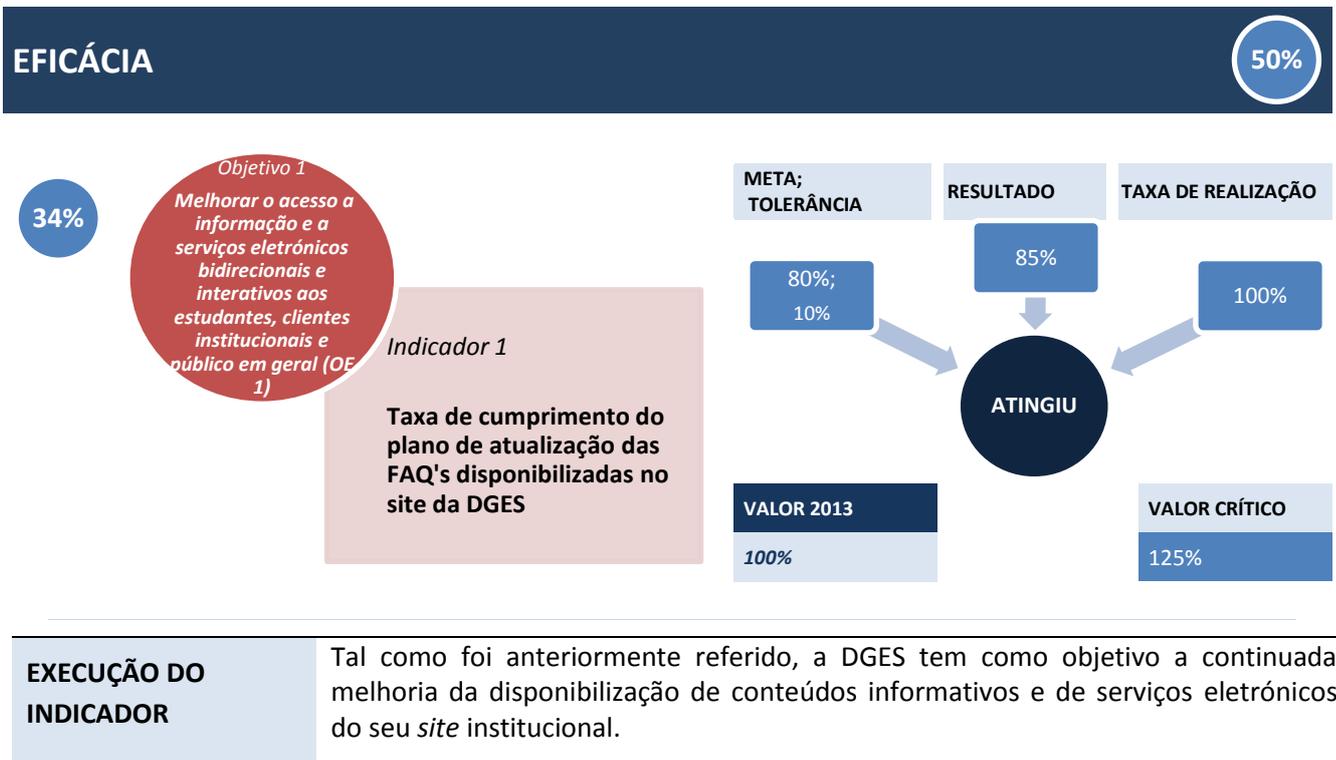
O SIADAP, instituído pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, sucessivamente alterada, assenta numa conceção integrada dos sistemas de gestão e avaliação, permitindo alinhar, de forma coerente, o desempenho dos serviços e dos trabalhadores.

A avaliação de desempenho de cada serviço assenta num instrumento de apoio à gestão e avaliação: o “Quadro de Avaliação e Responsabilização”, adiante designado por QUAR, que se consubstancia como um quadro referencial sobre a razão de ser e de existência dos serviços (missão), dos seus propósitos de ação (objetivos estratégicos), da aferição da sua concretização e da explicitação sumária dos desvios apurados no fim do ciclo de gestão.

Através de despacho exarado em 31/03/2014, o Senhor Ministro da Educação e Ciência homologou o QUAR da DGES do ano de 2014.

Em 2014, a DGES prosseguiu com os instrumentos de gestão implementados relativos ao SIADAP, inspirados na metodologia do *Balanced Scorecard*, que serviu de suporte à identificação das grandes linhas de ação, i.e., dos objetivos estratégicos plurianuais e, conseqüentemente, à definição dos objetivos específicos e operacionais para cada ano.

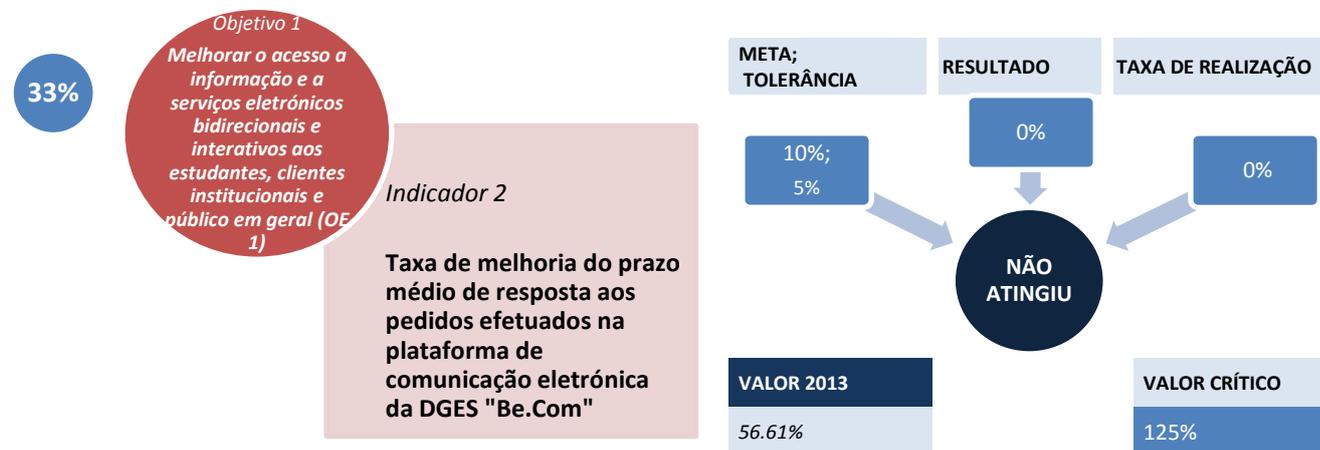
De seguida são representados os objetivos, os resultados atingidos e os desvios verificados, decorrente dos indicadores e metas definidos no QUAR da DGES.



	De acordo com as alterações legislativas ocorridas ao nível do ensino secundário com impacto direto no acesso e ingresso no ensino superior e as necessidades sentidas pelos destinatários da DGES, que se traduzem na natureza e número de questões dirigidas aos serviços, foi desenvolvido o processo de atualização das FAQ's, no sentido de maximizar a qualidade da informação prestada, com vista ao mais célere esclarecimento dos interessados. Ao longo de 2014 foram também atualizadas as diversas FAQ's já disponibilizadas no website da DGES.
<b>RESULTADO</b>	A atualização e inclusão de novas FAQ's foram sendo desenvolvidas e concluídas conforme pré-estabelecido.
<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	O desvio positivo deve-se à relevância atribuída às FAQ's como instrumento de satisfação dos interessados.
<b>IMPACTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melhor prestação de informação, e em menor prazo de tempo;</li> <li>- Simplificação no acesso à informação;</li> <li>- Reforço da eficiência dos serviços eletrónicos;</li> <li>- Redução de contactos telefónicos, por correio e atendimento presencial;</li> <li>- Otimização do custo/benefício na prestação de informação.</li> </ul>
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	Este indicador está estreitamente relacionado com os anteriores indicadores relativos ao site da DGES que constam desde o QUAR de 2008.

**EFICÁCIA**

50%



<b>EXECUÇÃO DO INDICADOR</b>	Em 2011, foi criado o Balcão eletrónico - Be.Com - como meio privilegiado de contato dos utentes com a DGES, congregando-se numa única área de acesso a disponibilização <i>online</i> de conteúdos e prestação de serviços informativos de qualidade. Face à importância desta nova ferramenta, foi considerado prioritário por toda a equipa da DGES o desenvolvimento de várias funcionalidades do "Be.Com" a fim de ser prestados os melhores serviços de informação e dadas respostas atempadas e de valor aos utentes.
------------------------------	---

	<p>A complexidade e o número de questões que chegam diariamente pelo Be.com é cada vez maior, exigindo um tratamento mais diferenciado e cuidado. Tal reflete-se necessariamente nos tempos de resposta, a par da falta de recursos dedicados a esta área, pois dada a polivalência das pessoas envolvidas, a sua afetação a outras áreas é uma necessidade imperiosa de gestão.</p>
<b>RESULTADO</b>	<p>Não foi alcançada a taxa de melhoria do prazo médio de resposta face ao ano de 2013.</p>
<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	<p>A falta de recursos para prosseguir com todas as solicitações que diariamente chegam, e a complexidade de algumas delas, reflete-se diretamente neste indicador.</p> <p>Para além deste fator, a resposta às dúvidas, sugestões e comentários apresentados diretamente no Be.Com por parte, nomeadamente, de estudantes de ensino superior que pretendem beneficiar de apoios sociais, é uma prioridade subjacente ao objetivo de prestar informação clara e célere.</p> <p>Estas tarefas, durante o ano de 2014, foram objeto de picos associados ao período de apresentação de requerimentos de atribuição e bolsas de estudo, durante o período entre julho e setembro.</p> <p>Os prazos médios de resposta aumentaram face ao ano anterior devido ao número extremamente elevado de pedidos apresentados nos últimos dias de setembro.</p> <p>O desvio apresentado reflete também a criação de novas áreas de contato que anteriormente não existiam.</p> <p>A taxa de resposta não melhorou face a 2013, pelo contrário, priorou, pelo que este indicador não foi atingido.</p>
<b>IMPACTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Maior transparência na comunicação;</li><li>- Maior satisfação das necessidades de informação atualizada sentidas pelos destinatários/público-alvo da DGES;</li><li>- Reforço da eficiência nos serviços de atendimento da DGES;</li><li>- Maior celeridade de informação;</li><li>- Incremento da taxa de serviços eletrónicos no âmbito do ensino superior;</li><li>- Incremento da visibilidade da DGES junto do seu público-alvo.</li></ul>
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	<p>Este indicador reflete a evolução de outros indicadores constantes desde o QUAR da DGES do ano de 2008 na implementação de sistemas eletrónicos <i>online</i> que visam a satisfação e uma maior aproximação às necessidades do público -alvo.</p>

EFICÁCIA

50%

33%

Objetivo 1

Melhorar o acesso a informação e a serviços eletrónicos bidirecionais e interativos aos estudantes, clientes institucionais e público em geral (OE 1)

Indicador 3

Número de iniciativas inovadoras concretizadas relativas à melhoria de serviços prestados



EXECUÇÃO DO INDICADOR

O trabalho desenvolvido pela DGES encontra-se inteiramente orientado para a prestação de serviços de qualidade aos seus interessados, sendo que no ano de 2014 foram implementadas diversas iniciativas inovadoras, tendentes à maior satisfação dos mesmos.

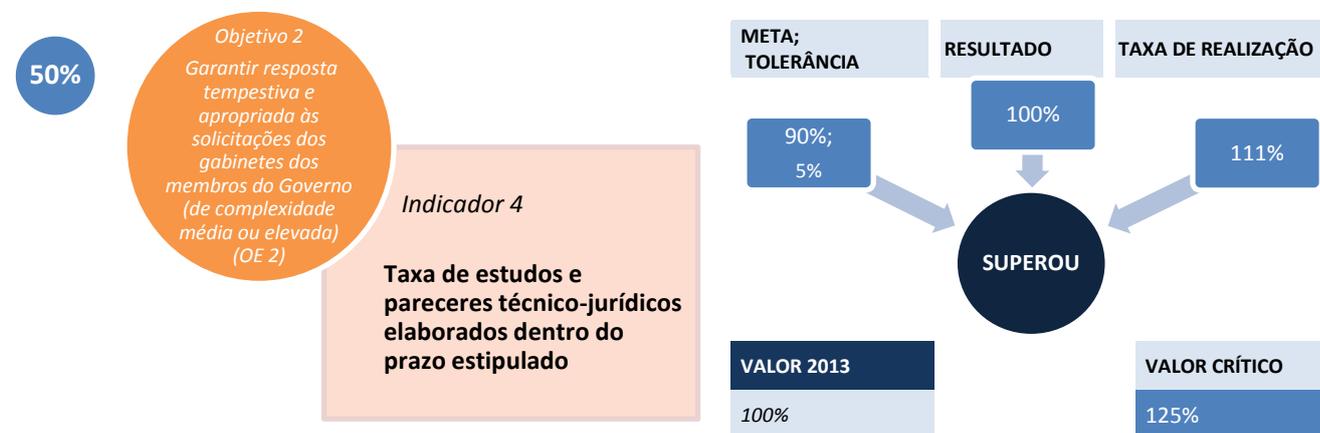
Nas diversas áreas de atuação da DGES, destacam-se as seguintes iniciativas concretizadas:

- Reforma dos conteúdos informativos do *site*;
- Criação de área dedicada aos CTESP no site da DGES com conteúdos específicos; legislação, procedimentos e modelos; divulgação dos pedidos em apreciação com atualização diária; divulgação dos cursos registados com atualização diária e divulgação das estatísticas mais relevantes atualizadas diariamente
- Reforma dos conteúdos referentes aos regimes especiais de acesso ao ensino superior;
- Criação do *site* "study in Portugal" e do cartão de apresentação do site
- Criação de um novo *site* para divulgação do Guia Geral de Exames;
- Upgrade da BD\_20.E;
- Upgrade da BD\_RE;
- Disponibilização, revisão e simplificação de formulários eletrónicos;
- Modelo de notificação, art.º 20.º-A – concursos locais e concursos institucionais;
- Upgrade da BD\_DL341 dotando-a de funcionalidades que permitiram maior qualidade dos dados e rapidez na execução de tarefas;
- Elaboração da brochura "Your way to Portugal: A guide for international students"
- Revisão e reestruturação, em curso, da página de Internet da área Internacional e Centro NARIC;
- Participação na NAFSA, 26 a 30 de maio (San Diego);
- Simplificação do Sistema de Gestão da Qualidade, permitindo que o mesmo se torne mais "ligeiro" e se aproxime dos processos desenvolvidos;
- Implementação da certificação dos sistemas informáticos disponibilizados pela DSAE;
- Desenvolvimento de uma plataforma nova para o Programa Retomar;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolvimento de ferramentas de relatório autónomas;</li> <li>- Preparação de processos de certificação e serviços de ação social de instituições de ensino superior privado.</li> </ul>
<b>RESULTADO</b>	Foram superadas as atividades planeadas.
<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	As atividades concretizadas resultaram de um esforço de aperfeiçoamento contínuo na vertente da comunicação organizacional.
<b>IMPACTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maior transparência na comunicação;</li> <li>- Satisfação das necessidades de informação atualizada sentidas pelos destinatários/público-alvo da DGES;</li> <li>- Reforço da eficiência nos serviços de atendimento da DGES;</li> <li>- Incremento da taxa de serviços eletrónicos no âmbito do ensino superior;</li> <li>- Incremento da visibilidade da DGES junto do seu público-alvo.</li> <li>- Desenvolvimento contínuo da imagem da DGES com entidade pública de referência junto dos seus públicos-alvo;</li> <li>- Apoio à internacionalização do Ensino Superior português.</li> </ul>
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	Este indicador decorre de metas que têm vindo a ser definidas não só para o serviço, no seu todo, mas igualmente para os trabalhadores da DGES de modo a que cada um possa contribuir para o desenvolvimento organizacional e melhoria dos serviços prestados.

## EFICÁCIA

50%

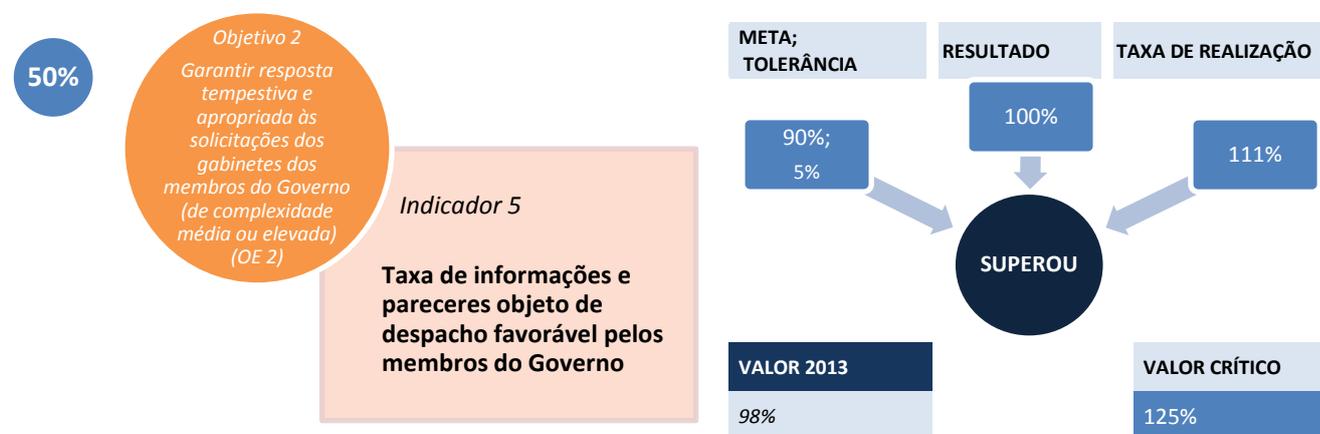


<b>EXECUÇÃO DO INDICADOR</b>	A DGES no exercício da sua missão de assegurar a conceção, a execução e a coordenação das políticas que, no âmbito do ensino superior, cabem ao MEC, elabora inúmeros estudos e pareceres técnico-jurídicos a solicitação dos gabinetes dos membros do Governo da área do ensino superior.
<b>RESULTADO</b>	Os estudos e pareceres técnico-jurídicos foram elaborados dentro do prazo estipulado.

<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	O resultado obtido superou da meta estabelecida.
<b>IMPACTOS</b>	- Participação ativa da DGES em processos de melhoria no âmbito do Ensino Superior; - Criação de conhecimento para a tomada de decisão superior; - Orientação dos serviços para a prestação de informação de qualidade reforçada e atempada.
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	Este indicador reflete a evolução de outros indicadores constante desde o QUAR da DGES do ano de 2013 na garantia de resposta tempestiva e apropriada às solicitações dos gabinetes dos membros do governo.

**EFICÁCIA**

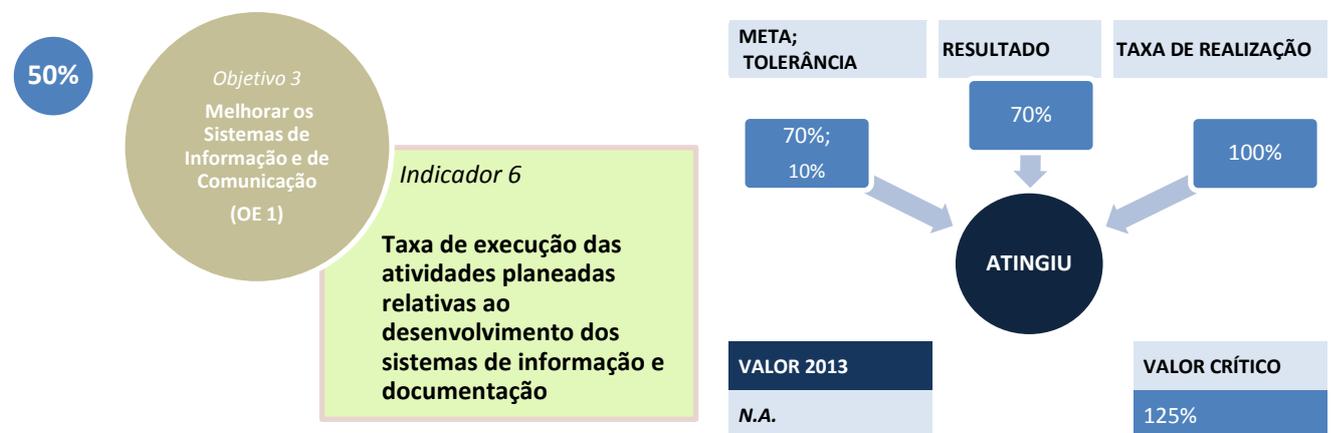
50%



<b>EXECUÇÃO DO INDICADOR</b>	A DGES no exercício da sua missão de assegurar a conceção, a execução e a coordenação das políticas que, no âmbito do ensino superior, cabem ao MEC, elabora inúmeros pareceres e informações que são objeto de apreciação e despacho por parte dos membros do Governo da área do ensino superior.
<b>RESULTADO</b>	100% das informações e pareceres foram objeto de despacho favorável pelos membros do Governo.
<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	O resultado obtido superou dentro da meta estabelecida.
<b>IMPACTOS</b>	- Participação ativa da DGES em processos de melhoria no âmbito do Ensino Superior; - Criação de conhecimento para a tomada de decisão superior; - Orientação dos serviços para a prestação de informação de qualidade reforçada e atempada.
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	Este indicador reflete a evolução de outro indicador constantes no QUAR da DGES do ano de 2013 na garantia de resposta tempestiva e apropriada às solicitações dos gabinetes dos membros do governo.

EFICÁCIA

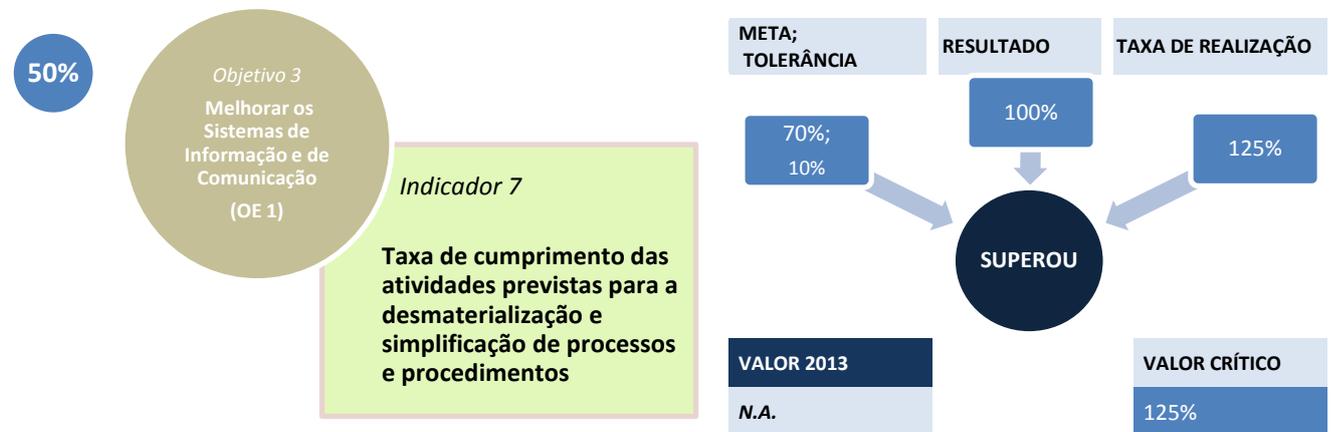
50%



<b>EXECUÇÃO DO INDICADOR</b>	Ao longo dos anos, a DGES, através do contributo das unidades orgânicas que a compõem, tem vindo a desenvolver diversos modelos de formulários que foram disponibilizados <i>online</i> , na perspetiva evolutiva da simplificação e desmaterialização de processos, associada a uma maior celeridade e reforço da eficiência dos serviços.
<b>RESULTADO</b>	<p>Na ótica da prestação de serviços aos destinatários/público-alvo da DGES foram criados e disponibilizados os formulários planeados, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de formulário para requerimento para aplicação do disposto no artigo 20.º-A do Decreto-Lei n.º 296-A/98, de 25 de setembro;</li> <li>- Modelo de reclamação - Regimes especiais;</li> <li>- Modelo de notificação, art.º 20.º-A – concursos locais e concursos institucionais.</li> </ul> <p>Na medida em que já tinham sido disponibilizados diversos formulários <i>online</i>, em anos anteriores, no ano em análise fez-se igualmente o acompanhamento do impacto dos mesmos junto dos requerentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Upgrade da BD_DL341 (pré-preenchimento dos graus e das deliberações genéricas; novo parecer técnico mais automatizado; criação automática de emails e ofícios para devolução de diplomas; impressão automática do aviso de receção dos CTT; atualização de campos no recibo de entrega de documentos; criação de alerta face ao prazo máximo de 30 dias nos processos em análise; módulo de processos pendentes; entre outros.);</li> <li>- Revisão e simplificação de diversos formulários: pedido de registo de diploma; procuração; recibo de entrega de documentos; concessão de autorização de levantamento de documentos por terceiros e declaração comprovativa da devolução do diploma após registo.</li> </ul> <p>No âmbito dos Cursos Técnicos Superiores Profissionais, foi desenvolvida uma área específica no sítio de internet da DGES com toda a informação relevante para as instituições de ensino superior, incluindo a divulgação e atualização diária da situação dos processos em análise, dos cursos registados e disponibilizadas estatísticas atualizadas diariamente em função dos pedidos e registos efetuados, retirados do sistema de informação interna.</p>

<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	Foram executadas todas as ações programadas.
<b>IMPACTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Simplificação de processos;</li> <li>- Celeridade no procedimento;</li> <li>- Maior transparência no relacionamento com utilizadores;</li> <li>- Otimização do custo/benefício na prestação de serviços;</li> <li>- Reforço da eficiência dos serviços.</li> </ul>
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	Este indicador reflete a evolução de outros indicadores constantes do QUAR da DGES do ano de 2013 relativos à melhoria contínua dos sistemas de informação e documentação.

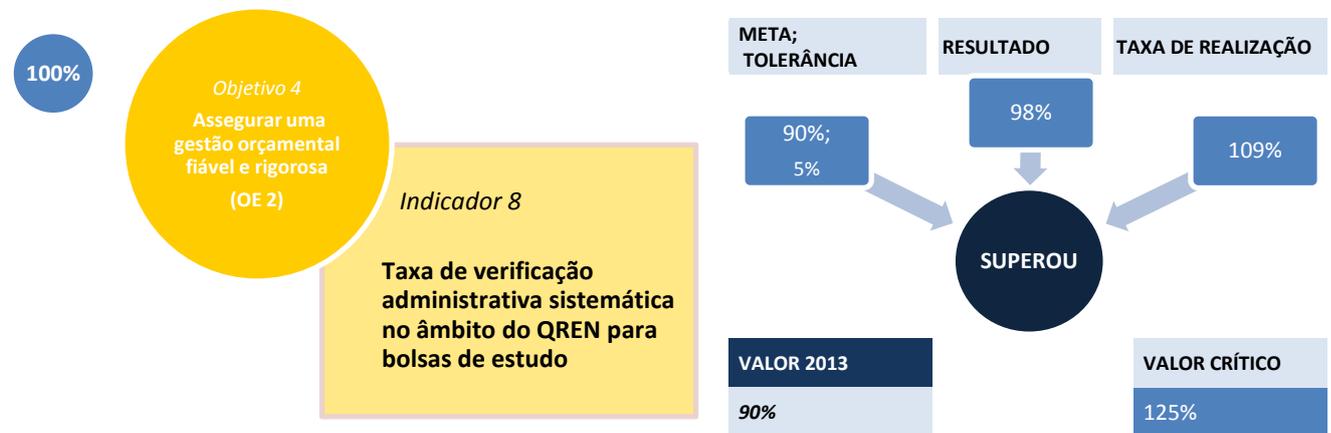
**EFICÁCIA** 50%



<b>EXECUÇÃO DO INDICADOR</b>	A DGES tem disponibilizado conteúdos informativos <i>online</i> em diversos sítios da internet, contribuindo para a crescente administração eletrónica dos serviços públicos, no contexto da modernização, simplificação e desburocratização administrativas.
<b>RESULTADO</b>	<p>Foi dada ênfase à simplificação de formulários e eliminação de processos em suporte papel em alguns processos.</p> <p>1. Formulários para o reconhecimento de graus estrangeiros (DL 341/2007):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Simplificação dos campos e criação de normas de preenchimento;</li> <li>- Atualização de novos campos no recibo de entrega de documentos aquando do pedido presencial;</li> <li>- Supressão de minuta de declaração para levantamento de documentos por terceiros.</li> </ul> <p>2. Eliminação de processos em suporte papel aquando de pedido através da plataforma Be.Com e e-mail.</p> <p>Com vista à desmaterialização dos processos de registo da criação dos Cursos Técnicos Superiores Profissionais foram desenvolvidos diversos instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulários para instrução dos pedidos de registo;</li> <li>- Modelos a adotar para apresentação de algumas peças;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instruções de preenchimento;</li> <li>- Guião explicativo sobre os critérios de análise adotados.</li> </ul> <p>Foi feita uma articulação direta com entidades que são envolvidas no processo de criação, de modo a que não houvesse uma duplicação dos formatos e conteúdos a remeter para diferentes entidades.</p> <p>Foi desenvolvida uma área específica no sítio de internet da DGES com toda a informação relevante para as instituições de ensino superior, incluindo a divulgação e atualização diária da situação dos processos em análise, dos cursos registados e disponibilizadas estatísticas atualizadas diariamente em função dos pedidos e registos efetuados.</p> <p>O pedido é feito à DGES de forma totalmente desmaterializada.</p>
<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	O resultado obtido superou dentro da meta estabelecida.
<b>IMPACTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Simplificação no acesso aos conteúdos;</li> <li>- Simplificação dos serviços prestados neste âmbito;</li> <li>- Reforço de eficiência dos serviços;</li> <li>- Otimização do custo/benefício na prestação de informação;</li> <li>- Maior disseminação da informação por todos os interessados;</li> <li>- Otimização da divulgação da missão da DGES.</li> </ul>
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	Este indicador reflete a evolução de outros indicadores constantes do QUAR da DGES do ano de 2013 relativos à preocupação contínua com a desmaterialização, simplificação de processos e procedimentos.

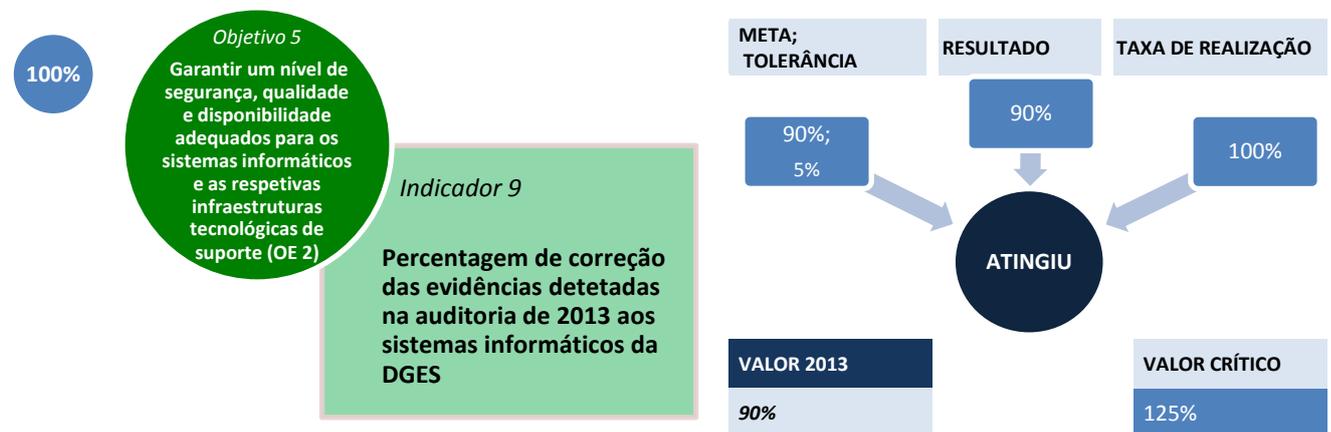
**EFICIÊNCIA** 25%



<b>EXECUÇÃO DO INDICADOR</b>	A DGES tem atribuídas competências, no âmbito dos projetos cofinanciados, para efetuar verificações administrativas sistemáticas aos processos de atribuição e bolsa de estudo dos estudantes do ensino superior público. As atividades desenvolvidas visaram, primeiramente, o cumprimento da meta imposta pelo protocolo assinado entre a DGES e o POPH, verificação de 1,5% da despesa submetida nos projetos cofinanciados por Fundo Social Europeu (FSE).
------------------------------	--

	<p>A atividades desenvolvidas, de forma a cumprir o objetivo aqui apresentado passam pela seleção de uma amostra de processos a verificar, pela solicitação, junto das diversas instituições de ensino superior público, de toda a informação relevante sobre cada um desses processos e, finalmente, pela análise dos mesmos e elaboração de relatórios de verificação.</p> <p>Foi iniciado, durante o ano de 2014, o processo de verificações <i>in loco</i> para o ano letivo de 2013-2014, esperando-se que o mesmo se verifique durante o ano letivo de 2014-2015.</p>
<b>RESULTADO</b>	<p>Em face dos pedidos de requerimentos apresentados, foram verificados, por forma a garantir, primeiramente, o cumprimento das obrigações enquanto OREPP.</p> <p>O número de processos verificados permitiu atingir a verba de 1,5% exigível, que é o objetivo primordial.</p>
<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	<p>Na sequência das alterações promovidas ao nível da metodologia de verificação, nomeadamente as associadas à definição das amostras, durante o ano de 2014 superou-se a meta de 1,5% de despesa verificada.</p>
<b>IMPACTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reforço das ferramentas de controlo da atribuição de apoios sociais;</li> <li>- Disseminação de práticas de verificação sistemática pelos Serviços de Ação Social;</li> <li>- Reforço da imagem da DGES perante Autoridades nacionais e internacionais em termos de aplicação de Fundos Europeus.</li> </ul>
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	<p>Este indicador encontra-se fixado nos QUAR da DGES desde o ano de 2011, com resultados favoráveis ao longo dos anos.</p>

**EFICIÊNCIA** 25%

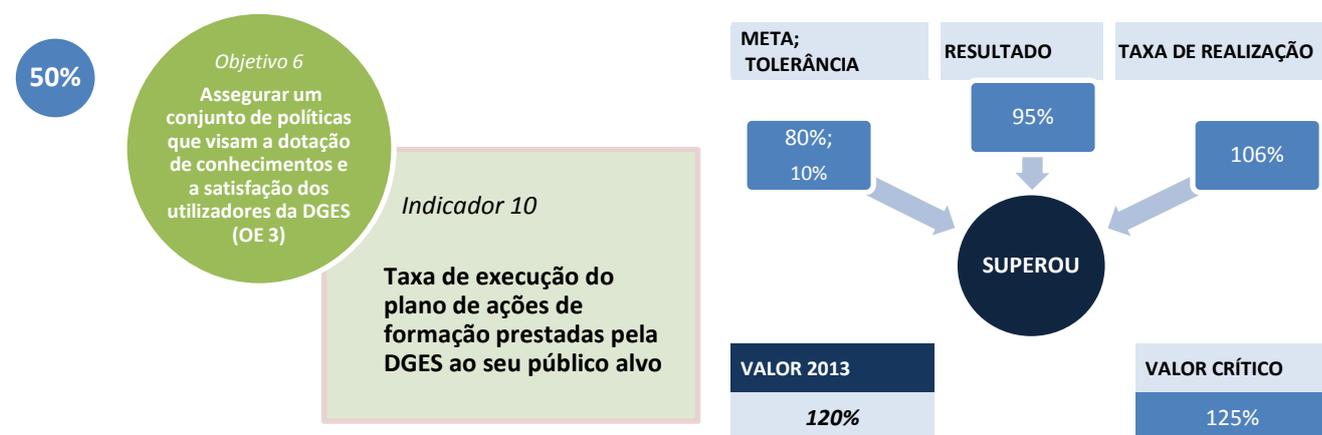


<b>EXECUÇÃO DO INDICADOR</b>	<p>A empresa “VisionWare”, enquanto consultora independente, colaborou com a DGES no decorrer do ano 2014, tendo sido efetuadas diversas atividades de auditoria, visando a análise de áreas particulares da segurança dos sistemas de informação da DGES. Deste modo, foi possível garantir que a segurança de informação é implementada na DGES de uma forma consistente, quer ao nível dos seus sistemas internos, quer no que toca às plataformas que estão no cerne do suporte informático à atividade desenvolvida.</p>
------------------------------	---

<b>RESULTADO</b>	As falhas detetadas em 2013 foram corrigidas em 90% durante o ano de 2014.
<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	De acordo com o relatório produzido pela empresa consultora, houve um controlo efetivo dos processos de melhoria de segurança implementados aos níveis de infraestruturas e plataforma de serviços online.
<b>IMPACTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento substancial do nível de segurança das plataformas informáticas da DGES;</li> <li>- Maior disponibilidade e fiabilidade dos sistemas <i>online</i> da DGES;</li> <li>- Garantia da privacidade da informação tratada;</li> <li>- Maior confiança na utilização dos novos canais e plataformas <i>online</i>.</li> </ul>
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	<p>No ano de 2008, de acordo com prioridades definidas pela Direção, foi definido no QUAR da DGES um indicador relativo à “Correção das evidências detetadas na auditoria à plataforma do Acesso ao Ensino Superior”. O resultado da auditoria correspondeu a uma taxa de realização de 153% na correção das evidências detetadas na plataforma.</p> <p>Desde o ano de 2009 que foram objeto de análise todas as plataformas aplicacionais e tecnológicas da DGES. Nestes termos, registou-se uma evolução positiva do indicador, a nível do alargamento do universo considerado.</p>

**QUALIDADE**

25%

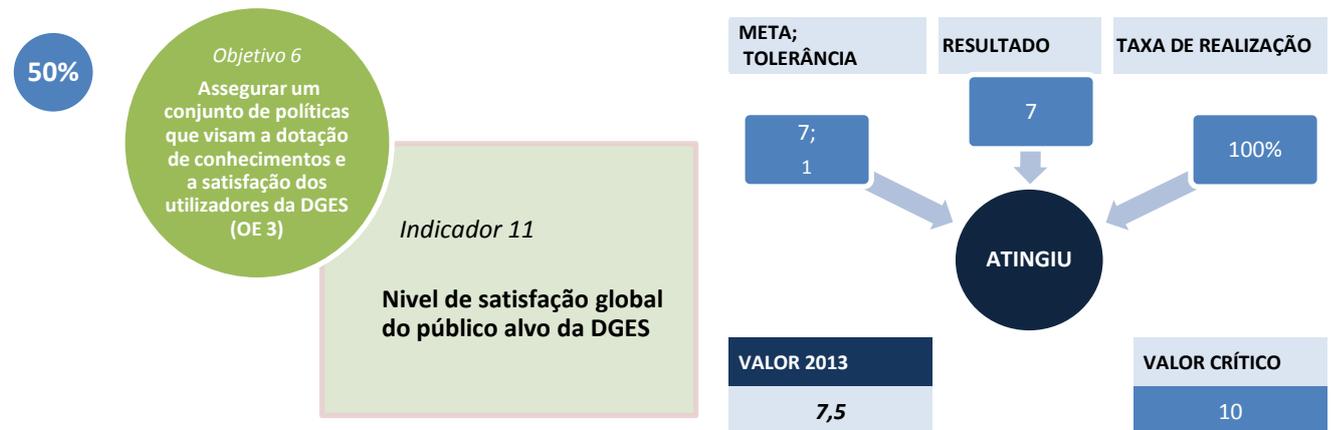


<b>EXECUÇÃO DO INDICADOR</b>	Na ótica da prestação de serviços ao público-alvo da DGES foram realizadas todas as ações de formação planeadas, tendo inclusivamente sido realizadas algumas ações de formação que não estavam previstas no plano inicial
<b>RESULTADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sessões de formação a 30 Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior, a feiras ou mostras de estudantes e instituições de ensino estrangeiro;</li> <li>- Sessões de formação aos técnicos utilizadoras da plataforma de análise e atribuição de bolsas de estudo;</li> <li>- Ações de divulgação e promoção de cursos conjuntos e oportunidades de internacionalização junto das IES e estudantes;</li> <li>- Apresentação no projeto “IMI PQ NET” coordenado pela Roménia;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sessão DGES - APESP subordinada ao tem “Internacionalização do Ensino Superior”;</li> <li>- Apresentação sobre o Sistema de Ensino Superior Português e processos de reconhecimento de habilitações superiores estrangeira, Fulbright, Feira de Universidades norte-americanas;</li> <li>- Sessão HEInnovate – empreendedorismo.</li> </ul>
<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	Foram realizadas todas as ações de formação previstas, tendo, inclusivamente sido realizadas algumas ações de formação que não estavam previstas no plano inicial.
<b>IMPACTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partilha de experiências e de conhecimento por parte da DGES;</li> <li>- Aumento da proatividade na busca de soluções;</li> <li>- Desenvolvimento contínuo da imagem da DGES com entidade pública de referência junto dos seus públicos-alvo;</li> <li>- Maior transparência no relacionamento com o público-alvo.</li> </ul>
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	Este indicador tem um valor inferior ao do ano de 2013 tendo em conta que não foi necessário realizar tantas ações de formação não previstas no plano inicial.

**QUALIDADE**

25%

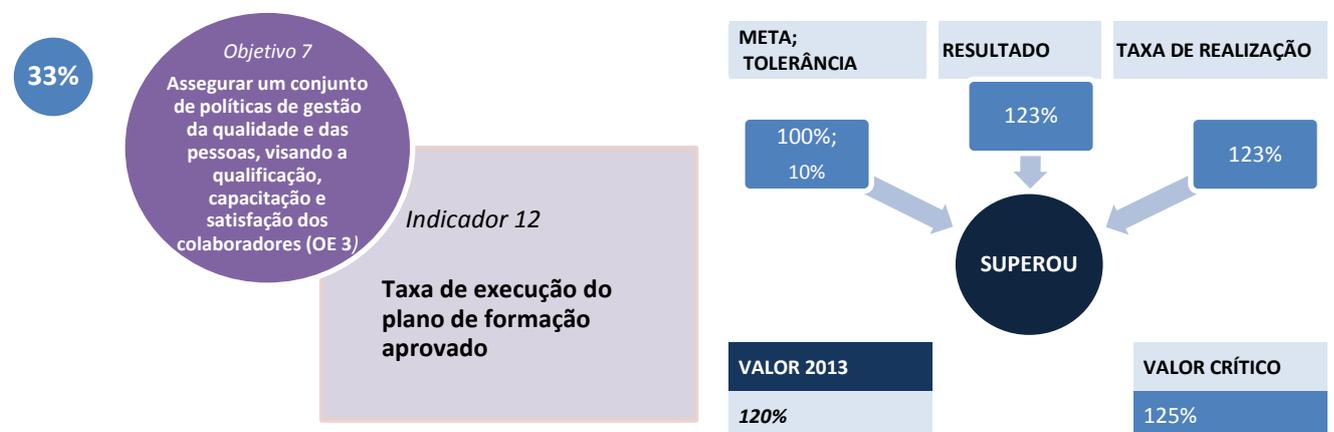


<b>EXECUÇÃO DO INDICADOR</b>	<p>Durante o ano de 2014, a DGES realizou inquéritos a diversos utilizadores tendo como intuito aferir a satisfação dos mesmos, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Questionário de Satisfação das Instituições de ensino superior;</li> <li>- Questionário de satisfação dos utilizadores do Balcão Eletrónico (Be.Com);</li> <li>- Questionário de avaliação da Qualidade do Serviço e da Satisfação com a Utilização da Plataforma INDEZ</li> </ul>
<b>RESULTADO</b>	- Questionário de Satisfação das Instituições de ensino superior. Foram inquiridas um total de 121 instituições de ensino superior. Das 121 inquiridas, resultaram 92 respostas, o que representa uma taxa de respostas de 76%. O resultado da avaliação, numa escala de 1 a 5, foi 3,27 (O resultado da

	<p>avaliação, adaptado a uma escala de 1-10, resulta numa avaliação de 7).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Questionário de satisfação dos utilizadores do Balcão Eletrónico (Be.Com): O convite foi dirigido aos 23.000 utilizadores que pediram informações à DGES através do Be.Com e que o <i>ticket</i> foi encerrado em 2014. Contou com uma taxa de resposta de 3% (621 respostas). O resultado da avaliação, numa escala de 1 a 10, foi 7,0.</li> <li>- Questionário de avaliação da Qualidade do Serviço e da Satisfação com a Utilização da Plataforma INDEZ: Os utilizadores da plataforma <i>online</i> do INDEZ tiveram um grau de satisfação global de 7,5. O estudo teve por base um questionário que registou uma taxa de resposta de 24% dos utilizadores da plataforma INDEZ. Como regra, foi utilizada uma escala de dez valores (de 1 a 10) nas questões de avaliação.</li> </ul>
<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	O resultado obtido encontra-se dentro da meta estabelecida.
<b>IMPACTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maior transparência na comunicação;</li> <li>- Incremento da taxa de serviços eletrónicos;</li> <li>- Melhoria da qualidade da relação entre a DGES e os seus clientes;</li> <li>- Prestação de serviços com qualidade reforçada;</li> <li>- Orientação dos serviços para uma resposta pronta, eficaz e transparente, numa ótica de melhoria contínua;</li> <li>- Possibilidade de direcionar as melhorias de acordo com as necessidades dos utentes;</li> <li>- Melhoria da imagem da DGES.</li> </ul>
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Questionário de Satisfação das Instituições de ensino superior: O valor apurado representa uma variação negativa de 2% face ao ano anterior.</li> <li>- Questionário de satisfação dos utilizadores do Balcão Eletrónico (Be.Com): Verifica-se um decréscimo de 0,1 pontos relativo a 2013.</li> <li>- Questionário de avaliação da Qualidade do Serviço e da Satisfação com a Utilização da Plataforma INDEZ: O valor apurado representa um decréscimo ligeiro de 0,1 pontos face ao ano anterior.</li> </ul>

**QUALIDADE**

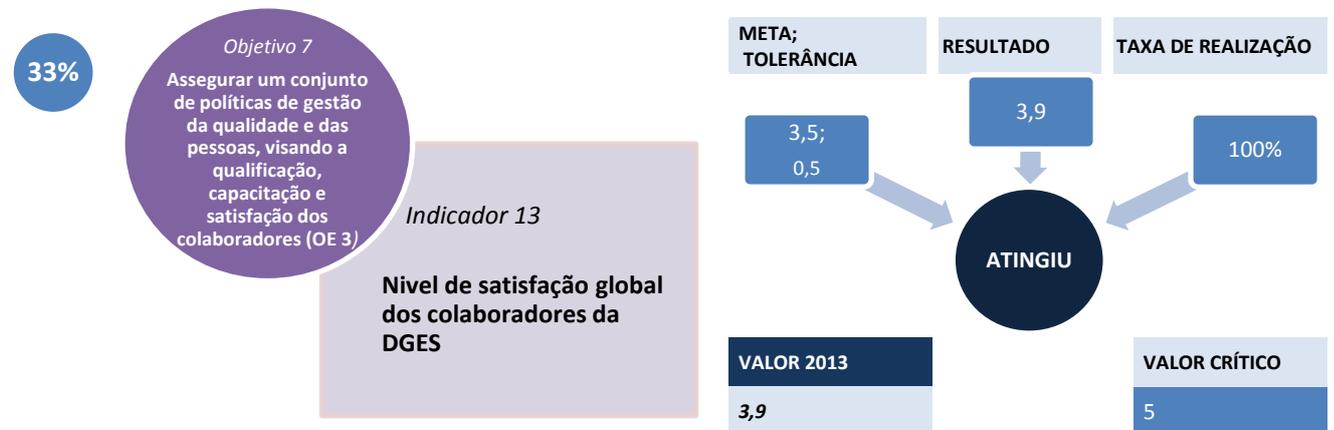
25%



<b>EXECUÇÃO DO INDICADOR</b>	No ano de 2014, foi elaborado um Plano de Formação de acordo com as necessidades identificados no Diagnóstico das Necessidades de Formação previamente efetuado. Na sequência do acompanhamento e monitorização sistemática da execução do Plano, foram feitas revisões/atualizações no sentido de responder a novas necessidades inerentes a funções/atividades que assim o exigiam. O programa de formação financiada pelo POPH e promovido pelo INA, foi também aproveitado como uma oportunidade para serem realizados cursos em áreas transversais, nomeadamente Desenvolvimento e Comunicação Pessoal, Qualidade e Gestão Organizacional.
<b>RESULTADO</b>	A DGES planeou e superou o indicador definido.
<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	O desvio positivo registado deve-se ao facto de as ações de formação previstas terem sido maioritariamente realizadas. Acresce que foram realizadas outras ações de formação que não se encontravam planeadas, decorrentes das necessidades pontuais sentidas pelo Serviço ou por oportunidades surgidas.
<b>IMPACTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribui para uma maior satisfação dos colaboradores;</li> <li>- Facilitador de uma atitude mais participativa e empenhada;</li> <li>- Aumento da produtividade;</li> <li>- O retorno do investimento em formação reflete-se na qualidade dos processos;</li> <li>- Facilita a partilha de conhecimento entre colaboradores;</li> <li>- Maior qualidade dos serviços.</li> </ul>
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	Desde o ano de 2008 que este indicador é comum e transversal a todos os organismos do então MCTES. De acordo com as resoluções governamentais relativas à necessidade de realização de ações de formação dos trabalhadores da Administração Pública, o presente indicador é suscetível de ser comparado, quer a nível ministerial, quer interministerial.

**QUALIDADE**

25%



<b>EXECUÇÃO DO INDICADOR</b>	Foi realizado, em janeiro de 2014, um questionário de satisfação aos colaboradores da DGES
<b>RESULTADO</b>	A DGES atingiu o indicador definido.
<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	O resultado obtido encontra-se dentro da meta estabelecida.
<b>IMPACTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribui para uma maior satisfação dos colaboradores;</li> <li>- Facilitador de uma atitude mais participativa e empenhada;</li> <li>- Promove o crescimento e desenvolvimento dos colaboradores;</li> <li>- Otimiza a comunicação;</li> <li>- Aumenta a produtividade;</li> <li>- Maior qualidade dos serviços.</li> </ul>
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	Desde o ano de 2009 que a DGES avalia a satisfação dos seus colaboradores. Em 2013, o nível de satisfação global dos colaboradores da DGES também foi de 3,9.

**QUALIDADE**

25%



<b>EXECUÇÃO DO INDICADOR</b>	<p>O cumprimento deste objetivo tem subjacentes um conjunto de atividades que apresentam impactos nas atividades diárias de unidade orgânica, para além, naturalmente, daquelas que dizem diretamente respeito ao cumprimento dos pressupostos inerentes à implementação do sistema de gestão da qualidade.</p> <p>Entre as atividades diretamente relacionadas com o SGQ desenvolvidas cabe a alteração profunda ao nível do sistema, no sentido de uma simplificação e maior adequabilidade às tarefas atualmente desenvolvidas na DSAE. Destacam-se, ainda, as auditorias internas realizadas, as ações de formação ministradas, bem como a preparação e acompanhamento da auditoria por parte da entidade certificadora SGS.</p> <p>Foram, ao longo do ano monitorizados os objetivos propostos e validados, procurando-se, sempre que necessário, desenvolver ações corretivas ou preventivas.</p>
<b>RESULTADO</b>	Foi realizada auditoria externa por parte da SGS, resultando a renovação do

	Certificado, sem ter sido registada qualquer PAC (Pedido de Ação Corretiva).
<b>ANÁLISE DO DESVIO</b>	Para a execução do indicador contribuiu a equipa de gestores da Qualidade, que, em regime de rotatividade, permite uma avaliação permanente ao sistema em vigor, bem como uma entidade externa, "Qualiwork", que presta apoio ao desenvolvimento do SGQ.
<b>IMPACTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- A manutenção da certificação permite reforçar a imagem distintiva da DSAE;</li><li>- Serve de motivo de orgulho e valorização para todos os que participam diariamente no reforço da qualidade do serviço prestado pela unidade orgânica.</li></ul>
<b>COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR</b>	Em relação aos objetivos definidos para os anos anteriores, verifica-se que a meta de renovação/manutenção da certificação é atingida.

## 2. ANÁLISE DE DESEMPENHO

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

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

No QUAR foi planeado um total de 73 efetivos, a que correspondem 821 pontos, correspondentes a Dirigentes de Direção Superior, Dirigentes de Direção Intermédia, Técnicos Superiores, Assistentes Administrativos, Assistentes Operacionais e Técnicos de Informática (Figura 1).

De acordo com a pontuação, face aos 821 pontos planeados, foram executados 797. Verifica-se, deste modo, uma **taxa de realização dos recursos humanos de 97%**.

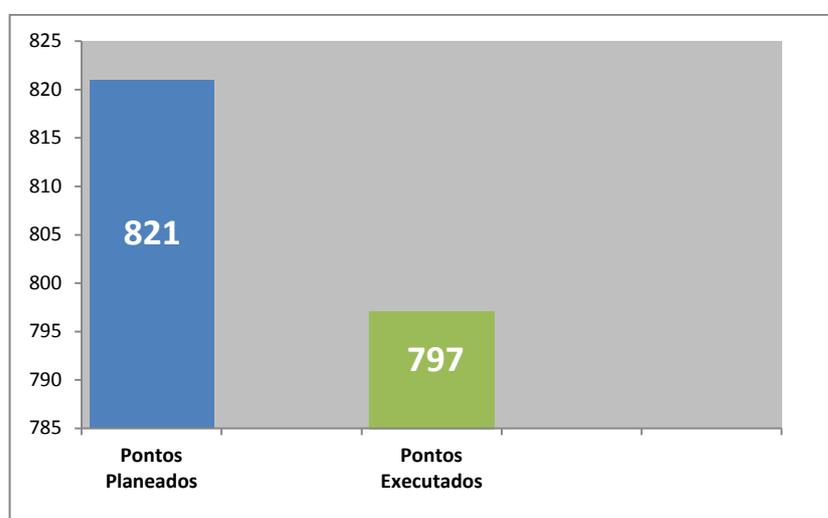


Figura 1 – Recursos Humanos Planeados Vs Utilizados (em pontos)

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

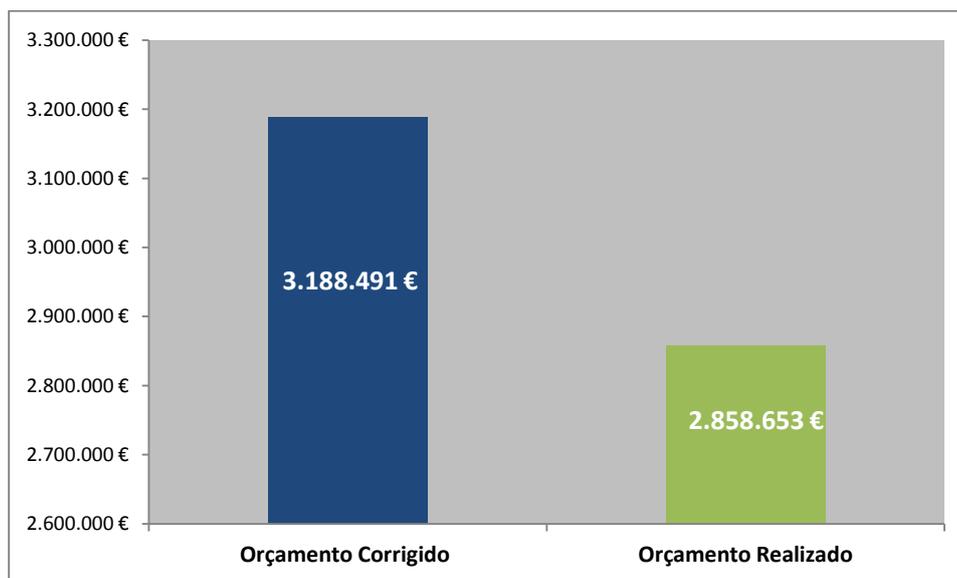
Os recursos financeiros da DGES provêm de de três fontes: Orçamento de Estado, Receitas próprias e comunitárias. Devem ainda ser tidas em conta as alterações orçamentais que foram efetuadas, e que se traduzem no Orçamento Corrigido.

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

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

Recursos Financeiros (Euros)			
Orçamento de Funcionamento (FF 111, FF 123, FF 242 e FF 280)	Orçamento corrigido	Orçamento Realizado	Taxa de Realização
Despesas com pessoal	2.073.624 €	2.069.340 €	90%
Aquisições de bens e serviços	698.976 €	547.515 €	100%
Transferências correntes	124.321 €	121.736 €	78%
Outras despesas correntes	6.586 €	6.586 €	98%
Aquisição de bens de capital	284.984 €	113.476 €	100%
PIDDAC (F.F. 111)	0 €	0 €	NA
Outros	0 €	0 €	NA
<b>TOTAL</b>	<b>3.188.491 €</b>	<b>2.858.653 €</b>	<b>90%</b>

*Tabela 1 – Orçamento de Funcionamento e Investimento*



*Figura 2 – Orçamento de Funcionamento*

### 2.3. ANÁLISE DA PRODUTIVIDADE

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

OBJETIVO - INDICADOR	PONDERAÇÃO	TAXA DE REALIZAÇÃO	RESULTADO	RESULTADO X PONDERAÇÃO
OBJ 1 Ind 1	6%	100%	3	0,168
OBJ 1 Ind 2	5%	0%	1	0,054
OBJ 1 Ind 3	5%	360%	5	0,272
OBJ 2 Ind 4	9%	111%	5	0,425
OBJ 2 Ind 5	9%	111%	5	0,425
OBJ 3 Ind 6	8%	100%	3	0,248
OBJ 3 Ind 7	8%	125%	5	0,413
OBJ 4 Ind 8	13%	109%	5	0,625
OBJ 5 Ind 9	13%	100%	3	0,375
OBJ 6 Ind 10	6%	106%	5	0,313
OBJ 6 Ind 11	6%	100%	3	0,188
OBJ 7 Ind 12	4%	123%	5	0,206
OBJ 7 Ind 13	4%	100%	3	0,124
OBJ 7 Ind 14	4%	125%	5	0,206
<b>Total Global</b>	<b>100%</b>	<b>116,0%</b>	<b>3,860</b>	<b>4,041</b>

**Tabela 2 – Desempenho Global**

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

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

$$\text{PRODUTIVIDADE} = \frac{116\%}{97\%} = 1,19$$

Realizando uma análise comparativa da taxa de produtividade com a verificada em 2013 (1,17), verifica-se que, face aos recursos humanos disponíveis, o desempenho global da DGES registou um ligeiro acréscimo (0,02).

### 2.4. ANÁLISE CUSTO-EFICÁCIA

Uma análise do custo – eficácia pretende avaliar em que medida o custo inerente ao desempenho global foi o menor possível. Na prática, esta análise é útil se houver termo de comparação, quer ao nível de resultados de anos anteriores, quer ao nível da comparação com outras organizações. Há a registar um ligeiro acréscimo face ao ano de 2013 (0,03).

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

$$\text{CUSTO vs EFICÁCIA} = \frac{116\%}{90\%} = 1,29$$

## 2.5. ANÁLISE DA EFICÁCIA, EFICIÊNCIA E QUALIDADE

Dois dos indicadores relativos aos **objetivos de eficácia** registou uma taxa de realização igual a 100%, tendo os mesmos sido atingidos. O Indicador n.º 2 do objetivo n.º 1 não foi atingido. O Indicador n.º 3 do objetivo n.º 1 alcançou uma taxa de realização de 360%, pelo que foi superado, os indicadores n.º 4 e n.º 5 do objetivo n.º 2 alcançaram uma taxa de realização de 111% e o Indicador n.º 7 do objetivo n.º 3 alcançou uma taxa de realização de 125%. (Figura 3).

Relativamente aos **objetivos de eficiência** (Figura 4), o Indicador n.º 6 do objetivo n.º 3 foi atingido, obtendo uma taxa de realização de 100% e o Indicador n.º 7 do objetivo n.º 3 foi superado, tendo obtido uma taxa de realização de 125%.

No que se refere aos **objetivos de qualidade** (Figura 6), três dos cinco indicadores foram superados, com um nível de realização de superior a 100% e dois indicadores foi atingido.

A avaliação de desempenho por tipo de objetivo foi positiva, registando-se uma classificação de 4,01 ao nível da eficácia, 4,00 ao nível da eficiência e 4,17 ao nível da qualidade (Figura 7).

Quanto aos **desvios registados com valor igual ou superior a 25%**, há a referir apenas o Indicador n.º 3 do objetivo n.º 1, o Indicador n.º 7 do objetivo n.º 3 e o Indicador n.º 7 do objetivo n.º 14, perfazendo uma percentagem de 21% no total de indicadores.

O desvio positivo verificado no Indicador n.º 3 do objetivo n.º 1 deve-se ao trabalho desenvolvido pela DGES se encontrar inteiramente orientado para a prestação de serviços de qualidade aos seus interessados, sendo foram implementadas diversas iniciativas inovadoras, tendentes à maior satisfação dos mesmos. O desvio positivo do Indicador n.º 7 do objetivo n.º 3 deve-se ao facto da DGES querer contribuir para a crescente administração eletrónica dos serviços públicos, no contexto da modernização, simplificação e desburocratização administrativas pelo que esta área da desmaterialização e simplificação tenha merecido algum destaque. O desvio do Indicador n.º 14 do objetivo n.º 7, deve-se ao facto da DSAE ter renovado a certificação, segundo o referencial ISO 9001:2008, sem qualquer ação corretiva, atingindo o ponto ótimo previsto, isto é igualando o valor crítico indicado.

A nível global a classificação final do desempenho obtido pela DGES ao nível do QUAR é de 4,05 (3,58 em 2013), correspondendo a uma avaliação final qualitativa de “Desempenho satisfatório”, pelo facto de ter atingido os objetivos mais relevantes. (Figura 5 e Figura 7).

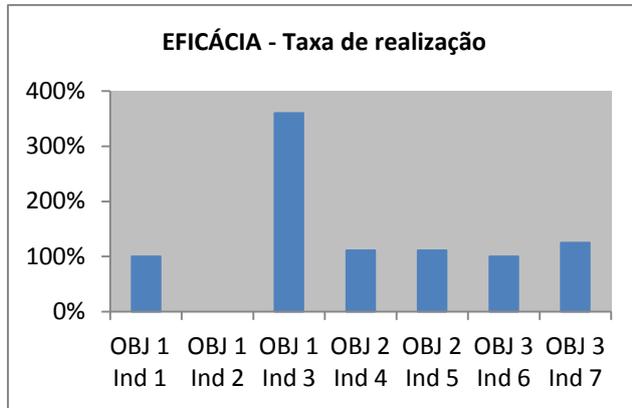


Figura 3 – Eficácia – Taxa de realização

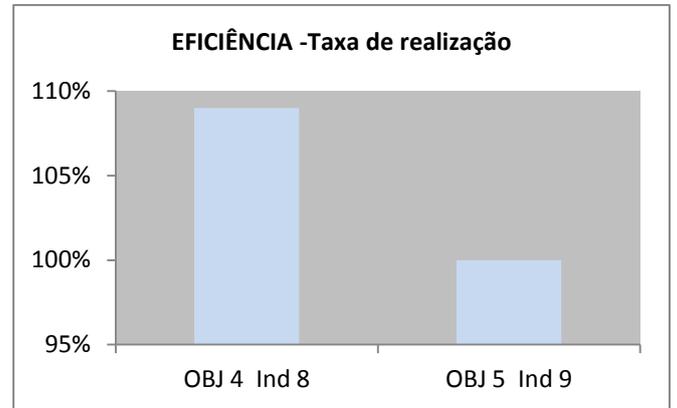


Figura 4 – Eficiência – Taxa de realização

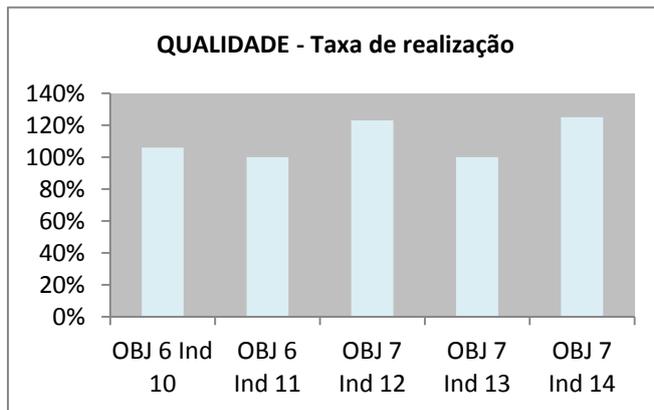


Figura 6 – Qualidade – Taxa de realização



Figura 5 – Grau de cumprimento dos objetivos

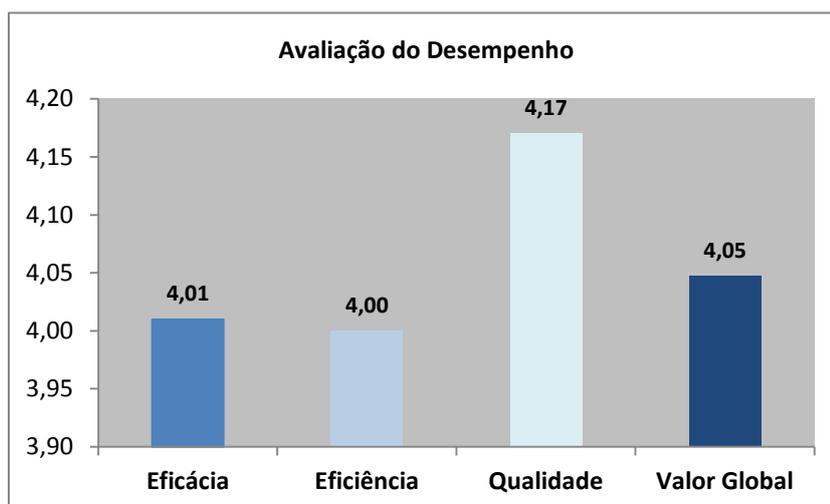


Figura 7 – Avaliação de Desempenho

## 2.6. APRECIACÃO DOS UTILIZADORES

### 2.6.1. INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Durante o ano de 2014 e início de 2015, a DGES realizou inquéritos de satisfação, relativamente às seguintes área *infra* descritas, com vista a aferir a qualidade dos serviços prestados durante o ano de 2014.

- Inquérito aos utentes do Balcão Eletrónico (Be.Com) da DGES, relativamente à “Satisfação dos utilizadores do Balcão Eletrónico (Be.Com) ”.

- Inquérito aos utentes (Instituições de Ensino Superior) da DSAE, relativamente à “Satisfação das Instituições de Ensino Superior”.

- Inquérito aos utentes (Instituições de Ensino Superior) da DSSRES, relativamente à “Avaliação da Qualidade do Serviço e da Satisfação com a Utilização da Plataforma INDEZ”.

Os resultados detalhados dos inquéritos realizados encontram-se em anexo ao presente relatório (pág. **Erro! Marcador não definido.** e seguintes).

### 2.6.2. INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DE COLABORADORES

Foi realizado, em janeiro de 2014, um questionário de satisfação aos colaboradores da DGES. Na generalidade, pode-se afirmar que a maioria dos colaboradores se encontra satisfeito com a organização no seu todo.

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

Dos questionários aplicados foi obtida uma taxa de resposta de 61%.

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

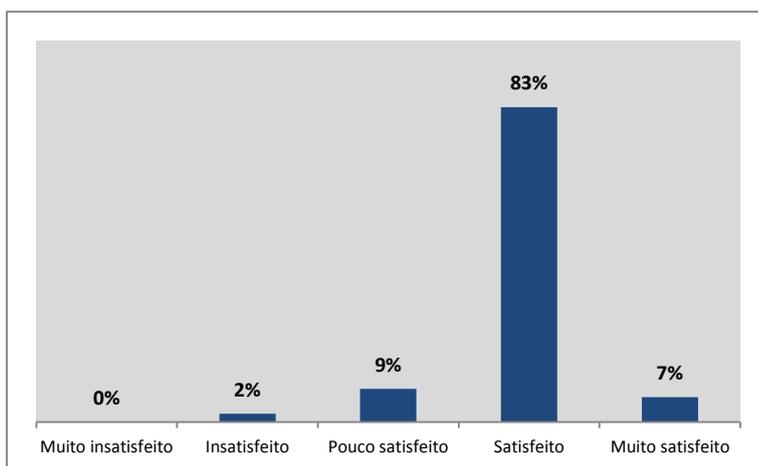
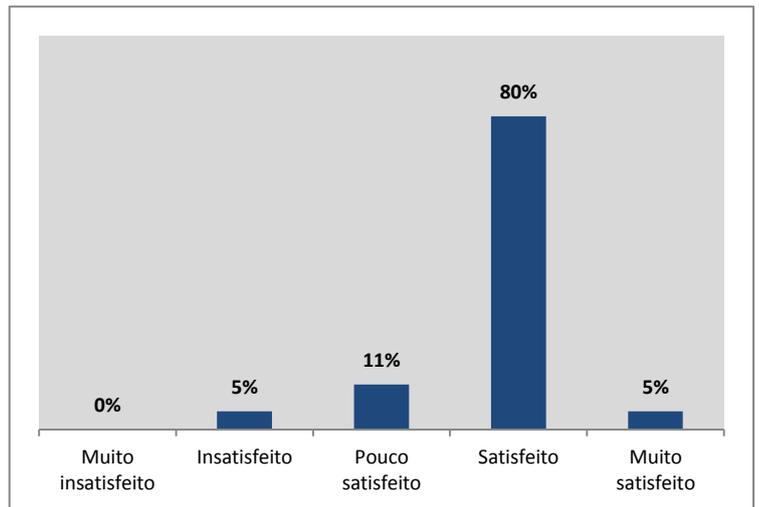


Figura 8 - Satisfação global dos colaboradores com a organização

Da análise dos resultados observámos, no que diz respeito à satisfação global dos colaboradores com a organização, Figura 8, que 83% encontra-se satisfeito. Nesta questão foram tidos em conta itens que retratam a organização no seu todo (imagem da organização, desempenho global da organização para a sociedade e cidadãos/clientes, relacionamento da organização com os cidadãos e a sociedade, forma como a organização gere os conflitos de interesse, nível de envolvimento dos colaboradores na organização e na respetiva missão, envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão, envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria, mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestão e responsabilidade social da organização).

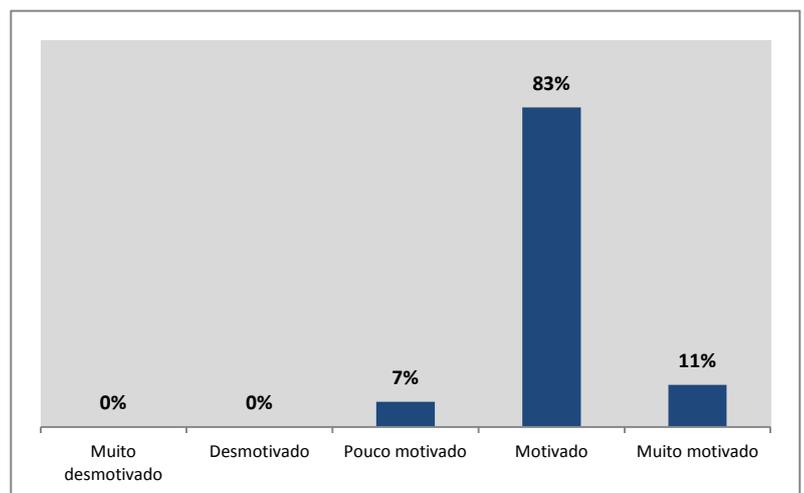
Na questão diretamente relacionada com a gestão, os colaboradores foram inquiridos sobre a satisfação com a gestão. 85% dos colaboradores da DGES encontram-se no intervalo “satisfeito e



**Figura 9** - Satisfação global dos colaboradores com a gestão

tendo em conta diversos fatores (Aptidão para conduzir a organização, aptidão para comunicar, forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor foi implementado, forma como os objetivos são fixados, forma como a organização reconhece os esforços individuais, forma como a organização reconhece os esforços das equipas e postura da organização face à mudança e à inovação).

Foi ainda abordada uma questão que tematiza a satisfação com as condições de trabalho, sendo que 96% dos colaboradores encontra-se no intervalo “satisfeito e muito satisfeito” com o clima de trabalho, com a flexibilidade do horário de trabalho, com a possibilidade de conciliar a vida profissional com a vida familiar e assuntos pessoais, com a igualdade de oportunidades e de tratamento na



**Figura 10** – Satisfação global de motivação

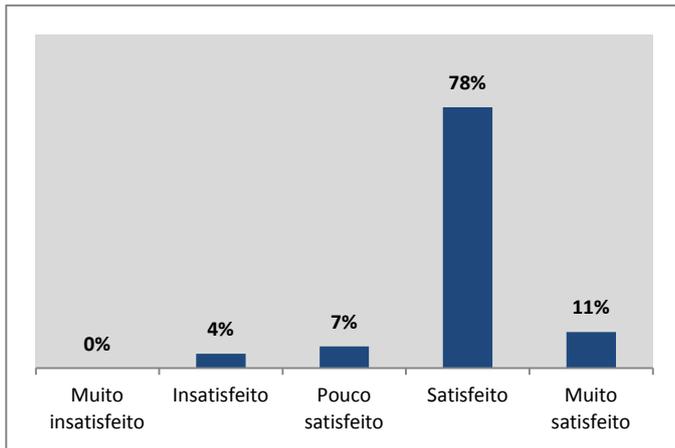
organização, com as condições de higiene e do espaço de trabalho, com as condições de segurança e com a sala de convívio/Refeição.

Quando questionados sobre a satisfação com o seu desenvolvimento na carreira, 63% dos colaboradores encontra-se “Satisfeito”, considerando a política de gestão de recursos humanos existente na organização, as oportunidades de desenvolver novas competências e o acesso a formação relevante para desenvolver os objetivos.

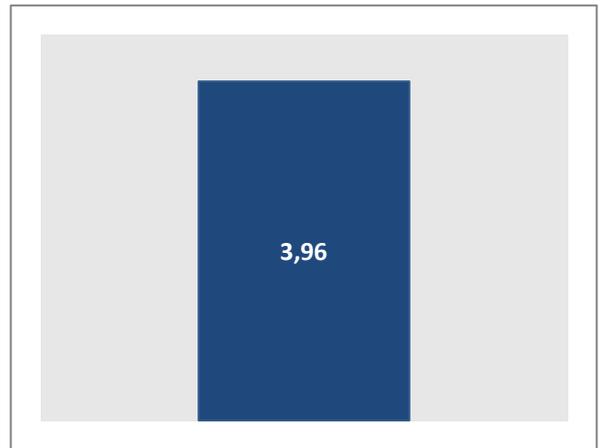
Para análise dos níveis de motivação dos colaboradores, Figura 10, foram avaliadas as respostas relativas à aprendizagem de novos métodos de trabalho, desenvolvimento de trabalho em equipa, participação em ações de formação, participação em projetos de mudança na organização e sugestão melhorias. Respetivamente, 94% das respostas enquadram-se nos níveis “Motivado” e “Muito Motivado”.

Relativamente à satisfação com o estilo de liderança, para o gestor de topo foram tidos em conta diversos fatores, tais como, se lideram através do exemplo, se informam e consultam os colaboradores com regularidade sobre os assuntos importantes da organização, se demonstram empenho no processo de mudança, se aceitam críticas construtivas, se estimulam a iniciativa das pessoas, se aceitam sugestões de melhoria, se encorajam a confiança mútua e o respeito, se promovem uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua, se promovem ações de formação, se criam condições para a delegação de poderes, responsabilidades e competências, se reconhecem e premeiam os esforços individuais e das equipas e se adequam o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa, 70% dos colaboradores consideram-se “Satisfeitos”.

No que diz respeito ao gestor de nível intermédio, a avaliação foi feita com base nos seguintes itens que têm a ver com se lidera através do exemplo, se informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre os objetivos e as atividades da unidade orgânica, se aceita críticas construtivas, se aceita sugestões de melhoria, se demonstra empenho no processo de mudança, se estimula a iniciativa das pessoas, se encoraja a confiança mútua e o respeito, se promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua, se promove/propõe ações de formação, se ajuda os colaboradores a realizarem as suas tarefas, planos e objetivos, se reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas, se adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa, 89% dos colaboradores consideram-se “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”.



**Figura 9** – Nível de satisfação global (escala de 0 a 5)



**Figura 12** – Nível de Satisfação global

Por último, foi averiguado o nível de satisfação de global, através da Figura 11 pode verificar-se que 89% dos colaboradores se consideram “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”. O nível de satisfação global situa-se nos 3,9 (Figura 12).

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

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
<b>1 – Ambiente de controlo</b>				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X			
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			<p>. Sistema dinâmico de repartição de competências no âmbito das várias fases dos procedimentos pré-contratuais de aquisição de bens e serviços [e restantes áreas de atuação], em conexão direta com o Apoio Jurídico da Divisão de Apoio Técnico e Administrativo.</p> <p>. Utilização das plataformas eletrónicas de compras públicas (<i>Construlink/Gatewit</i>), bem como a definição e implementação de normas procedimentais estandardizadas nas variadas unidades orgânicas.</p> <p>. Sedimentação e aperfeiçoamento do sistema de centralização de compras públicas na DATA e da respetiva coordenação.</p> <p>. Introdução da plataforma eletrónica interna de gestão e controlo dos contratos públicos (<i>Sistema de Gestão de Contratos</i>) e do GeRfiP que permitiu inovação através da integração de ferramentas de gestão de processos da unidade de suporte.</p> <p>. Existe, ainda, uma empresa externa de auditoria que certifica as contas da DGES e do FAS.</p>
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	X			<p>Em 16/02/2012, foi aprovado pelos membros da 1ª Comissão de Implementação e Monitorização do <i>Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas</i>, o Relatório Final, no qual se plasmaram propostas de novos instrumentos de <i>bom governo</i>.</p> <p>Em 11/07/2012 foi aprovada a composição da 2ª Comissão de Implementação e Monitorização do <i>Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas</i>.</p> <p>Em 20/01/2013 foi aprovada a prorrogação do mandato dos membros anteriormente nomeados até 31/12/2013.</p> <p>Em 04/02/2014 foi aprovado pela 2ª Comissão o Relatório Final no qual se apresentaram propostas de boas práticas a adotar.</p>
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			<p>Em 16/02/2012, foi aprovado pelos membros da 1ª Comissão de Implementação e Monitorização do <i>Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas</i>, o Relatório Final, no qual se plasmaram propostas de novos instrumentos de <i>bom governo</i>.</p> <p>Em 11/07/2012 foi aprovada a composição da 2ª Comissão de Implementação e Monitorização do <i>Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas</i>.</p> <p>Em 20/01/2013 foi aprovada a prorrogação do mandato dos membros anteriormente nomeados até 31/12/2013.</p> <p>Em 04/02/2014 foi aprovado pela 2ª Comissão o Relatório Final no qual se apresentaram propostas de boas práticas a adotar.</p>
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			Diagnóstico das necessidades de Formação e respectivo Plano de Formação
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			Reuniões diárias. Há ainda reuniões periódicas entre a direção e todos os dirigentes das unidades orgânicas.
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			Durante o ano de 2014, foram realizadas diversas ações de auditoria externas por parte de empresas certificadas e das seguintes entidades: POPH, Instituto de Gestão do Fundo Social Europeu (IGFSE) e Tribunal de Contas Europeu (TCE).

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
<b>2 – Estrutura organizacional</b>				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			<p>Após a publicação do Decreto-Lei n.º 86-A/2011, de 12 de julho, que aprovou a Lei Orgânica do XIX Governo Constitucional e da Lei Orgânica do MEC (Ministério da Educação e Ciência) – Decreto-Lei n.º 125/2011, de 29 de dezembro, retificado pela Declaração de Retificação n.º 3/2012, de 26 de janeiro, e alterado pelo Decreto-Lei n.º 266-G/2012, de 31 de dezembro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Decreto Regulamentar n.º20/2012, de 7 de fevereiro</b> (que definiu a natureza, missão, atribuições e organização interna da Direção-Geral do Ensino Superior);</li> <li>- <b>Portaria n.º143/2012, de 16 de maio</b> (que definiu a estrutura da DGES);</li> <li>- <b>Despacho n.º 8353/2012, de 14 de junho de 2012</b>, publicado no D.R., 2ª série, nº 119, de 21 de junho (que criou a unidade orgânica flexível da DGES – DRMCI-);</li> <li>- <b>Despacho n.º 9199/2012, de 2 de julho de 2012</b>, publicado no D.R., 2ª série, nº 131, de 9 de julho (que criou a unidade orgânica flexível da DGES – DATA -).</li> </ul>
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X			A DGES implementa os sistemas de avaliação do desempenho, nos termos legalmente definidos, a todos os destinatários (100%).
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X			78,83%, de acordo com o Plano de Formação Executado.
<b>3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço</b>				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			<p>Definição e implementação de normas procedimentais estandardizadas de acordo com definições transversais à Direção-Geral do Ensino Superior.</p> <p>Existência na DSAE, por via da implementação de SGQ, de procedimentos formalmente definidos.</p>
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			De acordo com o quadro legal vigente.
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?			X	
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X			Não se encontrando formalmente implementado, existe uma gestão flexível de recursos, associada a um sistema dinâmico de repartição de competências.
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			<p>Definição e implementação de normas procedimentais estandardizadas de acordo com definições transversais à Direção-Geral do Ensino Superior.</p> <p>Existência na DSAE, por via da implementação de SGQ, de procedimentos formalmente definidos.</p>
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			<p>Definição e implementação de normas procedimentais estandardizadas de acordo com definições transversais à Direção-Geral do Ensino Superior.</p> <p>Existência na DSAE, por via da implementação de SGQ, de procedimentos formalmente definidos.</p>
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			<p>Definição e implementação de normas procedimentais estandardizadas de acordo com definições transversais à Direção-Geral do Ensino Superior.</p> <p>Existência na DSAE, por via da implementação de SGQ, de procedimentos formalmente definidos.</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			<p>Aprovado em 17/01/2011 e confirmação da sua vigência em 11/07/2012 (após a reestruturação orgânica).</p> <p>Em 11/07/2012 foi aprovada a composição da 2ª Comissão de Implementação e Monitorização do <i>Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas</i>.</p> <p>Em 20/01/2013 foi aprovada a prorrogação do mandato dos membros anteriormente nomeados até 31/12/2013.</p>
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			
<b>4 – Fiabilidade dos sistemas de informação</b>				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			GeRfIP; SIGO; SRH e Sistema de gestão de assiduidade; Plataforma Eletrónicas de Compras Públicas-Construlink/Gatewit; Plataforma Eletrónica interna de Gestão e Controlo dos Contratos Públicos-Sistema de Gestão de Contratos;
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			Algumas das aplicações informáticas acima referidas estão integradas. O GERFIP integra toda a informação de contabilidade, tesouraria, gestão de contratos, existências e património.
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos <i>outputs</i> dos sistemas?	X			Todas as plataformas aplicacionais ( <i>i.e.</i> Site da DGES; INDEZ; SICABE e SACO) permitem a recolha de informação que é utilizada pela DGES para suporte à decisão.
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			<p><b>Acesso de terceiros aos sistemas</b> - A segurança do acesso de terceiros aos sistemas da DGES é garantida através da autenticação obrigatória através de um <i>username</i> e <i>password</i> gerados pelo sistema de modo aleatório e armazenados em base de dados de forma encriptada. Aos utilizadores é também solicitada periodicamente a alteração da sua <i>password</i>, aumentando assim também o nível de segurança deste acesso. Este acesso efetua-se através de diferentes níveis, definidos previamente, tendo em conta as funções desempenhadas, bem como as tarefas a desenvolver.</p> <p><b>Comunicação entre sistemas internos</b> - A segurança da comunicação entre os sistemas internos da DGES é assegurada pela obrigatoriedade de autenticação entre os sistemas através do recurso a certificados que garantem a identidade dos sistemas envolvidos na troca de informação. Os dados trocados são também sujeitos a uma encriptação por forma a garantir a sua confidencialidade.</p>
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i> )?	X			A informação está salvaguardada com a existência de mecanismos e rotinas automáticas de cópias de segurança, em vários suportes magnéticos. A rede está organizada num sistema de Alta Disponibilidade. O Robot de Backups! efetua a rotina diária de <i>backups</i> .
4.7 A segurança na troca de informações e <i>software</i> está garantida?	X			A <i>VisionWare</i> , enquanto empresa externa certificada, realiza, anualmente, auditorias e a verificação de segurança dos sistemas informáticos.

5. Legenda: S – Sim; N – Não; NA – Não aplicável.

## 6. PARTICIPAÇÃO

No que diz respeito à audição e participação na avaliação, vide pág.28.

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

A DGES dispõe de um grupo de trabalho que funciona junto da Direção que assume um papel importante na implementação e desenvolvimento do SIADAP. Trata-se de uma equipa multidisciplinar de suporte à operacionalização das orientações prestadas e que assegura o cumprimento das decisões superiormente tomadas no cumprimento da legislação vigente, designadamente na concretização e elaboração do presente relatório.

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

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

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

## 7. BENCHMARKING NACIONAL E INTERNACIONAL

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

#### BENCHMARKING NACIONAL E INTERNACIONAL

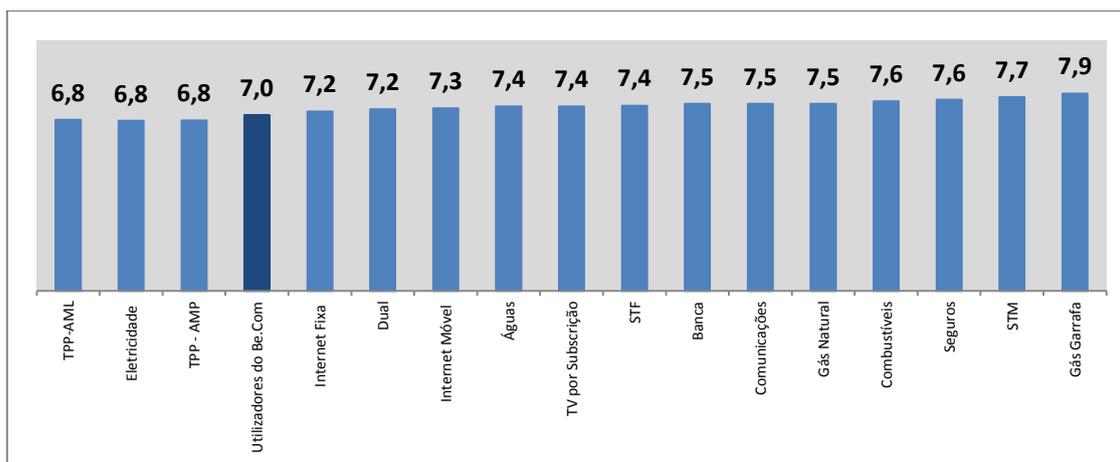
Durante o ano de 2014 foi realizado o estudo de aferição da satisfação com o Be.Com.

O convite foi dirigido aos 23.000 utilizadores que pediram informações à DGES através do Be.Com e que o ticket foi encerrado em 2014.

Neste *Benchmarking*, é comparado o nível de Satisfação dos utilizadores do Balcão Eletrónico (Be.Com) com dados disponibilizados pelo Índice Nacional de Satisfação do Cliente (ECSI<sup>1</sup> – Portugal) em 2013, embora nesta comparação há que ter em atenção a existência de diferentes serviços/produtos fornecidos em cada setor.

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

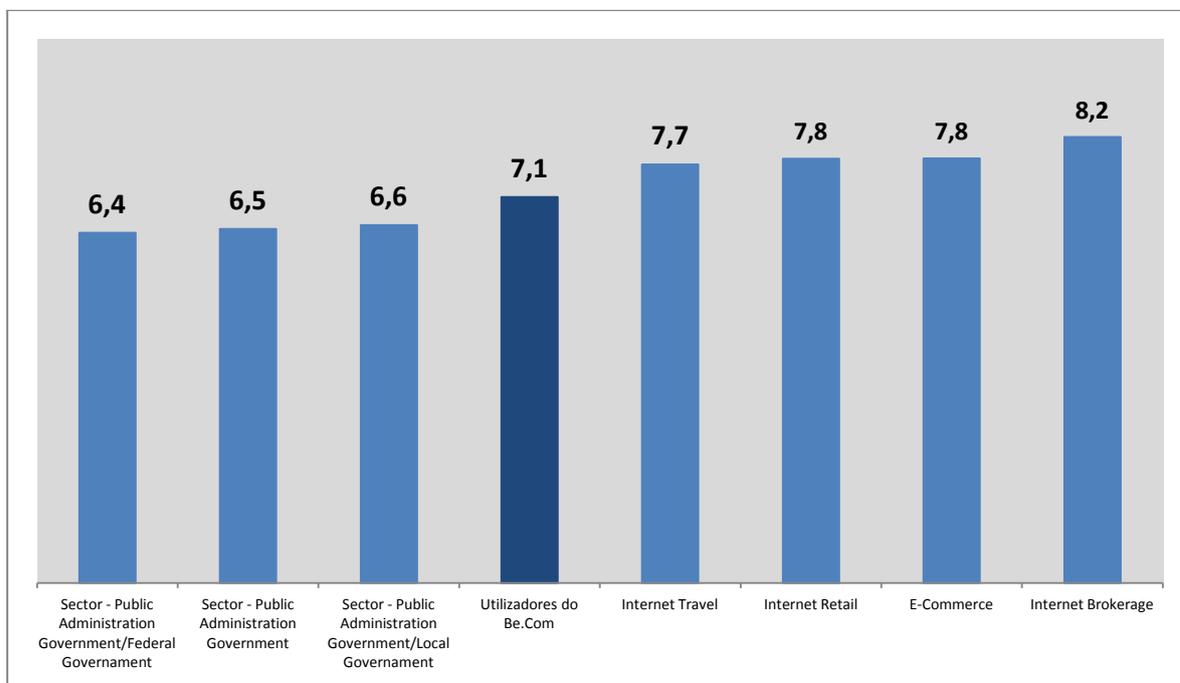
O valor da dimensão satisfação obtido para os utilizadores do Be.Com é o segundo mais baixo, distando do melhor classificado - Gás em Garrafa – 0,9 pontos.



**Figura 13** - Satisfação – Comparação nível de Satisfação dos utilizadores do Balcão Eletrónico com Outros Serviços em Portugal (ECSI 2013)

<sup>1</sup> ECSI – European Customer Satisfaction Index. Consultar [http://www.ecsiportugal.pt/resultados\\_nacionais/](http://www.ecsiportugal.pt/resultados_nacionais/)

Ao nível do setor público, o American Customer Satisfaction Index (ACSI<sup>2</sup>) permite efetuar comparações entre os setores *online*, cujos serviços são prestados nos EUA. A partir deste índice, verifica-se que utilizadores do Be.Com ocupam a quinta posição neste ranking.



**Figura 14** - Comparação nível de Satisfação dos utilizadores do Balcão Eletrónico com ACSI Scores – National, Setor & Industry jan. 2015

## 7.2 INQUÉRITO SATISFAÇÃO AOS COLABORADORES

### BENCHMARKING NACIONAL

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

Dos questionários aplicados foi obtida uma taxa de resposta de 50%, o que revela adesão por parte dos colaboradores da DGES demonstrando sua preocupação com a melhoria da organização, permitindo assim apostar num aperfeiçoamento continuado dos serviços prestados.

<sup>2</sup> ACSI – American Customer Satisfaction Index. Consultar <http://www.theacsi.org/national-economic-indicator/national-sector-and-industry-results>

Na generalidade, é possível verificar que a maioria dos colaboradores da DGES se encontra dentro do intervalo “satisfeito e muito satisfeito” com a organização no seu todo, totalizando 89% das respostas. Assim sendo, os resultados refletem uma linha de continuidade a nível do grau de satisfação com a organização (pág. 28).

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

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

	DGES 2014	SGMEC 2012-2013
Satisfação global dos colaboradores com a organização	4	4
Satisfação com a gestão e sistemas de gestão	4	4
Satisfação com as condições de trabalho	4	4
Satisfação com o desenvolvimento de carreira	3	4
Níveis de motivação	4	4
Satisfação com o estilo de liderança do gestor de topo	4	4
Satisfação com o estilo de liderança do gestor de nível intermédio	4	4

Escala de 0 a 5 arredondada à unidade.

Os resultados do *benchmarking* com outros serviços que aplicaram a referida metodologia, designadamente com o organismo acima referenciado, permitem concluir que a DGES se encontra bem posicionada, na equiparação dos níveis de satisfação dos colaboradores com a organização, com um índice global positivo de 4 em 5 na maioria dos indicadores.

<sup>3</sup> Para obter mais informações consultar: <http://www.sec-geral.mec.pt/index.php/sgmec/instrumentos-de-gestao/avaliacao/relatorio-de-autoavaliacao>

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

Ao longo do ano de 2014 foram alcançadas as metas a que a DGES se tinha proposto, tal como se encontra amplamente evidenciado no presente relatório. A prestação de um serviço público de qualidade exige a melhoria contínua dos serviços através do desenvolvimento e implementação de novas medidas visando maior eficácia.

Entre essas medidas destacamos as seguintes:

- No domínio da **informação**:
  - Desenvolvimento e consolidação dos sistemas de informação interna, base para um serviço mais eficaz e para a prestação célere de informação aos utentes;
  - Reformulação do sítio da DGES na Internet, assente nos sistemas de informação internos atrás referidos.
- No domínio do **acesso ao ensino superior**:
  - Elaboração de propostas de atualização e simplificação dos normativos em vigor, de forma a torná-los mais transparentes para todos os interessados;
  - Criação das condições técnicas para a introdução da autenticação através do uso do cartão de cidadão no âmbito da candidatura ao ensino superior;
  - Criação de uma aplicação para dispositivos móveis, centrada nos interesses específicos dos candidatos ao ensino superior, seus utilizadores, com o objectivo de através de um canal de comunicação inovador facilitar a obtenção de informação útil e atualizada e a criação de um conjunto de serviços e funcionalidades fundamentais.
- No domínio da **atribuição de bolsas de estudo**:
  - Desenvolvimento da interface com os estudantes, de forma a torná-la mais simples e mais facilmente compreensível e a reduzir os erros de preenchimento das candidaturas à atribuição de bolsa de estudo;
  - Desenvolvimento da interface com os técnicos das instituições de ensino superior, de forma a tornar mais simples e mais célere o processo de análise das candidaturas à atribuição de bolsa de estudo.
- No domínio do **reconhecimento de habilitações superiores**:
  - Desenvolvimento de contactos bilaterais que potenciem o reconhecimento das habilitações superiores portuguesas no estrangeiro.
- No domínio da **emissão de documentos** com base no espólio documental dos estabelecimentos de ensino superior encerrados:

- Prosseguimento da organização dos espólios depositados na DGES, designadamente através do recurso a meios informáticos e à digitalização de documentos.
- No domínio dos processos relacionados com o **registo de ciclos de estudos** de ensino superior e o **reconhecimento de interesse público** de estabelecimentos de ensino superior privado:
  - Continuação dos procedimentos conducentes à desmaterialização dos processos.

## 9. AVALIAÇÃO FINAL

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

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

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

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

**Nestes termos, face à informação contida no presente relatório, que obedece integralmente ao previsto em cada uma das alíneas do n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, sucessivamente alterada conclui-se que a DGES, no ano de 2014, teve um “Desempenho satisfatório”, pelo facto de ter atingido os objetivos mais relevantes, de acordo com o disposto na alínea b), do n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, sucessivamente alterada.**

O Diretor-Geral do Ensino Superior,

**Prof. Doutor João Queiroz**



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

---



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

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

A Direção-Geral do Ensino Superior prossegue as seguintes atribuições, tal como foram definidas no n.º 2 do artigo 2º Decreto Regulamentar n.º 20/2012, de 7 de fevereiro:

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

- Assegurar a guarda e a conservação da documentação fundamental das instituições de ensino superior encerradas, sempre que, nos termos da lei, não seja possível a guarda pela respetiva entidade instituidora, bem como, proceder à emissão dos documentos relativos ao período de funcionamento daquelas instituições.

## 1.2. OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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

Nestes termos, apresentam-se os objetivos estratégicos da DGES do ano de 2014:

### Objetivo Estratégico 1

- Otimizar e simplificar processos e procedimentos na prestação de serviços aos estudantes, clientes institucionais e público em geral.

### Objetivo Estratégico 2

- Garantir qualidade, eficiência e eficácia nos serviços prestados, dentro do enquadramento legal e institucional.

### Objetivo Estratégico 3

- Promover a atuação em rede com as partes interessadas e implementar modelos colaborativos de evolução dos serviços, progredindo de acordo com as reais necessidades dos clientes.

## 1.3. OS OBJETIVOS OPERACIONAIS

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

Os objetivos operacionais da DGES para 2014, ora descritos, ficaram definidos no “QUAR da DGES” e foram apresentados e analisados no Relatório de Autoavaliação dos Serviços, constante da PARTE I do Relatório de Atividades.

**Objetivo Operacional 1**

- Melhorar o acesso a informação e a serviços eletrónicos bidirecionais e interativos aos estudantes, clientes institucionais e público em geral

**Objetivo Operacional 2**

- Garantir resposta tempestiva e apropriada às solicitações dos gabinetes dos membros do Governo (de complexidade média ou elevada)

**Objetivo Operacional 3**

- Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação

**Objetivo Operacional 4**

- Assegurar uma gestão orçamental fiável e rigorosa

**Objetivo Operacional 5**

- Garantir um nível de segurança, qualidade e disponibilidade adequados para os sistemas informáticos e as respetivas infraestruturas tecnológicas de suporte

**Objetivo Operacional 6**

- Assegurar um conjunto de políticas que visam a dotação de conhecimentos e a satisfação dos utilizadores da DGES

**Objetivo Operacional 7**

- Assegurar um conjunto de políticas de gestão da qualidade e das pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores

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

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

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

<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>OBJETIVOS OPERACIONAIS 2014</b>	<b>UNIDADES ORGÂNICAS (UO)/ DIREÇÃO (DIR)</b>
<b>Otimizar e simplificar processos e procedimentos na prestação de serviços aos estudantes, clientes institucionais e público em geral.</b>	Melhorar o acesso a informação e a serviços eletrónicos bidirecionais e interativos aos estudantes, clientes institucionais e público em geral.	DIR, DSAE, DSSRES, DSAES, DRMCI
	Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação	DIR, DSAE, DSSRES, DSAES, DRMCI
<b>Garantir qualidade, eficiência e eficácia nos serviços prestados, dentro do enquadramento legal e institucional.</b>	Garantir resposta tempestiva e apropriada às solicitações dos gabinetes dos membros do Governo (de complexidade média ou elevada)	DIR, DSAE, DSSRES, DRMCI
	Assegurar uma gestão orçamental fiável e rigorosa	DIR, DSAE
	Garantir um nível de segurança, qualidade e disponibilidade adequados para os sistemas informáticos e as respetivas infraestruturas tecnológicas de suporte	DIR
<b>Promover a atuação em rede com as partes interessadas e implementar modelos colaborativos de evolução dos serviços, progredindo de acordo com as reais necessidades dos clientes.</b>	Assegurar um conjunto de políticas que visam a dotação de conhecimentos e a satisfação dos utilizadores da DGES	DIR, DSAE, DSSRES, DRMCI.
	Assegurar um conjunto de políticas de gestão da qualidade e das pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	DIR, DATA, DSAE

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

### DIREÇÃO DE SERVIÇOS ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

OBJETIVOS <sup>4</sup>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
Melhoria continuada das condições de candidatura ao concurso nacional (CN) e aos regimes especiais (RE) de acesso ao ensino superior	0%	166%	Promoção de modelos de resposta pré-elaborados: Plataforma de comunicação BE.COM e serviços de atendimento telefónico e presencial. Atualização sistemática de informação, na prestação de serviços <i>online</i> , nos serviços de atendimento telefónico e presencial. Formação qualitativa dos colaboradores. Motivação.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
	0%	166%	Promoção de modelos de resposta pré-elaborados: Plataforma de comunicação BE.COM e serviços de atendimento telefónico e presencial. Atualização sistemática de informação, na prestação de serviços <i>online</i> , nos serviços de atendimento telefónico e presencial. Formação qualitativa dos colaboradores. Motivação.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Executar as atividades planeadas com vista à construção do site Study in Portugal	100%	133%	Foram realizadas todas as atividades previstas: Conceção, desenvolvimento, criação de conteúdos e de serviços e promoção. Prestação de informação atualizada.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e resposta às solicitações dos estudantes estrangeiros.
Upgrade da BD_20.E (Acesso ao ensino superior português pelos alunos oriundos do ensino secundário estrangeiro)	100%	133%	Foram realizadas todas as atividades previstas de criação de menus e integração da BD.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Upgrade da BD_RE (Regimes especiais)	100%	133%	Foram realizadas todas as atividades previstas de criação de menus e módulos de pesquisa.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Disponibilização de modelos de formulários eletrónicos para requerimentos <i>online</i> (decorre do Ind.1 QUAR)	100%	133%	Foram criados os formulários previstos: regimes especiais/reclamações e melhorias em todos os demais formulários.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Melhorar o prazo médio de resposta aos pedidos efetuados na plataforma de comunicação eletrónica da DGES BE.COM	100%	143%	Manutenção do sistema de gestão e monitorização de correio eletrónico com prévia criação e seleção de conteúdos, segmentada por destinatário.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Criação de conhecimento para apoio à tomada de decisão	135%	180%	Foram elaborados todos os estudos programados. Foram introduzidas alterações para melhoria de informação. Foram criados	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada e à

<sup>4</sup> A tipologia dos objetivos, os indicadores e metas podem ser consultados no Plano de Atividades da DGES referente ao ano de 2014 publicado no website da DGES (<http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Geral/MenuTopo/QuemSomos/>)

OBJETIVOS <sup>4</sup>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
			<p>novos formatos e funcionalidades. Foram elaborados e entregues todos os estudos solicitados superiormente, em prazo eficaz e com eficiência.</p> <p>Quanto aos concursos especiais e estatuto do estudante internacional: Elaboração de inquérito, recolha e tratamento de informação para posterior divulgação (atividades não previstas).</p> <p>Levantamento de informação sobre os sistemas educativos estrangeiros.</p>	<p>execução de atividade não previstas.</p>
<p><b>Melhorar os sistemas de informação, comunicação e organização interna: Taxa de cumprimento de atualização dos conteúdos (Concurso Nacional, Regimes Especiais e Concursos Especiais), taxa de cumprimento do plano de atualização das FAQ's disponibilizadas no site da DGES/DSAES. Criação de modelos de conteúdos de informação a integrar na plataforma de comunicação eletrónica BE.COM e na plataforma de atendimento telefónico</b></p>	100%	133%	<p>Foram executadas todas as ações planeadas: Atualizados os conteúdos e serviços online; atualizadas as FAQ's adequando-as aos concursos de 2014. Foram atualizados os modelos pré-definidos do Be.Com e do atendimento telefónico e presencial.</p>	<p>O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.</p>
<p><b>Elaborar pareceres jurídicos relativamente a todas as questões jurídicas colocadas à DSAES.</b></p>	130%	173%	<p>Foram executadas todas as ações planeadas. Foram elaboradas todas as atividades relacionadas com a análise jurídica relativa às novas orientações da CNAES: Diploma IB, AICE Diploma; BAC; Conversão de classificações no âmbito da aplicação do artigo 20.º - A do DL n.º 296-A/98, de 25 de Setembro.</p>	<p>O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada e à execução de atividades não previstas.</p>
<p><b>Elaborar as propostas legislativas superiormente solicitadas à DSAES</b></p>	100%	133%	<p>Foram executadas todas as ações planeadas:</p>	<p>O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.</p>

ÁREA	ATIVIDADES PREVISTAS	PERÍODO
DSAES	<p>Estatuto do Estudante Internacional – Quanto à aplicação dos diplomas legais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoio jurídico às Instituições de Ensino Superior;</li> <li>- Aplicação e desenvolvimento do quadro legal de novas competências;</li> <li>- Preparação do despacho orientador – Diretor Geral;</li> <li>- Elaboração de inquérito, recolha e tratamento de informação para posterior divulgação.</li> </ul>	Anual
DSAES	<p>Concursos Especiais de Acesso ao Ensino Superior – Quanto à aplicação dos diplomas legais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoio jurídico às Instituições de Ensino Superior;</li> <li>- Aplicação e desenvolvimento do quadro legal de novas competências;</li> <li>- Preparação do despacho orientador – Diretor Geral;</li> <li>- Elaboração de inquérito, recolha e tratamento de informação para posterior divulgação.</li> </ul>	Anual
DSAES	<p>Concurso Nacional de Acesso 2014 e Concursos Institucionais 2014:</p>	2.º semestre 2014

Análise jurídica, criação e desenvolvimento de procedimentos relativos à execução das novas orientações da CNAES – Alteração de procedimentos e análise dos requerimentos relativos à aplicação do Art.º 20.º -A do Decreto-Lei n.º 296-A/98, de 25 de Setembro.

### **EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS**

Os recursos humanos da DSAES não sofreram qualquer alteração no decorrer do ano de 2014.

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

OBJETIVOS <sup>5</sup>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
Desenvolver o Plano de criação/ atualização dos conteúdos <i>online</i> da competência da DSSRES com qualidade e dentro dos prazos definidos	5	125%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atualização da informação relativa à rede de instituições e cursos de ensino superior;</li> <li>- Atualização constante da situação da oferta formativa quanto à acreditação, registo e cessação de ciclos de estudos;</li> <li>- Atualização constante dos Cursos de Especialização Tecnológica registados para funcionar em IES;</li> <li>- Atualização constante dos Cursos de Especialização Tecnológica autorizados para funcionar em instituições de ensino não superior;</li> <li>- Atualização das FAQ no Balcão eletrónico;</li> <li>- Revisão e atualização de modelos e formulários.</li> <li>- Criação de formulários para desmaterialização de processos de registo de TESP, respetivas instruções de preenchimento.</li> </ul>	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
	1	100%	<p>Toda a preparação de modelos e formulários disponibilizados <i>online</i> para instrução desmaterializada do processo, articulada com as entidades que têm de ser previamente ouvidas no âmbito do processo de criação.</p> <p>Criação de área dedicada aos CTESP com:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conteúdos específicos;</li> <li>- legislação, procedimentos e modelos;</li> <li>- pedidos em apreciação com atualização diária;</li> <li>- cursos registados com atualização diária;</li> <li>- estatísticas mais relevantes atualizadas diariamente</li> </ul>	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Garantir a prestação de informação no âmbito das competências da DSSRES	0%	0%	<p>A falta de recursos para prosseguir com todas as solicitações que diariamente nos chegam, e a complexidade de algumas delas, reflete-se diretamente neste indicador.</p> <p>A taxa de resposta não melhorou face a 2013, pelo contrário, piorou, pelo que este indicador não foi atingido.</p>	Não atingido
	4	100%	Não obstante não se ter melhorado o prazo médio de resposta, as atividades desenvolvidas foram de extrema importância e qualidade para assegurar o cumprimento do objetivo no seu nível global.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.

<sup>5</sup> A tipologia dos objetivos, os indicadores e metas podem ser consultados no Plano de Atividades da DGES referente ao ano de 2014 publicado no website da DGES (<http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Geral/MenuTopo/QuemSomos/>)

OBJETIVOS <sup>5</sup>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
Garantir a gestão de processos relativos à rede de instituições de ensino superior com qualidade e dentro dos prazos previstos	80%	100%	<p><b>A. Estabelecimentos de ensino superior privado</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apreciação dos pedidos de reconhecimento de interesse público de novos estabelecimentos (90%);</li> <li>2. Apreciação dos pedidos de alteração ao reconhecimento de interesse público (80%);</li> <li>3. Verificação dos pressupostos de reconhecimento de interesse público (80%);</li> <li>4. Apreciação de processos de reconversão por não cumprimento de requisitos subjacentes ao reconhecimento de interesse público (90%);</li> <li>5. Apreciação dos pedidos de fusão de estabelecimentos (80%);</li> <li>6. Apreciação e acompanhamento dos processos de encerramento voluntário (100%);</li> </ol> <p><b>B. Emissão de documentação</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Emissão de documentação a partir de registos válidos constantes dos espólios (40%);</li> <li>2. Emissão de declarações de reconhecimento das instituições de ensino superior portuguesas e dos cursos conferentes de grau académico (100%, 653 declarações).</li> </ol>	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
	80%	106%	<p><b>A. Instalações</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apreciação de instalações de estabelecimentos de ensino superior privado com vista à sua autorização (60%);</li> <li>2. Proceder a vistorias técnicas (80%);</li> </ol> <p><b>B. Instalações de estabelecimentos de ensino superior público</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realização de vistorias técnicas (100%);</li> <li>2. Apreciação de programas preliminares e projetos de execução com vista à sua autorização (70%);</li> <li>3. Apreciação de processos referentes aos recursos físicos que devam ser objeto de decisão da tutela (70%);</li> </ol>	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
	5 <sup>6</sup>	125%	Tendo em conta a complexidade inerente a este tipo de processos, a falta de recursos humanos, e o substancial crescimento do número de pedidos em todas estas áreas, o nível de avaliação das atividades desenvolvidas é de 5, traduzindo uma elevada qualidade, fruto da entrega dos colaboradores e partilha dos objetivos e compromissos do serviço.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Garantir a gestão de processos relativos à oferta formativa com qualidade e dentro dos prazos previstos	95%	106%	<p><b>A. Ciclos de estudos conferentes de graus</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apreciação dos pedidos de registo da criação (100% - 152 registos);</li> <li>2. Apreciação dos pedidos de registo de alteração e articulação com a A3ES (95% - 529 pedidos);</li> <li>3. Apreciação da fixação de vagas e comunicação (100%);</li> </ol> <p><b>B. Cursos técnicos superiores profissionais</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apreciação dos pedidos de registo da criação (80%; 94 registos);</li> <li>2. Apreciação dos pedidos de registo de alteração (100%);</li> </ol> <p><b>C. Cursos de especialização tecnológica</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apreciação dos pedidos de registo da criação (100%);</li> <li>2. Apreciação dos pedidos de registo de alteração (100%);</li> </ol>	A média da taxa de conclusão dos processos face ao elevado número de pedidos e à avaliação das atividades previstas justificam que este objetivo esteja claramente superado.

<sup>6</sup> Por lapso, este indicador não se encontra no Plano de Atividades. Assim, o indicador é “Nível de avaliação das atividades desenvolvidas” que tem como critérios de superação: Superado:> 4; Atingido: [3-4] e Não atingido: <3.

OBJETIVOS <sup>5</sup>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
	5	125%	<p>3. Apreciação dos pedidos de autorização de funcionamento de outras entidades, no âmbito da Comissão dos CET (100%);</p> <p><b>D. Cursos de pós-licenciatura de especialização em Enfermagem:</b></p> <p>1. Apreciar pedidos de criação: (85%);</p> <p>2. Apreciação da fixação de vagas e comunicação (100%);</p> <p>Tendo em conta a diversidade e complexidade inerente a alguns tipos de processos, a falta de recursos humanos, e o substancial crescimento do número de pedidos em todas estas áreas, o nível de avaliação das atividades desenvolvidas é de 5, traduzindo uma elevada qualidade, fruto da entrega dos colaboradores e partilha dos objetivos e compromissos do serviço.</p>	
<b>Desenvolver o Plano de organização dos espólios académicos dos estabelecimentos encerrados e garantir a emissão de documentação</b>	4	100%		<p>O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.</p>
	65%	130%	<p>Para a concretização deste objetivo abriram-se 6 estágios de um ano, tendo apenas sido preenchidos 2. Contámos ainda por 3 meses com 3 estagiários no âmbito do Programa de estágios para jovens estudantes do ensino superior. Os progressos alcançados nesta Não obstante os condicionalismos decorrentes da contratação e fornecimento de material necessário às atividades a desenvolver, os resultados alcançados foram deveras significativos, com impactos diretos na pesquisa e emissão de documentação de acordo com os registos dos espólios académicos à guarda da DGES.</p>	<p>Os resultados alcançados tiveram por base, por um lado, uma atenta e cuidada gestão do planeamento face aos diversos constrangimentos que se foram surgindo, e por outro a necessidade de ir mais além dado o impacto direto que a organização dos espólios tem na eficiência da pesquisa para emissão de documentação.</p>
<b>Garantir a satisfação dos stakeholders da DSSRES</b>	8	114%	O nível de satisfação indicado decorre do inquérito realizado para avaliar a satisfação dos colaboradores da DGES em 2014.	Superado
	7,5	107%	O nível de satisfação indicado decorre do inquérito realizado para avaliar a satisfação dos utilizadores da plataforma INDEZ	Superado

**OUTRAS ATIVIDADES NÃO DECORRENTES DE OBJETIVOS**

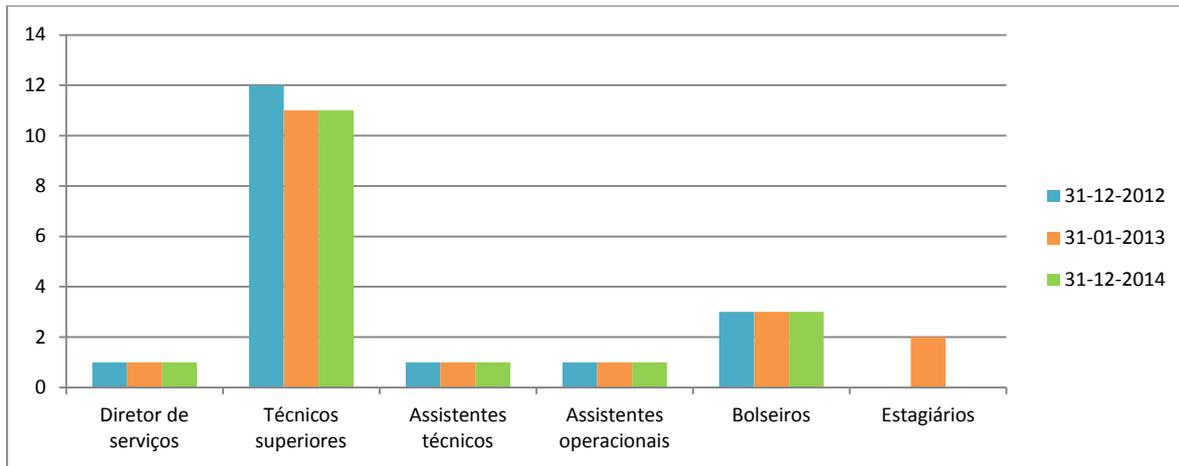
ÁREA	ATIVIDADES PREVISTAS	RESULTADO	PERÍODO
<b>Oferta formativa</b>	<b>i. Ciclos de estudos conferentes de graus</b>	Cumprido	Janeiro a dezembro
	<b>Registos:</b> a. Comunicar à DGEEC os registos de criação e os registos de alteração quando haja lugar a alteração de denominação b. Proceder ao cancelamento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

**EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS**

Os recursos humanos na DSSRES têm-se mantido em número, apesar de se ter registado a entrada de um novo técnico superior em janeiro de 2014 e a saída de um técnico superior sénior em novembro de 2014.

Também em 2014 registou-se a saída de um bolseiro e o termino de dois estágios de duração limitada.

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



### BOAS PRÁTICAS

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

**DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE**

OBJETIVOS <sup>7</sup>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
Garantir a manutenção e melhoria contínua dos processos inerentes à Certificação da Qualidade	100%	111%	Entre as atividades diretamente relacionadas com o SGQ desenvolvidas cabe a alteração profunda ao nível do sistema, no sentido de uma simplificação e maior adequabilidade às tarefas atualmente desenvolvidas na DSAE. Destacam-se, ainda, as auditorias internas realizadas, as ações de formação ministradas, bem como a preparação e acompanhamento da auditoria por parte da entidade certificadora SGS. Foram, ao longo do ano monitorizados os objetivos propostos e validados, procurando-se, sempre que necessário, desenvolver ações corretivas ou preventivas.	O resultado dos trabalhos desenvolvidos permitiu a renovação do certificado. Na auditoria realizada não foram detetadas quaisquer PAC.
Reforçar a comunicação	0%	0%	A resposta às dúvidas, sugestões e comentários apresentados diretamente no Be.Com por parte, nomeadamente, de estudantes de ensino superior que pretendem beneficiar de apoios sociais, é uma prioridade subjacente ao objetivo de prestar informação clara e célere. Diariamente a DSAE procede, através das suas equipas à análise das questões colocadas e procura responder às mesmas.	Estas tarefas, durante o ano de 2014, foram objeto de picos associados ao período de apresentação de requerimentos de atribuição e bolsas de estudo, durante o período entre julho e setembro. Os prazos médios de resposta aumentaram face ao ano anterior devido ao número extremamente elevado de pedidos apresentados nos últimos dias de setembro. Durante o ano letivo, as principais dúvidas colocadas prendem-se com questões associadas a pagamentos, ou outras questões associadas a outros apoios. Foram criados canais para permitir aos estudantes o esclarecimento de dúvidas associadas a novos programas de apoio a estudantes do ensino superior criados no ano de 2014, para o ano letivo de 2014-2015.

<sup>7</sup> A tipologia dos objetivos, os indicadores e metas podem ser consultados no Plano de Atividades da DGES referente ao ano de 2014 publicado no website da DGES (<http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Geral/MenuTopo/QuemSomos/>)

OBJETIVOS <sup>7</sup>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
<b>Inovar na DGES</b>	5	100%	<p>Foram propostas e validadas diversas iniciativas inovadoras. Este número é desde logo influenciado pelas limitações que se verificam. Das 5 iniciativas inovadoras propostas, foram implementadas 5.</p> <p>Entre as propostas apresentadas e validadas cabe destacar, pela sua clara novidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Simplificação do Sistema de Gestão da Qualidade, permitindo que o mesmo se torne mais “ligeiro” e se aproxime dos processos desenvolvidos;</li> <li>- Implementação da certificação dos sistemas informáticos disponibilizados pela DSAE;</li> <li>- Desenvolvimento de uma plataforma nova para o Programa Retomar;</li> <li>- Desenvolvimento de ferramentas de relatório autónomas;</li> <li>- Preparação de processos de certificação e serviços de ação social de instituições de ensino superior privado.</li> </ul>	<p>Foi alcançado o número de iniciativas definido em objetivo, uma vez que o mesmo procurou ser menos ambicioso, adaptando-se às limitações orçamentais existentes.</p>
	100%	105%	<p>Os pareceres elaborados centraram-se, pela atividade desenvolvida na unidade orgânica, na atribuição de apoios sociais.</p> <p>Para o desenvolvimento das atividades, a DSAE conta com um jurista.</p>	<p>Todos os pareceres técnico-jurídicos foram elaborados dentro o prazo estabelecido. O prazo estabelecido, quando não exista menção explícita na solicitação, é o que legalmente está estipulado.</p>
<b>Incrementar a participação ativa da DGES na definição de políticas</b>	100%	105%	<p>A DSAE tem um conjunto significativo de informações e pareceres que carecem de envio para a tutela.</p> <p>Esta situação prende-se, tanto com o facto de gerir orçamentos que pelos montantes a disponibilizar necessitam de autorização superior, como por ser uma fonte de orientação, em matéria de ação social, para a generalidade das instituições de ensino superior.</p> <p>Associado a este objetivo estão subjacentes um conjunto de atividades, nomeadamente de planeamento e controlo que garantem que a informação emitida está suportada e fundamentada de tal forma que permite à Tutela proferir o despacho dotada de informação clara.</p> <p>No que respeita aos temas que permitam a elaboração de uma orientação, o reconhecimento dos</p>	<p>Todas as informações apresentadas pela DSAE mereceram despacho superior favorável.</p>

OBJETIVOS <sup>7</sup>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
	100%	105%	<p>temas associados à prestação de apoios permitem a elaboração de informações necessárias, de forma clara e com qualidade.</p> <p>A exemplo do indicador anterior, os pareceres e informações objeto de parecer superior da Direção estão relacionados com processos associados à atribuição e apoios sociais, bem como de gestão orçamental e projetos cofinanciados. Estas informações e pareceres revelam-se de extrema importância para o desenvolvimento da atividade diária da unidade orgânica, uma vez que têm reflexos na execução dos projetos cofinanciados, ou no esclarecimento de casos omissos, tal como prevê o regulamento de atribuição de bolsas de estudo a estudantes do ensino superior.</p> <p>Mais uma vez, a capacidade de exposição clara da solicitação apresentada em cada informação, bem como a clareza dos pareceres, é uma aposta clara de todos os intervenientes, de forma a permitir uma rápida decisão.</p>	<p>Todas as informações remetidas, e que tenham já sido despachadas, mereceram despacho favorável. Assim, o resultado do presente indicador foi 105%.</p>
	NA	NA	Ainda não foi realizado o questionário dirigido aos estudantes.	Inquérito será lançado durante o mês de abril
<b>Nível de satisfação global do público-alvo da DSAE</b>	7	100%	É efetuado um acompanhamento diário aos técnicos utilizadores da plataforma da DGES, nomeadamente do SICABE, procurando reforçar a sua capacidade de utilização da ferramenta, bem como de resposta e esclarecimento dos estudantes que se dirigem aos serviços de ação social das suas instituições de ensino, público e privado.	O resultado da avaliação, adaptado a uma escala de 1-10, resulta numa avaliação de 7. Este valor permite cumprir a meta definida.
<b>Formar parceiros</b>	100%	111%	<p>A DSAE tem efetuado uma aposta de acompanhar permanentemente os técnicos utilizadoras da plataforma de análise e atribuição de bolsas de estudo.</p> <p>Esta aposta tem como resultado, independentemente das alterações que possam ocorrer ao nível regulamentar, a realização com carácter periódico, de sessões de formação ou esclarecimento que permitam ao técnicos reforçar a sua</p>	<p>Foram executadas todas as sessões planeadas, sendo o resultado do presente indicador 100%.</p> <p>Tratando-se de um ano em que não existiram alterações profundas nos regulamentos em vigor, as ações realizadas permitiram uma troca de opiniões e de sugestões extremamente profícuas.</p>

OBJETIVOS <sup>7</sup>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
			<p>competência.</p> <p>Este reforço de competência permite um maior conhecimento das ferramentas ao dispor, permitindo uma maior celeridade na análise dos requerimentos apresentados, bem como uma maior capacidade de esclarecimento aos requerentes.</p> <p>Todas as alterações e melhorais implementadas na plataforma são comunicadas a todos os técnicos e alvo de esclarecimento imediato. As técnicas da DSAE estão permanentemente disponíveis para esclarecer quaisquer dúvidas que seja colocadas sobre essas alterações, mesmo fora dos períodos das sessões de formação.</p>	
<p><b>Taxa de verificação administrativa sistemática no âmbito do QREN, para projetos cofinanciados</b></p>	<p>98%</p>	<p>103%</p>	<p>As atividades desenvolvidas visaram, primeiramente, o cumprimento da meta imposta pelo protocolo assinado entre a DGES e o POPH, verificação de 1,5% da despesa submetida nos projetos cofinanciados por Fundo Social Europeu (FSE).</p> <p>A atividades desenvolvidas, de forma a cumprir o objetivo aqui apresentado passam pela seleção de uma amostra de processos a verificar, pela solicitação, junto das diversas instituições de ensino superior público, de toda a informação relevante sobre cada um desses processos e, finalmente, pela análise dos mesmos e elaboração de relatórios de verificação.</p> <p>Foi iniciado, durante o ano de 2014, o processo de verificações <i>in loco</i> para o ano letivo de 2013/2014, esperando-se que o mesmo se verifique durante o ano letivo de 2014-2015.</p>	<p>Na sequência das alterações promovidas ao nível da metodologia de verificação, nomeadamente as associadas à definição das amostras, durante o ano de 2014 foi possível cumprir praticamente na íntegra o número de verificações face ao previsto. Superou-se ainda a meta de 1,5% de despesa verificada. Ainda assim, e face às obrigações inerentes ao estatuto OREPP da DGES, a DSAE superou as obrigações a que a DGES está sujeita.</p>
	<p>0,6%</p>	<p>226%</p>	<p>As atividades desenvolvidas no cumprimento do presente objetivo são múltiplas e acompanham os projetos em execução desde o seu início até ao fim.</p> <p>Toda a despesa é verificada, tendo a DSAE desenvolvido ferramentas de apoio que permitem uma avaliação célere de todos os pagamentos efetuados (mais de 50.000 por mês).</p> <p>Todas as ações desenvolvidas e executadas têm permitido um grau de confiança elevado por parte de</p>	<p>O resultado alcançado, 0,6% de despesa irregular, permitiu superar a meta definida, comprovando o trabalho de qualidade que foi executado pela DSAE.</p>

OBJETIVOS <sup>7</sup>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
			<p>todas as entidades que efetuam auditoria aos seus projetos, tendo, inclusive, merecido menções honrosas por parte delas.</p> <p>Os projetos da DGES, direta e indiretamente, são auditados por diversas entidades nacionais e comunitárias, nomeadamente o POPH, o IGFSE, o Tribunal de Contas Europeu e a Comissão Europeia.</p> <p>Em todas as auditorias realizadas, e que resultaram em relatórios dados a conhecer à DGES, não foram detetadas quaisquer despesas irregulares, sendo uma demonstração de fiabilidade dos processos e procedimentos implementados na DSAE.</p>	
<p><b>Garantir a execução do Plano de Formação aprovado para a DSAE</b></p>			<p>O ano de 2014 permitiu alcançar as metas definidas em termos de desenvolvimento das competências dos colaboradores da DSAE.</p> <p>Esta aposta na formação representa, naturalmente, um desafio para a unidade orgânica, uma vez que obriga a uma gestão dos seus recursos criteriosa, de forma a não prejudicar as atividades diárias desenvolvidas.</p>	

### EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Durante o ano de 2014, a DSAE manteve o número de colaboradores.

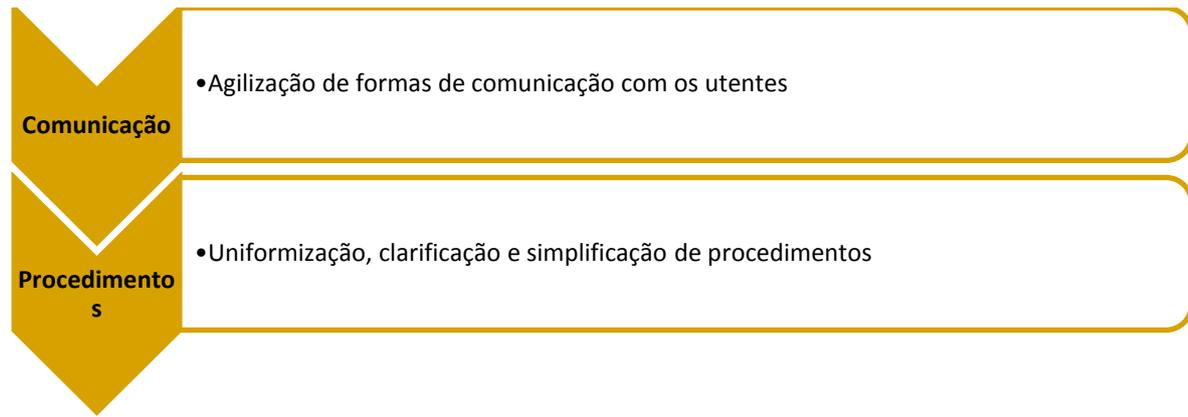
### BOAS PRÁTICAS

A DSAE não é diferente da organização em que está inserida. Procura uma participação ativa de todos os seus colaboradores no desenvolvimento das atividades que tem de desenvolver.

A DSAE tem merecido menções honrosas por parte de entidades nacionais, nomeadamente, pela aposta em ferramentas de acessibilidade universal e pela qualidade da informação prestada.

A DSAE tem vindo a reforçar a qualidade da informação prestada, resultando esta prática numa maior transparência na informação prestada.

Deverá ser relevada a participação colaborativa, entre a DSAE e as diversas instituições de ensino superior, no desenvolvimento das ferramentas utilizadas por todos no âmbito da ação social direta.



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

OBJETIVOS <sup>8</sup>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
Divulgar e ampliar os resultados de intervenção da DRMCI	100%	125%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 Newsletters</li> <li>- 42 Divulgações</li> <li>- 49 Destaques (PT e EN)</li> <li>- Elaboração da brochura “Your way to Portugal: A guide for international students”</li> <li>-Cartão do Portal Study in Portugal”</li> <li>- Desenvolvimento de conteúdos em colaboração com a DSAES para o Portal “Study in Portugal”</li> <li>- Participação na NAFSA, (San Diego)</li> </ul>	O desvio foi positivo devido à forte iniciativa por parte desta UO.
	7,1	101%	Inserção de destaques e atualização de páginas já existentes, tanto na versão PT como EN.	O desvio é positivo na medida em que tem havido um esforço constante em manter as páginas de Internet atualizadas contribuindo assim para a visão da DGES.
	Outubro 2014	120%	Em outubro foi apresentada uma proposta de nova estrutura taxionómica e revisão das áreas da DRMCI e NARIC com o intuito de facilitar o acesso aos conteúdos.	Não aplicável
Acompanhar e apoiar a definição de políticas e assegurar a participação em programas e projetos do Ensino Superior, no quadro da UE e da sua cooperação externa	100%	125%	<p><b>Comité de Educação:</b> Participação nas reuniões, elaboração de Agendas Anotadas e envio de contributos.</p> <p><b>Grupo de Alto Nível para políticas de Educação:</b> Envio de contributos relativos ao ES.</p> <p><b>Grupo da Modernização do Ensino Superior:</b> Participação nas reuniões e elaboração de Agendas Anotadas.</p> <p><b>ASEM:</b> Participação em reunião e envio de diversos contributos com vista à preparação da Ministerial ASEMME5.</p> <p><b>Grupo das Agências Europeias de Promoção:</b> Participação em reuniões do novo Grupo das Agências Europeias de Promoção organizado pela Comissão Europeia.</p> <p><b>Reunião DGs ESuperior:</b> Apoio à participação da DGES nas reuniões deste grupo.</p> <p><b>Grupo para a Internacionalização do ES:</b> Ao longo de 2014 este Grupo de Trabalho reuniu diversas vezes tendo preparado um relatório final com uma proposta de Estratégia de Internacionalização do Ensino superior português que foi apresentada em setembro de 2014.</p> <p><b>Cooperação externa da UE:</b> Acompanhamento e envio de diversos contributos, nomeadamente no que concerne a Cooperação UE-CELAC, UE-Magrebe, UE-Brasil, bem como sobre o Instrumento de Parceria.</p>	Esta UO continuou a desenvolver com elevado empenho as atividades de acompanhamento na definição de políticas da UE incluindo na sua cooperação externa. Esta é uma área de elevado impacto na definição de políticas e de grande complexidade. Destaca-se que em 2014 a DGES participou no Grupo de Trabalho para a Internacionalização e na preparação do relatório dele resultante acrescentando novas tarefas a esta UO.
	100%	125%	<p><b>GRAN:</b> Participação nas reuniões deste grupo, preparação das atas e coordenação das suas atividades.</p> <p><b>Comité Erasmus+:</b> Participação nas reuniões do comité.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementação do Programa Erasmus+ em Portugal e da nova Agência Nacional Erasmus + - educação e formação</li> <li>- Preparação da Avaliação de conformidade ex-ante</li> <li>- Elaboração da Declaração de Garantia relativa a 2013</li> <li>Participação no Comité de avaliação e seleção</li> </ul>	Este foi um ano de grande atividade com o início do novo programa e a sua implementação a nível nacional.

<sup>8</sup> A tipologia dos objetivos, os indicadores e metas podem ser consultados no Plano de Atividades da DGES referente ao ano de 2014 publicado no website da DGES (<http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Geral/MenuTopo/QuemSomos/>)

OBJETIVOS <sup>8</sup>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
	4	133%	<p><b>Projeto INTER-HED:</b> Realização da segunda edição do curso sobre internacionalização do ensino superior Conclusão do projeto e preparação do relatório final.</p> <p><b>SQUARE</b> (consulta nas seguintes atividades: desktop research; tipologia dos centros NARIC; Standards &amp; Guidelines; protocolo para avaliação e revisão de pares).</p> <p><b>SCAN-D</b> (Elaboração de ofício a solicitar diplomas e certificados às IES PT; elaboração de normas técnicas para a recolha de diplomas; insistência com IES que não responderam; definição de metodologia para anotação de diplomas a integrar em base de dados; disponibilização de informação na página de Internet).</p>	<p>O elevado n.º de projetos nos quais esta UO está a participar sem alteração dos RH constitui um esforço adicional possível graças à dedicação dos elementos desta UO. Estes projetos de dimensão internacional têm vindo a promover a imagem do ES PT e da DGES.</p>
Acompanhar e apoiar a definição de políticas no âmbito das ações de cooperação bilateral e multilateral no domínio do ensino superior	100%	125%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informações <b>com</b> despacho de membros do Governo -15</li> <li>- Informações <b>sem</b> despacho de membros do Governo - 21</li> <li>- Memorandos - 4</li> <li>- Agendas anotadas - 33</li> <li>- Pontos de situação - 10</li> <li>- Pareceres técnicos - 23</li> <li>- Acordos de Reconhecimento -5</li> </ul>	<p>O desvio justifica-se uma vez que além de ter correspondido às solicitações esta UO elaborou, igualmente, pareceres/ informações não previstos, pelo que se considera o presente indicador superado.</p>
	100	125%	<p><b>OCDE:</b> participação nas reuniões do Grupo de Trabalho informal para o ensino superior via <i>webinar</i>. Foram ainda enviados diversos contributos escritos para discussão no EDPC e participação nas reuniões desse grupo.</p> <p><b>BFUG:</b> Participação em reuniões e envio de diversos contributos com vista à preparação da Ministerial de Yerevan em 2015.</p> <p><b>CoE:</b> Participação em reuniões e acompanhamento das matérias discutidas neste grupo.</p> <p><b>OEI:</b> Envio de contributos relativos ao Ensino Superior para a Ministerial de Educação da OEI. Preparação de uma nota relativa à participação de Portugal nos programas e projetos da OEI.</p>	<p>A DGES assumiu a participação no BFUG em 2014 acrescentando às tarefas já desenvolvidas. Foi, igualmente, criado um grupo informal na OCDE para discutir matérias do ES que esta UO veio acompanhar.</p>
Promover a recolha e sistematização de informação sobre o sistema de ensino superior português, nos domínios nacional e internacional, designadamente da perspetiva da integração de imigrantes	100%	125%	<p><b>Questionários:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Updating Compendium on Credits and Learning Outcomes - ASEM</li> <li>- Questionário sobre o pós-ASEMME5</li> <li>- Revisão EUROGRADUATE feasibility study – survey of national ministries responsible for higher education</li> <li>- Consulta JDAZ (Joint Degrees A to Z) às Estruturas Nacionais Erasmus Mundus</li> <li>- Questionário para um PLA Light sobre a atratividade e o reconhecimento da mobilidade</li> <li>- BFUG: total - 3 (Implementação do Processo de Bolonha; o Futuro do Processo de Bolonha; a Dimensão Social do EEES)</li> <li>- Exercício de atualização do Relatório Individual de PT para o Compêndio de boas práticas no quadro da modernização do ES</li> <li>-IAU - Atualização, com informação do ES PT, do Portal WHED e a próxima edição do <i>International Handbook of Universities</i>.</li> </ul>	<p>Respondendo atempadamente e dentro do prazo a todos os questionários que foram enviados para a UO, considera-se que o presente objetivo foi superado.</p>
	100%	125%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acompanhamento das discussões e envio de diversos contributos relativos à proposta de Diretiva de vistos para estudantes e investigadores.</li> <li>- Resposta a múltiplos pedidos de informação e esclarecimento de estudantes, docentes e instituições relativos à mobilidade.</li> <li>- Envio ao Alto Comissariado para as Migrações de 6 propostas de medidas, da responsabilidade da DGES, para o Plano Estratégico para as Migrações para 2015-2020, previamente validadas e aprovadas por S.Exa o</li> </ul>	<p>Verifica-se um desvio positivo na medida em que foi possível dar resposta à totalidade das solicitações salientando o trabalho desenvolvido na preparação do novo Plano Estratégico para as Migrações.</p>

OBJETIVOS <sup>8</sup>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
Ministro da Educação e Ciência.				
Assegurar a informação e a gestão de pedidos de reconhecimento de qualificações estrangeiras	1	300%	Registo do reconhecimento de graus estrangeiros ao abrigo do Decreto-Lei n.º 341/2007, de 12 de outubro	Esta UO tem vindo a dar especial atenção ao cumprimento desta tarefa tendo em conta as exigências legais inerentes a este processo.
	96,70%	107%	Resposta às solicitações junto do centro ENIC/NARIC PT via BE.COM , email, correio, fax e atendimento presencial.	Verifica-se um desvio positivo pelo facto de ter sido possível dar resposta a um n.º de processos bastante elevado por se terem reorganizado os RH desta UO afetando mais elementos para esta tarefa.
	88,85%	100%	Atualização das bases de dados com a comunicação de registo e de equivalência ou reconhecimento por parte das IES à DGES.	Não aplicável
Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação	100%	125%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Upgrade da BD_DL341 (pré-preenchimento dos graus e das deliberações genéricas; novo parecer técnico mais automatizado; criação automática de emails e ofícios para devolução de diplomas; impressão automática do aviso de receção dos CTT; atualização de campos no recibo de entrega de documentos; criação de alerta face ao prazo máximo de 30 dias nos processos em análise; módulo de processos pendentes; entre outros.);</li> <li>- Revisão e simplificação de formulários: pedido de registo de diploma; procuração; recibo de entrega de documentos; concessão de autorização de levantamento de documentos por terceiros e declaração comprovativa da devolução do diploma após registo.</li> </ul>	<p>O desvio positivo verifica-se tendo em vista o esforço para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Simplificação de processos;</li> <li>- Celeridade no procedimento;</li> <li>- Qualidade dos dados;</li> <li>- Otimização do custo/benefício na prestação de serviços;</li> <li>- Reforço da eficiência dos serviços.</li> </ul>

## EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos da DRMCI não sofreram qualquer alteração no decorrer do ano de 2014.

**DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

OBJETIVOS <sup>9</sup>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
<b>Dar continuidade à implementação de um sistema de gestão e controlo de processos na DATA</b>	9	150%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificação dos processos que, por via da introdução de melhorias ou de alterações legislativas se encontravam desatualizados;</li> <li>- Análise e sistematização de tarefas;</li> <li>- Elaboração da revisão dos procedimentos através de fluxogramas (“Office”/“VISIO”);</li> <li>- Validação;</li> <li>- Implementação.</li> </ul>	O desvio verificado encontra justificação nas alterações de procedimentos decorrentes de alterações legislativas e identificação de melhoria dos processos.
<b>Assegurar a gestão do sistema de registo, classificação e distribuição de correspondência</b>	98%	103%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Receção e triagem da correspondência dirigida às unidades orgânicas;</li> <li>- Registo de entradas e saídas de correspondência da DGES, devidamente numeradas, datadas, classificadas e afetadas às respetivas unidades orgânicas, assegurando ao registo a anexação da cópia da documentação respetiva;</li> </ul>	Houve uma ténue superação do objetivo, indicando que as atividades desenvolvidas estão a ser executadas de acordo com os procedimentos previstos.
<b>Garantir a adequada gestão dos bens afetos à DGES e atualização do sistema de inventariação do património</b>	Nível 3	150%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recolha e análise de informação relativa à previsão de aquisição de novos bens, registo das respetivas notas de encomenda e conferência da conformidade da entrega, atribuição do código CIBE, afetação a centos de custos e atribuição do código de localização, com vista à atribuição de números de imobilizado e inventário;</li> <li>- Verificação e análise de anomalias decorrentes da reafectação de bens a localizações distintas, identificação de bens passíveis de abate e seu registo;</li> <li>- registo de toda a informação pertinente a constar nas fichas de imobilizado e Identificação de possíveis incorreções de registos no sistema, falta de informação ou necessidade de atualização dos registos existentes;</li> </ul>	Considerou-se superado o objectivo, verificando-se a existência de uma baixa taxa de anomalias e evidência de mais-valia no processo de atribuição de número de imobilizado incluído no <i>workflow</i> do processo de despesa que anula a possibilidade de existência de anomalia no registo de inventário, que poderia ocorrer quando este era autónomo.
	93% sem anomalias	124%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conferência de inventário, com verificação da localização atual dos bens, e análise de anomalias decorrentes da reafectação de bens a localizações distintas;</li> <li>- Identificação de bens que foram objeto de abate mas que este não se encontra devidamente registado no sistema;</li> </ul>	Considerou-se o objetivo superado na medida em que se verificou uma taxa de anomalias nos registos de apenas 7 % apesar da adaptação ao recente sistema com as implicações que normalmente estão subjacentes à mudança. Verificou-se inclusive que não existiram anomalias nos registos efetuados com as novas aquisições de 2013.

<sup>9</sup> A tipologia dos objetivos, os indicadores e metas podem ser consultados no Plano de Atividades da DGES referente ao ano de 2014 publicado no website da DGES (<http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Geral/MenuTopo/QuemSomos/>)

OBJETIVOS <sup>9</sup>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
Assegurar o desenvolvimento das ações relativas ao sistema GERFIP - Gestão Recursos Financeiros Partilhada	Nível 2	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>-- Conferência das verbas orçamentadas e afetadas a cada rubrica orçamental e adequação das mesmas às necessidades no decorrer do ano económico,</li> <li>-Registo orçamental do processamento de vencimentos, retenções e contribuições da entidade patronal e respetivos pagamentos, registo de todo o ciclo da despesa para pagamento de faturas e/ou documentos equivalentes durante a execução de 2014 através do recente sistema GERFIP - Gestão de Recursos Financeiros em modo Partilhado;</li> <li>- Registo dos movimentos de execução do Ciclo da Receita;</li> <li>- Desenvolvimento das ações de verificação, conferência e correção de registos para uma correta execução financeira;</li> </ul>	Considerou-se atingido o objetivo. Apesar da escassez de recursos humanos da área financeira; da recente implementação do sistema GERFIP, muito mais complexo em termos funcionais, e da adaptação a uma contabilização em POCP, e da insuficiente formação para operacionalização deste sistema, verificou-se uma baixa percentagem de anomalias durante a execução de 2014
	99% sem anomalias	132%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Processamento de vencimentos, retenções e contribuições da entidade patronal, pagamento de faturas e/ou documentos equivalentes durante a execução de 2014 através do recente sistema GERFIP - Gestão de Recursos Financeiros em modo Partilhado;</li> <li>- Análise e verificação da execução e correção das anomalias verificadas;</li> </ul>	Após análise da execução do orçamento de 2014 foi identificada uma taxa de anomalias de 0,66 % com impacto no público-alvo, provenientes de erros de processamento que resultaram da alteração de procedimentos e da adaptação à complexidade do recente sistema. Observando-se esta taxa de anomalias considerou-se superado o objetivo definido.
Assegurar a gestão e controlo da execução do orçamento da DGES	22 dias	136%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Receção dos bens e/ou serviços e verificação de conformidade;</li> <li>- Receção e conferência de faturas e/ou documentos equivalentes;</li> <li>- Verificação da conformidade das faturas e encaminhamento para a contabilidade para processamento dos respetivos pagamentos;</li> <li>- Registo de faturas e/ou documentos equivalentes, verificando a classificação contabilística, orçamental, associação a contratos, notas de crédito, ordens de venda, centros de custo, etc.;</li> <li>- Processamento de PLC's e confirmação de autorização de libertação de créditos;</li> <li>- Emissão de pedido de autorização de pagamento, registo de autorização de pagamento e emissão de meios de pagamento;</li> <li>- Confirmação de envio de ficheiros, verificação de erros de processamento e de reconciliação bancária;</li> </ul>	Uma vez que foi definido como critério de superação o pagamento a menos de 30 dias, este objetivo foi superado. Verificou-se um prazo médio de pagamento a fornecedores de cerca de 22 dias, de acordo com os cálculos baseados na data de todas as faturas do ano e a data do respetivo dia de pagamento.
	Nível 2	100%	Elaboração de Mapas de Planeamento, previsão e controle de despesa complementares aos mapas, relatórios e balancetes produzidos pelo recente sistema	Considerou-se atingido o objetivo, uma vez que estes mapas demonstraram ser

OBJETIVOS <sup>9</sup>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
			GERFIP; Mapas desenvolvidos com identificação de cada fonte de financiamento, por rubricas orçamentais e respetivos agrupamentos e tipologia de despesa, com campos específicos para previsão e monitorização da despesa por rubrica orçamental, identificando compromissos assumidos e previsão de despesa com simulação de vários cenários para monitorização da execução orçamental e identificação de cabimento para futuras aquisições. Foram ainda elaborados Mapas por tipologia de despesa/encargos: Mapa de Previsão de Encargos com Recursos Humanos; Mapa de Encargos com Contratos Anuais com Fornecedores para monitorização da conformidade de faturas e execução dos mesmos; Mapas de previsão de despesa com serviços/produtos inerentes ao normal funcionamento da estrutura da DGES; Mapa de controlo de processos de aquisição com parecer prévio das Finanças, etc.:	excelentes auxiliares na previsão, planeamento e controlo da despesa e de prestação de contas.
<b>Assegurar a elaboração da documentação de prestação de contas, de acordo com o modelo de serviços partilhados</b>	54% antes da data limite	108%	- Recolha e análise da informação necessária ao correto preenchimento de mapas/formulários oficiais com vista à prestação de informação às entidades devidas; - Submissão e/ou envio da respetiva informação dentro dos prazos estipulados pelas entidades para reporte de informação;	Foi verificado que a submissão ou envio da prestação de informação foi realizada dentro dos prazos previstos, sendo que mais de 50% foi submetido antes do limite dos prazos estabelecidos.
	30/04/2014	100%	Foram desenvolvidas todas as atividades legalmente previstas tendentes à elaboração da conta de gerência.	A Conta de Gerência de relativa ao ano económico de 2013 foi apresentada dentro do prazo previsto.
<b>Assegurar a gestão, coordenação e execução dos procedimentos inerentes à formação profissional dos colaboradores da DGES no ano de 2014<sup>10</sup></b>	123%	123%	Desenvolvimento das atividades inerentes à Gestão da formação: - Elaboração contínua da revisão do Plano de Formação, gestão e realização de todos os procedimentos inerentes à respetiva execução; - Elaboração do Relatório de execução do plano de formação; - Assegurar a prestação de informação sobre a execução do Plano de Formação da DGES (INA/Relatório Anual de Formação)	O desvio positivo registado deve-se ao facto de as ações de formação previstas terem sido maioritariamente realizadas. Acresce que foram realizadas outras ações de formação que não se encontravam previstas, decorrentes das necessidades pontuais sentidas pelo Serviço ou

<sup>10</sup> Por lapso, os valores definidos para os critérios de superação deste indicador não estão corretos no Plano de Atividades. Foram indevidamente transcritos os critérios de superação do indicador 12 referente ao objetivo "Garantir a execução do Plano de Formação da DATA". Assim, o indicador 11 "Taxa de execução dos Procedimentos inerentes à Formação Profissional" que pertence ao objetivo "Assegurar a gestão, coordenação e execução dos procedimentos inerentes à formação profissional dos colaboradores da DGES no ano de 2014", terá como critérios de superação: Superado:> 100%; Atingido: 90% - 100% e Não atingido: <90%.

OBJETIVOS <sup>9</sup>	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
				por oportunidades surgidas.
<b>Garantir a execução do Plano de Formação aprovado para a DATA</b>	156%	195%	Elaboração do Plano de Formação de acordo com as necessidades identificados no Diagnóstico das Necessidades de Formação previamente efetuado. A Monitorização sistemática da execução do Plano, levou a revisões/atualizações no sentido de responder a novas necessidades inerentes a funções/atividades que assim o exigiam. O programa de formação financiada pelo POPH (INA), e Seminários promovidos pela ESPAP foram também aproveitados como uma oportunidade para serem realizados cursos em áreas transversais, nomeadamente Desenvolvimento e Comunicação Pessoal, e específicas- Contratação Pública, respetivamente.	O desvio positivo registado deve-se ao facto das ações de formação planeadas terem sido maioritariamente realizadas. Acresce que foram efetuadas outras ações de formação, decorrentes das necessidades de serviço identificadas ao longo do ano, em áreas importantes para o desenvolvimento das competências atribuídas à DATA, cujo resultado se refletiu numa melhoria dos procedimentos e do trabalho de equipa. Verificou-se ainda alterações ao nível dos recursos humanos afetos à DATA exigindo formação adequada para a correta execução de novas funções.

### OUTRAS ATIVIDADES NÃO DECORRENTES DE OBJETIVOS

ÁREA	ATIVIDADES PREVISTAS	PERÍODO
<b>Recursos Humanos</b>	Execução dos procedimentos inerentes à gestão de assiduidade: férias, faltas e licenças	Diário
<b>Recursos Humanos</b>	Processamento de remunerações e abonos e pagamento das respetivas contribuições obrigatórias para diversas entidades	Mensal
<b>Recursos Humanos</b>	Assegurar o envio dos documentos de despesas de saúde para a ADSE e respetivos registos	Semanal
<b>Recursos Humanos</b>	Assegurar a prestação de informação sobre dados de pessoal, legalmente obrigatória, a entidades externas (SIGO/SIOE/DGAEP; Secretaria Geral do MEC, etc.)	Mensal/ Trimestral
<b>Recursos Humanos</b>	Promover e assegurar a atualização dos processos individuais dos funcionários tendo em conta os procedimentos administrativos a nível de admissões, transferências, promoções, faltas e licenças;	Diário
<b>Recursos Humanos</b>	Assegurar a divulgação de informação diversa junto do público interno da DGES	Diário
<b>Recursos Humanos</b>	Elaboração dos mapas de pessoal e respetiva orçamentação	Anual
<b>Recursos Humanos</b>	Elaboração do Balanço Social	Anual
<b>Recursos Humanos</b>	Gestão da formação: Elaboração contínua da revisão do Plano de Formação, gestão e realização de todos os procedimentos inerentes à respetiva execução.	Diário Anual

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

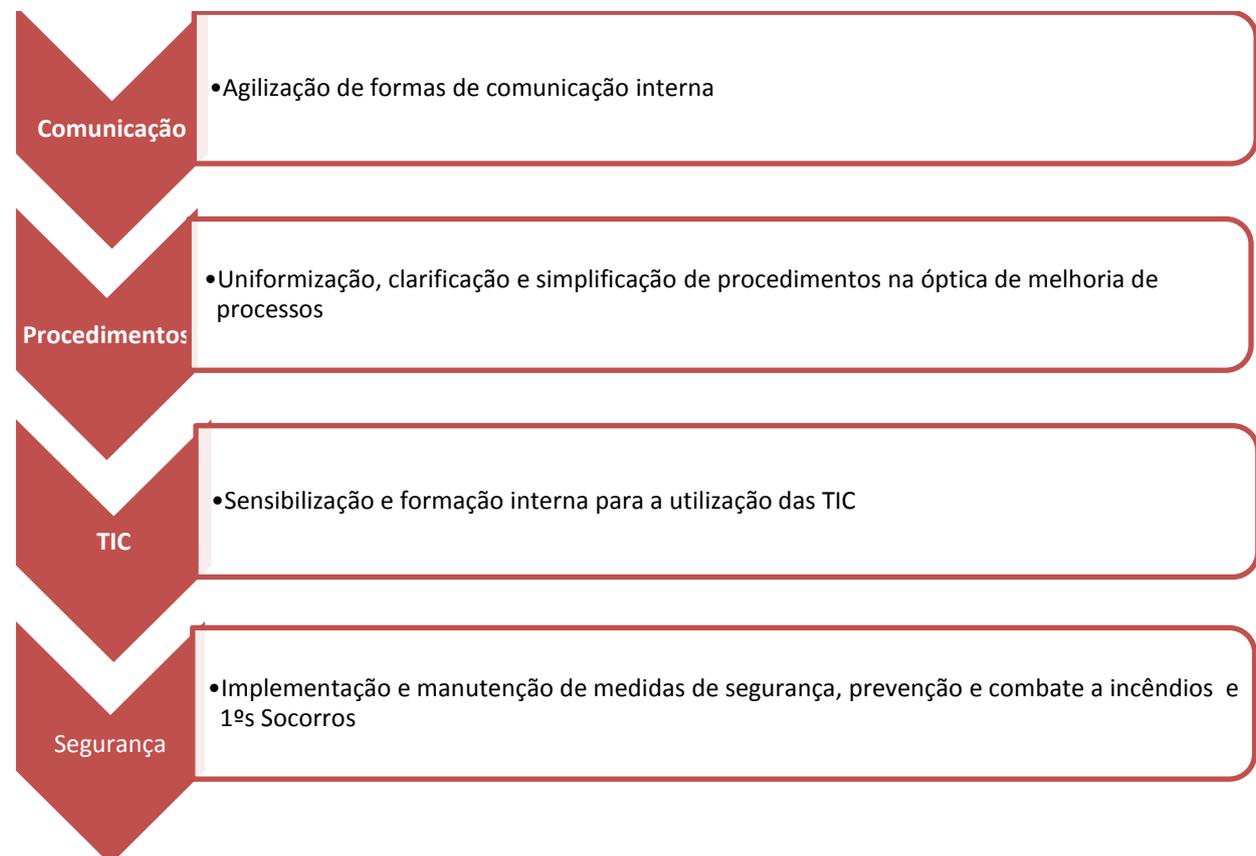
ÁREA	ATIVIDADES PREVISTAS	PERÍODO
	- Participação em júris e restantes atividades inerentes aos procedimentos pré-contratuais; - Intervenção na resolução de obstáculos /litígios na execução dos contratos;	
<b>Expediente</b>	Registo, distribuição interna e expedição de correspondência.	Diário
<b>Atendimento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

### EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

CATEGORIA	2008	2009	2010 a)	2011 a)	2012a)	2013a)	2014a)
<b>Dirigentes</b>	1	1	1	1	1	1	1
<b>Técnico Superior</b>	0	1	2	2	3	4	5
<b>Coordenador Técnico</b>	1	1	1	1	1	1	1
<b>Assistente Técnico</b>	14	11	8	8	8	8	8
<b>Assistente Operacional</b>	2	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>

a) Dados a 31 de dezembro; Um dos técnicos superiores está na situação de bolsheiro

### BOAS PRÁTICAS





**III – BALANÇO SOCIAL**

O presente capítulo apresenta a informação síntese relativa aos principais indicadores sobre os Recursos Humanos da DGES, reportados a 31 de dezembro de 2014.

A informação detalhada encontra-se em anexo, na pág. 157.

#### Género

- 73% dos trabalhadores são do sexo feminino

#### Idade

- 55% dos trabalhadores têm idades compreendidas entre os 30 e 44 anos

#### Escalão Remuneratório

- 9% no escalão 501€-1000€
- 14% no escalão remuneratório 1251€-1500€
- 13% no escalão 1501€-1750€

#### Habilitações Académicas

- 59% dos trabalhadores possuem licenciatura

#### Antiguidade

- 38% dos trabalhadores têm 5 ou menos anos de antiguidade

#### Ações de formação

- 100% das ações de formação externas
- 84% tiveram duração inferior a 30 horas
- 1783:30 horas de formação

#### Carreira

- 62% dos trabalhadores são técnicos superiores

#### Regime de Horário

- 35% dos trabalhadores trabalham em regime de horário flexível
- 9% em regime de jornada contínua

#### Motivo de ausência

- 64% das ausências deve-se a ausências por conta de férias
- 25% a ausências por doença

#### Modalidade de vinculação

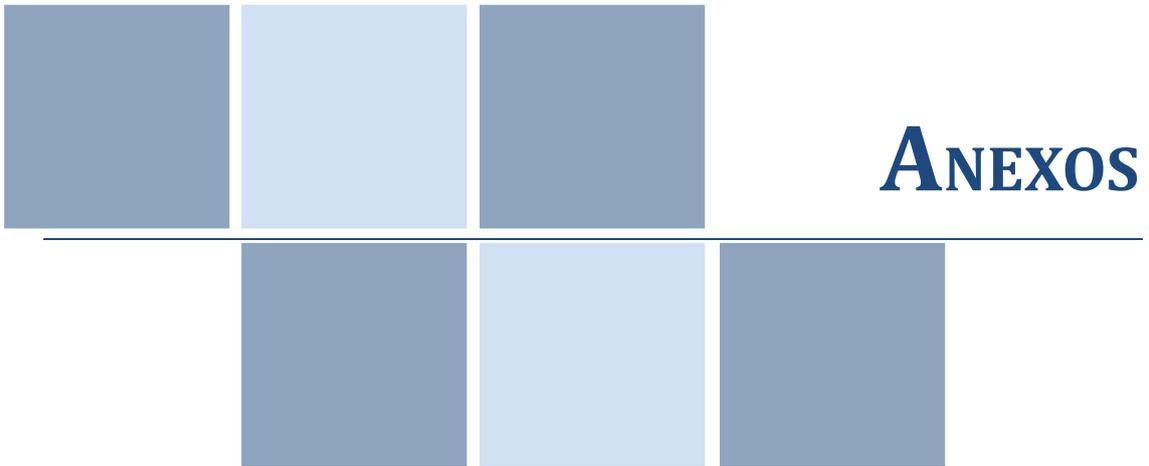
- 90% dos trabalhadores possuem relação jurídica de emprego público

#### Carga horária semanal

- 100% dos trabalhadores efetua um horário de 40 horas semanais

#### Motivo de Saída

- 50% dos trabalhadores que saíram da DGES foi por motivo de reforma/aposentação



## ANEXO 1- QUAR DGES 2014

ANO:2014										
Ministério da Educação e Ciência (MEC)										
Direção-Geral do Ensino Superior										
Missão: Assegurar a conceção, a execução e a coordenação das políticas que, no âmbito do ensino superior, cabem ao MEC.										
Visão: Prestar boa informação para uma boa decisão.										
<b>Objetivos Estratégicos</b>										
OE 1 Otimizar e simplificar processos e procedimentos na prestação de serviços aos estudantes, clientes institucionais e público em geral.										
OE 2 Garantir qualidade, eficiência e eficácia nos serviços prestados, dentro do enquadramento legal e institucional.										
OE 3 Promover a atuação em rede com as partes interessadas e implementar modelos colaborativos de evolução dos serviços, progredindo de acordo com as reais necessidades dos clientes.										
<b>Objetivos Operacionais</b>										
<b>EFICÁCIA</b>										<b>50%</b>
O1. Melhorar o acesso a informação e a serviços eletrónicos bidireccionais e interativos aos estudantes, clientes institucionais e público em geral (OE 1)										Ponderação 33%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO (%)	CLASSIFICAÇÃO	DESVIO
Ind. 1 Taxa de cumprimento do plano de atualização das FAQ's disponibilizadas no site da DGES	NA	100%	80%	10%	125%	34%	85%	100%	Atingiu	0%
Ind. 2 Taxa de melhoria do prazo médio de resposta aos pedidos efetuados na plataforma de comunicação eletrónica da DGES "BE.COM"	NA	56,61%	10%	5%	125%	33%	0%	0%	Não atingiu	-100%
Ind. 3 Número de iniciativas inovadoras concretizadas relativas à melhoria de serviços prestados	NA	9	3	2	5	33%	18	360%	Superou	260%
O2. Garantir resposta tempestiva e apropriada às solicitações dos gabinetes dos membros do Governo (de complexidade média ou elevada) (OE 2)										Ponderação 34%
Ind. 4 Taxa de estudos e pareceres técnico-jurídicos elaborados dentro do prazo estipulado	NA	100%	90%	5%	125%	50%	100%	111%	Superou	11%
Ind. 5 Taxa de informações e pareceres objeto de despacho favorável pelos membros do Governo	NA	98%	90%	5%	125%	50%	100%	111%	Superou	11%
O3. Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação (OE 1)										Ponderação 33%
Ind. 6 Taxa de execução das atividades planeadas relativas ao desenvolvimento dos sistemas de informação e documentação	NA	NA	70%	10%	125%	50%	70%	100%	Atingiu	0%
Ind. 7 Taxa de cumprimento das atividades previstas para a desmaterialização e simplificação de processos e procedimentos	NA	NA	70%	10%	125%	50%	100%	125%	Superou	25%
<b>EFICIÊNCIA</b>										<b>25%</b>
O4. Assegurar uma gestão orçamental fiável e rigorosa (OE 2)										Ponderação 50%
Ind. 8 Taxa de verificação administrativa sistemática no âmbito do QREN para bolsas de estudo	92%	90%	90%	5%	125%	100%	98%	109%	Superou	9%
O5. Garantir um nível de segurança, qualidade e disponibilidade adequados para os sistemas informáticos e as respetivas infraestruturas tecnológicas de suporte (OE 2)										Ponderação 50%
Ind. 9 Percentagem de correção das evidências detetadas na auditoria de 2013 aos sistemas informáticos da DGES	90%	90%	90%	5%	125%	100%	90%	100%	Atingiu	0%
<b>QUALIDADE</b>										<b>25%</b>
O6. Assegurar um conjunto de políticas que visam a dotação de conhecimentos e a satisfação dos utilizadores da DGES (OE 3)										Ponderação 50%
Ind. 10 Taxa de execução do plano de ações de formação prestadas pela DGES ao seu público alvo	100%	100%	80%	10%	125%	50%	95%	106%	Superou	6%
Ind. 11 Nível de satisfação global do público-alvo da DGES	7,28 (*)	7,5	7	1	10	50%	7,0	100%	Atingiu	0%
O7. Assegurar um conjunto de políticas de gestão da qualidade e das pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores (OE 3)										Ponderação 50%
Ind. 12 Taxa de execução do plano de formação aprovado	178%	120%	100%	10%	125%	33%	123%	123%	Superou	23%
Ind. 13 Nível de satisfação global dos colaboradores da DGES	4	3,9	3,5	0,5	5	33%	3,9	100%	Atingiu	0%

Ind. 14 Renovação da certificação na DSAE, segundo o referencial ISO 9001:2008	Certif. sem PAC	Certif. sem PAC	Certificação	Certif. com PAC	Certif. sem PAC	34%	Certif. sem PAC	125%	Superou	25%
<b>Os objetivos mais revelantes são:</b>										
(*) O resultado reflete o nível médio de satisfação dos utilizadores da DGES, de acordo com os resultados apresentados relativos aos Indicadores n.ºs 7 a 10, do objetivo operacional nº 5 do QUAR da DGES do ano de 2012.										
<b>Recursos Humanos</b>										
	Pontuação	Pontos Planeados	UERHP	Pontos Executados		UERHE	DESVIO			
Dirigentes - Direção superior	20	40	227	40		227	0,00%			
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	16	80	227	80		226,2	0,00%			
Técnico Superior	12	552	227	528		216,39	-4,35%			
Técnico de Informática	9	9	227	9		227	0,00%			
Assistente Técnico	8	120	227	120		219	0,00%			
Assistente Operacional	5	20	227	20		149	0,00%			
<b>Total</b>		<b>821</b>		<b>797</b>			<b>-2,92%</b>			
<b>Nº de Efetivos no Serviço</b>										
	<b>31-12-2011</b>		<b>31-12-2012</b>		<b>31-12-2013</b>					
Nº de efetivos a exercer funções no serviço	76		73		73					
<b>Recursos Financeiros (Euros)</b>										
DESIGNAÇÃO						Orçamento	Orçamento Corrigido	Orçamento Realizado	DESVIO	
<b>Orçamento de funcionamento (FF 111, FF 123, FF 242 e FF 280)</b>						2.765.909 €	3.188.491 €	2.858.653 €	-10%	
Despesas c/Pessoal						1.810.245 €	2.073.624 €	2.069.340 €	0%	
Aquisições de Bens e Serviços						612.907 €	698.976 €	547.515 €	-22%	
Transferências correntes						187.780 €	124.321 €	121.736 €	-2%	
Outras despesas correntes						225 €	6.586 €	6.586 €	0%	
Aquisição de bens de capital						154.752 €	284.984 €	113.476 €	-60%	
<b>PIDDAC (F.F. 111)</b>						0 €	0 €	0 €		
<b>Outros</b>						0 €	0 €	0 €		
<b>TOTAL</b>						<b>2.765.909 €</b>	<b>3.188.491 €</b>	<b>2.858.653 €</b>		
<b>Indicadores</b>										
<b>Fontes de Verificação</b>										
Ind. 1 Taxa de cumprimento do plano de atualização das FAQ's disponibilizadas no site da DGES. (N.º de FAQ's disponibilizadas no site da DGES / N.º de FAQ's planeadas para o site da DGES); Critério de superação: > 90 %.						Sítio da DGES: www.dges.mctes.pt				
Ind. 2 Taxa de melhoria do prazo médio de resposta aos pedidos efetuados na plataforma de comunicação eletrónica da DGES "Be.Com". (Prazo médio de resposta aos pedidos efetuados na plataforma de comunicação eletrónica da DGES "Be.Com", no ano de 2014 - Prazo médio de resposta aos pedidos efetuados na plataforma de comunicação eletrónica da DGES "Be.Com", no ano de 2013 / Prazo médio de resposta aos pedidos efetuados na plataforma de comunicação eletrónica da DGES "Be.Com", no ano de 2013 ); Critério de superação: > 15%.						Sítio da DGES: www.dges.mctes.pt				
Ind. 3 Número de iniciativas inovadoras concretizadas relativas à melhoria de serviços prestados. Critério de superação: > 5.						Relatório de atividades				
Ind. 4 Taxa de estudos e pareceres técnico-jurídicos elaborados dentro do prazo estipulado. (N.º de estudos e pareceres técnico-jurídicos elaborados dentro do prazo estipulado / N.º total de estudos e pareceres técnico-jurídicos elaborados); Critério de superação: > 95%.						Sistema do circuito de informação interna da DGES				
Ind. 5 Taxa de informações e pareceres objeto de despacho favorável pelos membros do Governo. (N.º de informações e pareceres objeto de despacho favorável pelos membros do Governo / N.º de informações e pareceres objeto de despacho pelos membros do Governo); Critério de superação: > 95%.						Sistema do circuito de informação interna da DGES				
Ind. 6 Taxa de execução das atividades planeadas relativas ao desenvolvimento dos sistemas de informação e documentação. (N.º de atividades executadas / N.º de atividades planeadas); Critério de superação: > 80%.						Relatório de atividades				
Ind. 7 Taxa de cumprimento das atividades previstas para a desmaterialização e simplificação de processos e procedimentos. (N.º de atividades executadas / N.º de atividades planeadas); Critério de superação: > 80%.						Relatório de atividades				
Ind. 8 Taxa de verificação administrativa sistemática no âmbito do QREN para bolsas de estudo. (N.º de verificações administrativas sistemáticas no âmbito do QREN para bolsas de estudo / N.º de processos solicitados para verificação administrativa sistemática no âmbito do QREN para bolsas de estudo); Critério de superação: > 95%.						Checklists da auditoria e Relatório do parecer				
Ind. 9 Percentagem de correção das evidências detetadas na auditoria de 2013 aos sistemas informáticos da DGES. (N.º de evidências corrigidas na auditoria de 2013 aos sistemas informáticos da DGES / N.º evidências detetadas na auditoria de 2013 aos sistemas informáticos da DGES); Critério de superação: > 95%.						Relatório final da auditoria da empresa responsável				
Ind. 10 Taxa de execução do plano de ações de formação prestadas pela DGES ao seu público alvo. (N.º de ações de formação realizadas / N.º de ações de formação planeadas); Critério de superação: > 90%.						Plano de formação aprovado e respetiva execução				

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

A DGES – Direção-Geral do Ensino Superior realizou um inquérito destinado aos utilizadores do Balcão Eletrónico (Be.Com) da DGES com o objetivo de avaliar a satisfação com o Balcão e com o serviço prestado através do mesmo.

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

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

Em 2014, o convite para o inquérito foi enviado conjuntamente com o *e-mail* de encerramento do ticket. Esta automatização foi iniciada a 30/04/2014. Para que a opinião dos utilizadores do Be.Com entre 01/01/2014 e 29/04/2014 não fosse excluída, enviou-se o inquérito de satisfação para os endereços de e-mail registados na plataforma associados a cada ticket.

O convite foi dirigido aos 23.000 utilizadores que pediram informações à DGES através do Be.Com e que o *ticket* foi encerrado em 2014 e contou com uma taxa de resposta de 3%<sup>11</sup>.

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

<i>Dimensões</i>	<i>Indicadores</i>
<b>Be.Com</b>	<i>A qualidade geral (visual) do grafismo</i>
	<i>A velocidade de carregamento das páginas</i>
	<i>A organização do conteúdo e/ou das páginas do sítio</i>
	<i>A possibilidade de consultar o histórico de mensagens trocadas com a DGES</i>
	<i>O rigor e a clareza das respostas por parte dos técnicos da DGES</i>
	<i>A facilidade de preenchimento do formulário</i>
	<i>Tempo de resposta (desde o momento em que o pedido foi submetido até obter a 1ª resposta)</i>

<sup>11</sup> Dos 23.000 e-mails enviados, 3.909 utilizadores chegaram a abrir o questionário mas não o concluíram, por esse mesmo motivo, foram excluídos da amostra.

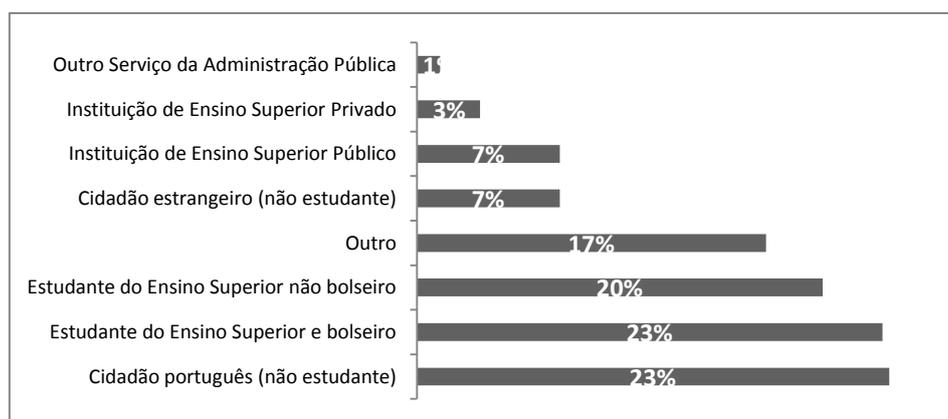
<b>FAQ's</b>	<i>O rigor e a clareza</i>
	<i>A satisfação das necessidades (se as FAQ's se encontram adequadas às reais necessidades dos utilizadores)</i>
<b>Satisfação global</b>	<i>Grau de satisfação com o Be.Com 2014</i>
<b>Realização das expectativas</b>	<i>Considerando a sua atual experiência, com o Be.Com, até que ponto considera que o mesmo realizou as suas expectativas, isto é, até que ponto considera que o Be.Com é melhor ou pior do que esperava dele.</i>
<b>Be.Com Ideal</b>	<i>Imagine o balcão eletrónico ideal. Em que medida considera que o atual Be.Com se aproxima desse ideal?</i>
<b>Imagem da DGES</b>	<i>É uma entidade de confiança</i>
	<i>É uma entidade inovadora e virada para o futuro</i>
	<i>É uma entidade que se preocupa em responder às necessidades dos utilizadores</i>

**Quadro 1** - Dimensões e respetivos indicadores

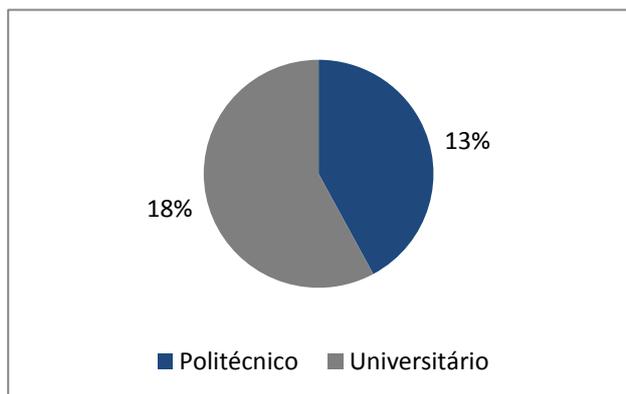
## AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DO Be.Com 2014

### PERFIL DE UTILIZADOR

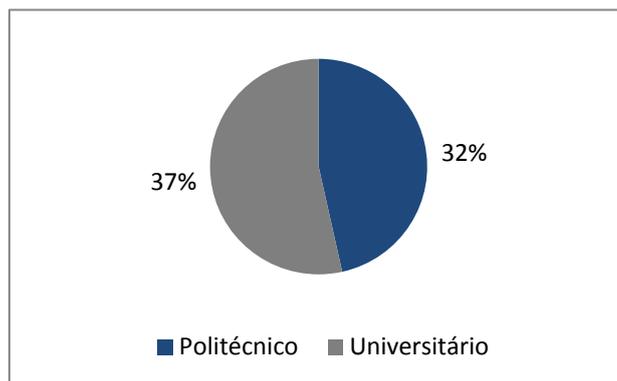
Dos utilizadores do Be.Com que responderam ao questionário de satisfação, 43% são estudantes do ensino superior (dos quais 23% são bolseiros e 20% não o são), 23% são cidadãos portugueses (não estudantes) e 17% classificaram-se na categoria “outro”. Esta categoria é maioritariamente composta por candidatos ao ensino superior (32%), encarregados de educação (13%) e ex-alunos do ensino superior (8%).



**Figura 10** - Perfil de utilizador



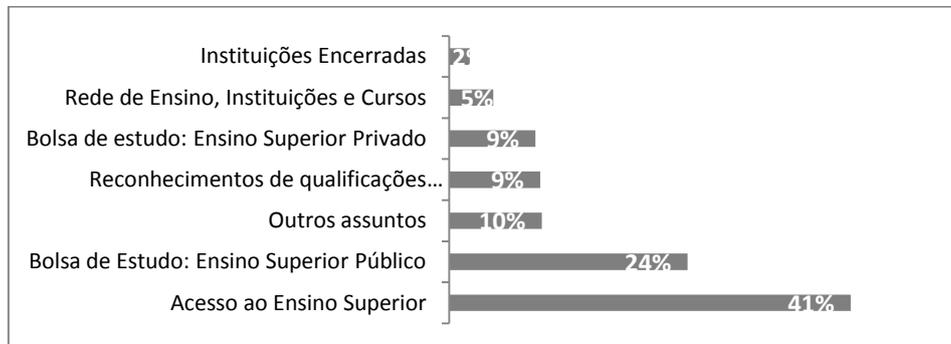
**Figura 11** – Perfil das IES Privado



**Figura 12** – Perfil das IES Público

Das Instituições de Ensino Superior (IES) que responderam ao questionário, verifica-se que tanto ao nível privado como ao nível público, as instituições que contactaram com a DGES através do Be.Com são maioritariamente politécnicos.

#### ÁREA DE CONTACTO



**Figura 13** – Área de contacto

Através Figura 13 verifica-se que dos utilizadores que responderam ao questionário contactaram maioritariamente as áreas de Acesso ao Ensino Superior (41%) e a área da Bolsa de Estudo: Ensino Superior Público (24%).

#### PERFIL DE UTILIZADOR Vs ÁREA DE CONTACTO

25% dos inquiridos intitulados de “outro” (sendo na sua maioria candidatos ao ensino Superior) contactaram principalmente a área de acesso ao Ensino Superior. 74% dos estudantes do Ensino Superior (Estudantes ES) bolseiros e não bolseiros contactaram maioritariamente as áreas das

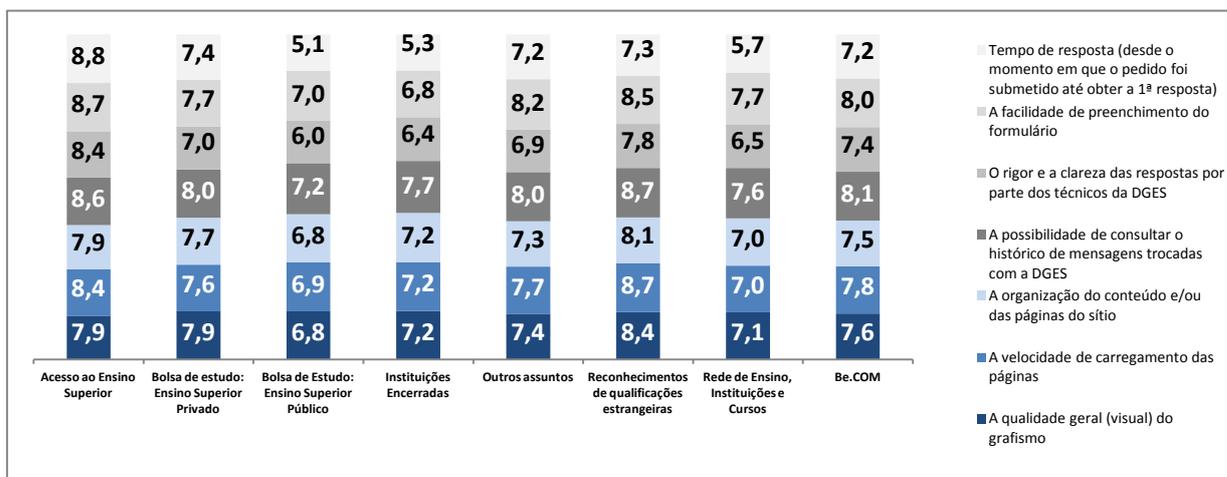
bolsas de estudo (Privado e Público).A área das Intuições encerradas teve como utilizadores maioritários as IES Privado (38%). E os cidadãos estrangeiros (não estudantes) contactaram na sua maioria a área do Reconhecimento de qualificações estrangeiras (28%) A Tabela 3 reflete ainda que 39% dos cidadãos portugueses (não estudante) contactou a área da Rede de Ensino, Intuições e cursos.

	Cidadão estrangeiro (não estudante)	Cidadão português (não estudante)	Estudante e ES e bolseiro	Estudante ES não bolseiro	IES Privado	IESr Público	Outro	Outro Serviço da AP	Total Geral
Acesso ao Ensino Superior	7%	32%	11%	18%	2%	4%	25%	1%	41%
Bolsa de estudo: Ensino Superior Privado	2%	2%	49%	25%	11%	0%	9%	2%	9%
Bolsa de Estudo: Ensino Superior Público	3%	6%	50%	24%	0%	9%	7%	1%	24%
Instituições Encerradas	0%	31%	0%	8%	38%	8%	15%	0%	2%
Outros assuntos	3%	34%	10%	24%	0%	12%	14%	3%	10%
Reconhecimentos de qualificações estrangeiras	28%	24%	0%	12%	3%	10%	22%	0%	9%
Rede de Ensino, Instituições e Cursos	4%	39%	11%	14%	4%	18%	11%	0%	5%

**Tabela 3 – Perfil de utilizador Vs Área de Contacto**

**BE.COM**

No que concerne à plataforma Be.Com o aspeto melhor classificado diz respeito à possibilidade de consultar o histórico de mensagens trocadas com a DGES [8,1 em 2014 Vs 7,4 em 2013] e a facilidade de preenchimento do formulário [8,0 em 2014 vs 7,4 em 2013]. Face a 2013, a perceção sobre o tempo de resposta melhorou significativamente [7,2 em 2014 vs 6,3 em 2013].

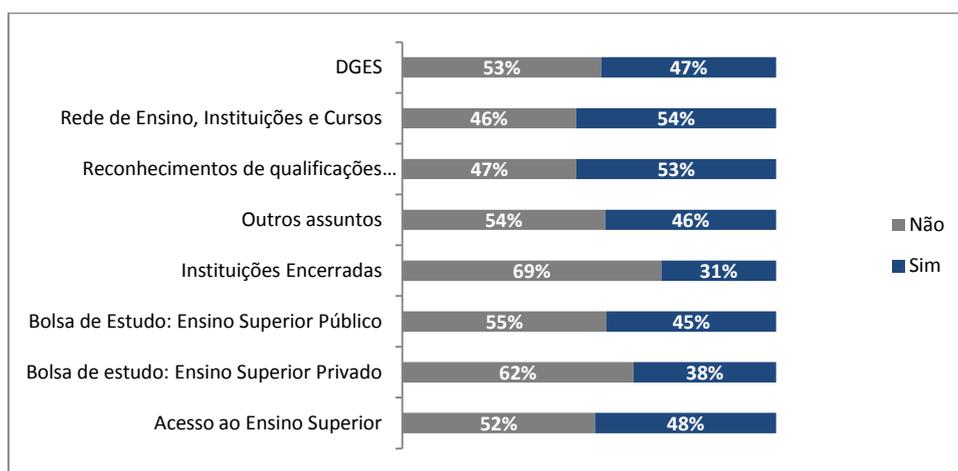


**Figura 14 – Be.Com**

**FAQ's**

No que diz respeito às FAQ'S, verificou-se que a maioria dos utilizadores não consulta as FAQ's [53% em 2014 vs 60% em 2013], no entanto, de quem costuma consultar as FAQ's, 91% [vs 86% em 2013] costuma consultar as FAQ's antes de submeter o pedido e 52% [vs 50% em 2013] não submeteu o pedido porque a resposta à sua questão se encontrava nas FAQ's.

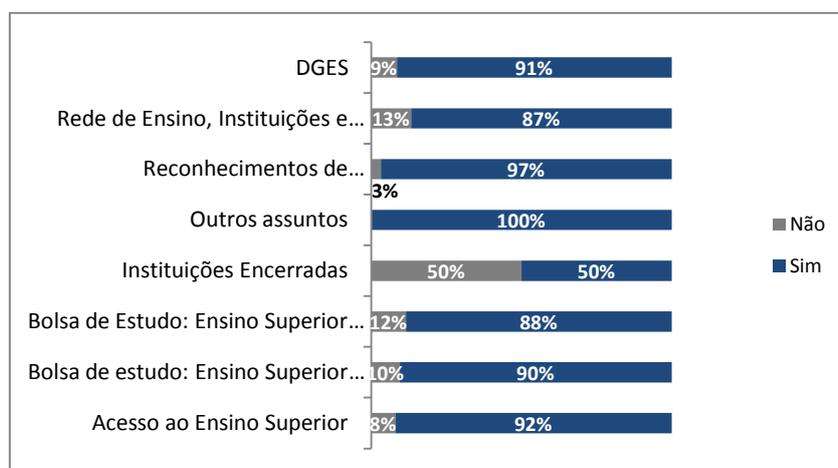
**JÁ ALGUMA VEZ CONSULTOU AS FAQ'S?**



**Figura 15 – Já alguma vez consultou as FAQ's**

No que diz respeito ao facto dos inquiridos alguma vez terem consultado as FAQ's, verifica-se que a maioria não consulta as FAQ's, apenas na área da Rede de Ensino, Instituições e Cursos e na área do Reconhecimentos de qualificações estrangeiras, a percentagem dos que já consultaram as FAQ's é superior àquela que não consulta as FAQ's

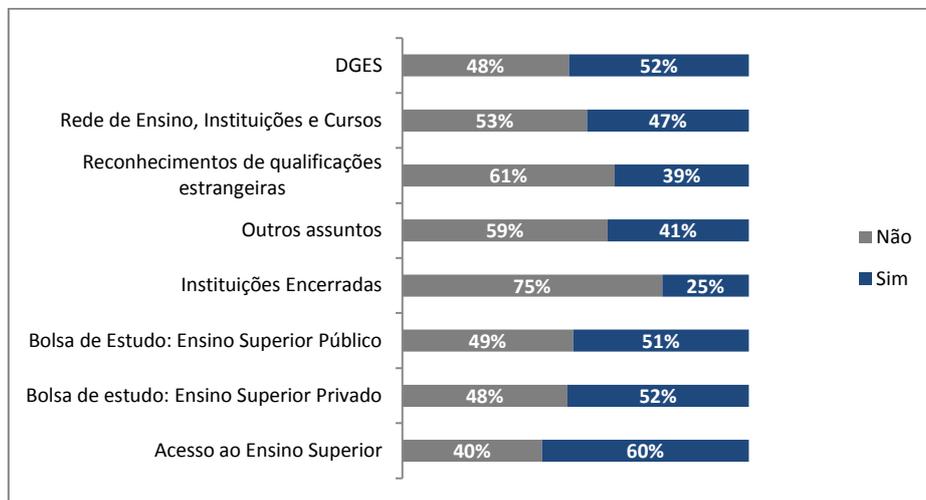
**COSTUMA CONSULTAR AS FAQ'S ANTES DE SUBMETER O SEU PEDIDO?**



**Figura 16 – Consulta de FAQ's antes de submissão do pedido**

Dos inquiridos que “já alguma vez consultaram as FAQ’s”, verifica-se que a maioria costuma consultar as FAQ’s antes de submeter o pedido (valores superiores a 50%).

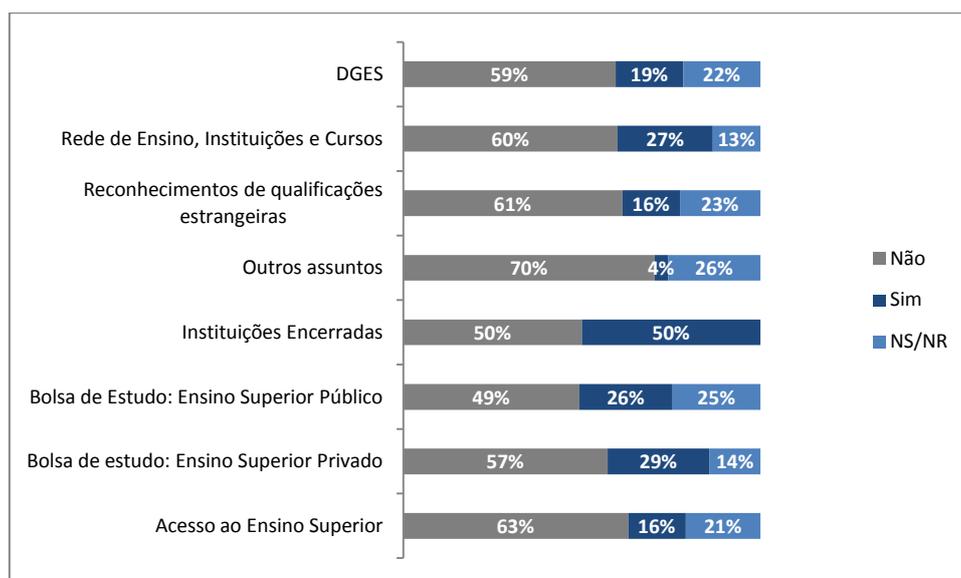
**JÁ ALGUMA VEZ NÃO SUBMETEU O PEDIDO PORQUE A RESPOSTA À SUA QUESTÃO SE ENCONTRAVA NAS FAQ’S?**



**Figura 17** – Já alguma vez não submeteu o pedido porque a resposta à sua questão se encontrava nas FAQ’s

Dos inquiridos que “já alguma vez consultaram as FAQ’s”, apenas os que acederam à área do Acesso ao Ensino Superior não submeteram o pedido por a resposta à sua questão se encontrar nas FAQ’s, na área das Instituições encerradas verifica-se exatamente o oposto.

**JÁ ALGUMA VEZ EM RESPOSTA AO PEDIDO FOI REMETIDO PARA UMA DAS FAQ’S EXISTENTES?**



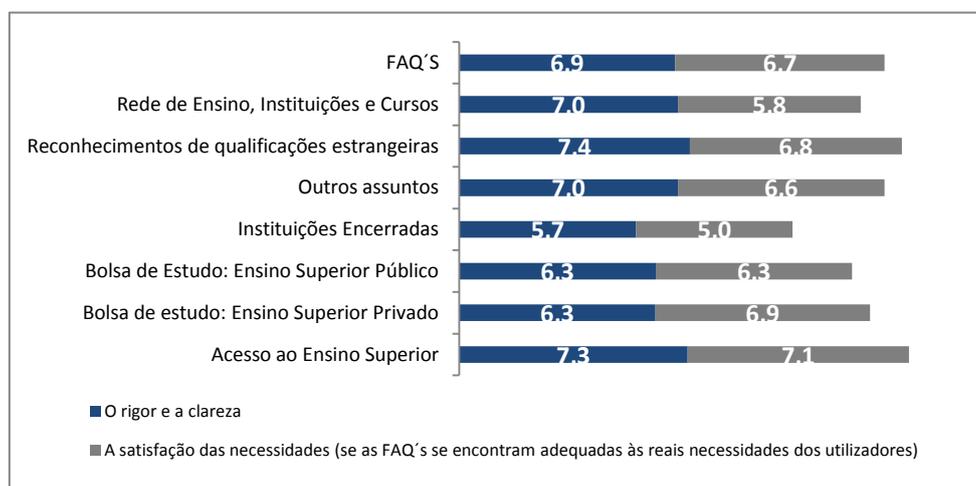
**Figura 18** – Já alguma vez em resposta ao seu pedido foi remetido para uma das FAQ’s existentes

Os inquiridos que “já alguma vez consultaram as FAQ’s” afirmaram que a maioria dos seus pedidos não são remetidos para uma das FAQ’s existentes. Apenas na área das Instituições Encerradas, se verifica o oposto (50% são remetidos para uma das FAQ’s já existentes).

#### AVALIAÇÃO DAS FAQ’S

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

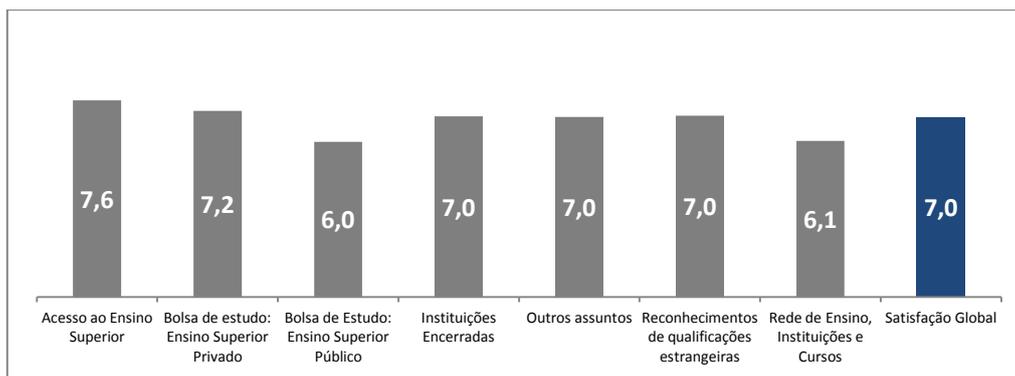
Na área das instituições encerradas, a pior classificada, a média é de 5,7 [vs 5,8 em 2013] e 5,0 [vs 5,7 em 2013] respetivamente.



**Figura 19 – Avaliação das FAQ’s**

#### SATISFAÇÃO GLOBAL

A experiência dos utilizadores com Be.Com em 2014 é relativamente satisfatória, situando-se nos 7,0 [vs 7,1 em 2013].

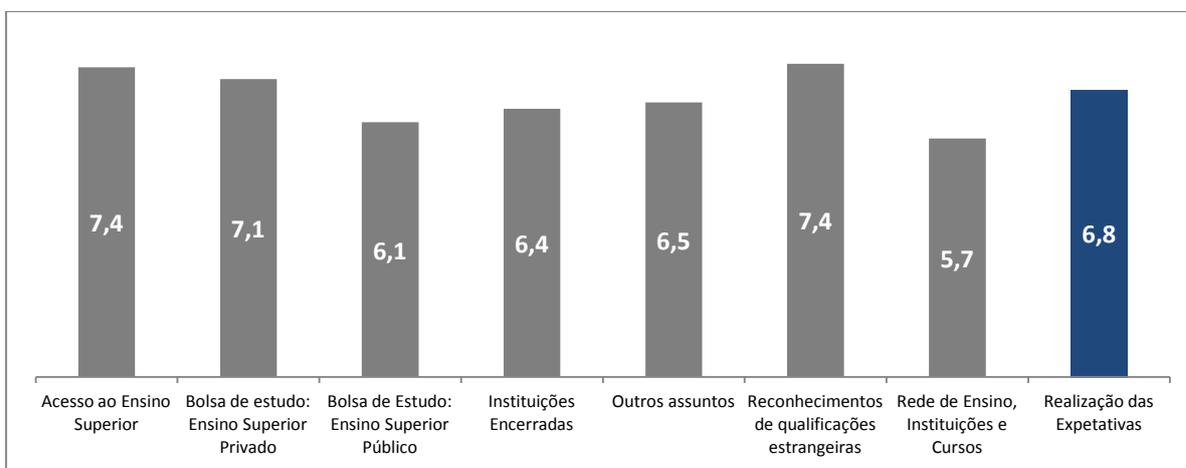


**Figura 20 – Satisfação global**

### REALIZAÇÃO DAS EXPETATIVAS

Em relação à realização das expectativas geradas o valor global apurado situa-se em 6,8 [vs 6,6 em 2013].

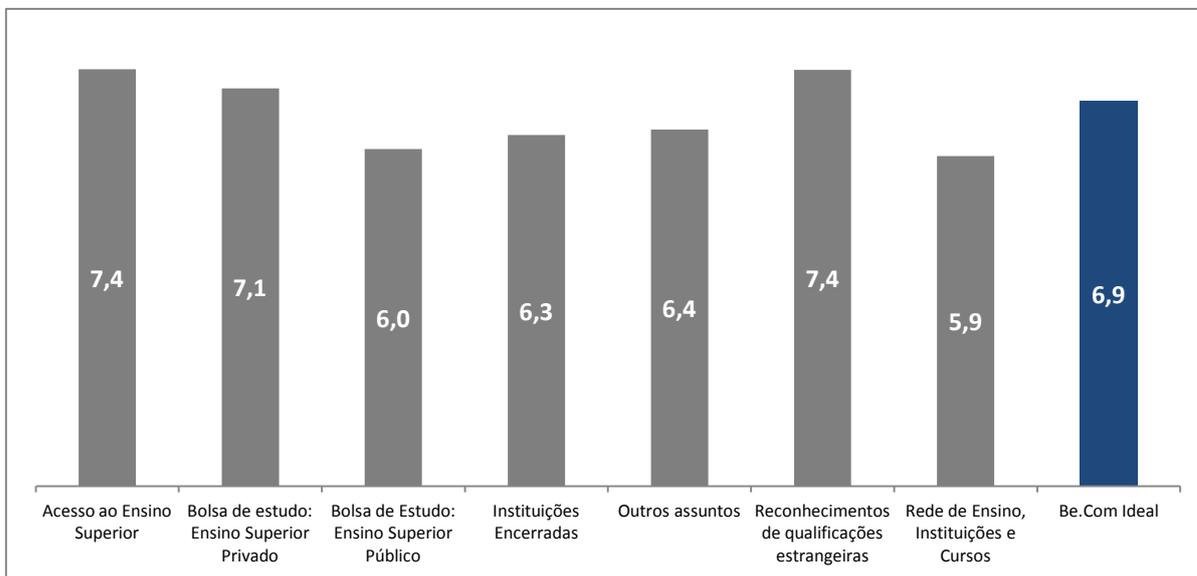
É de salientar o valor acima da média nas áreas de Acesso ao Ensino Superior e na área de Reconhecimento de qualificações estrangeiras (7,4). Sendo o valor na Rede de Ensino, Instituições e Cursos negativo (5,7), este não deve ser descurado.



**Figura 21 – Realização das expetativas**

**BE.COM IDEAL**

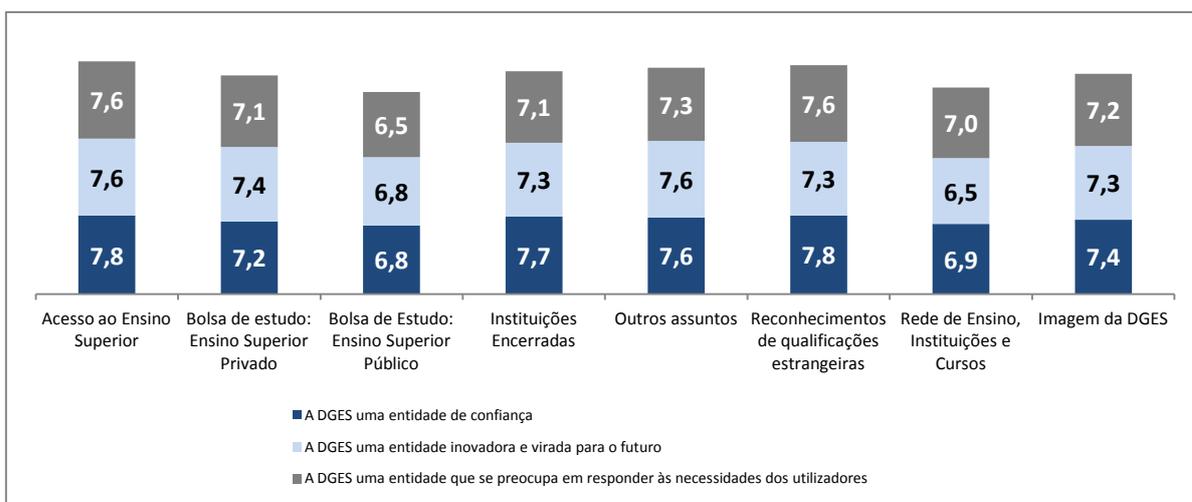
O Be.Com não é considerado como sendo o ideal. No entanto, tendo em conta o resultado obtido, 6,9 [vs 6,6 em 2013], pode-se considerar que a avaliação foi positiva.



**Figura 22 – Be.Com Ideal**

**IMAGEM DA DGES**

Foi inquirido aos utilizadores qual o grau de concordância com as três afirmações postuladas – “É uma entidade de confiança”; “É uma entidade inovadora e virada para futuro” e “É uma entidade que se preocupa em responder às necessidades dos utilizadores” - sobre a imagem da DGES, tendo-se verificado que todas as questões têm uma avaliação positiva, 7,4; 7,3 e 7,2 respetivamente [vs 8,0; 7,4 e 7,3 em 2013].



**Figura 23 – Imagem da DGES**

**SUGESTÕES DE MELHORIA / COMENTÁRIOS**

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

Das 185 sugestões de melhoria/ comentários efetuados pelos utilizadores, 30% diz respeito ao tempo de resposta, 21% à clareza das respostas e 13% avaliam positivamente o Be.Com e o serviço prestado.

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

**CONCLUSÕES**

Verificou-se que dos utilizadores do Be.Com que responderam ao questionário de satisfação, 43% são estudantes do ensino superior, 23% são cidadãos portugueses (não estudantes) e 17% classificaram-se na categoria “outro”. Esta categoria é maioritariamente composta por candidatos ao ensino superior (32%), encarregados de educação (13%) e ex-alunos do ensino superior (8%).

Os utilizadores que responderam ao questionário contactaram maioritariamente as áreas de Acesso ao Ensino Superior (41%) e a área da Bolsa de Estudo: Ensino Superior Público (24%).

No que concerne à plataforma Be.Com o aspeto melhor classificado diz respeito à possibilidade de consultar o histórico de mensagens trocadas com a DGES (8,1/10) e a facilidade de preenchimento do formulário (8,0/10). Face a 2013, a perceção sobre o tempo de resposta melhorou significativamente (+0,9).

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

O grau de Satisfação com o Be.Com é de 7,0/10 pontos, sendo um valor positivo, mas modesto, e necessariamente a melhorar.

Quanto à realização das expectativas da plataforma e quanto à aproximação da plataforma de uma plataforma ideal, os utilizadores deram uma avaliação de 6,8/10 e 6,9/10, respetivamente, um valor também positivo, mas ainda moderado.

No que diz respeito à DGES, os utilizadores consideram que a é uma entidade de confiança (8,0/10), é uma entidade inovadora e virada para futuro (7,4/10) e é uma entidade que se preocupa em responder às necessidades dos utilizadores (7,3/10).

Apesar de satisfeitos, os inquiridos apresentaram algumas sugestões/comentários em que 30% diz respeito ao tempo de resposta, 21% à clareza das respostas e 13% avaliam positivamente o Be.Com e o serviço prestado.

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

## **ANEXO 3 - INQUÉRITO AOS UTENTES (INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR) DA DSAE, RELATIVAMENTE À “AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR”.**

O relatório e o inquérito de avaliação de satisfação das Instituições de Ensino Superior do ano 2014 foram realizados na Direção de Serviços de Apoio ao Estudante (DSAE) da Direção Geral do Ensino Superior (DGES) tutelada pelo Ministério da Educação e Ciência, referindo-se os resultados aos dados das respostas disponíveis a 3 de março de 2015.

O inquérito abrange todos os serviços de ação social das Instituições de Ensino Superior (IES) cujos alunos se candidataram a bolsa de estudo no ano letivo 2013/2014.

Este estudo, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade implementado na Direção de Serviços de Apoio ao Estudante desde outubro de 2005, pretende avaliar o grau de satisfação dos serviços relativamente à DGES quanto ao desempenho institucional, à equipa técnica, à plataforma informática e à informação disponível no sítio eletrónico da DGES relativamente ao concurso de bolsas de estudo.

### **QUESTÕES METODOLÓGICAS**

O inquérito foi desenvolvido no Google Drive, tendo sido criado um formulário online com a mesma estrutura do impresso número 93, versão número 00, do Sistema de Gestão da Qualidade da DSAE. A hiperligação de acesso ao formulário foi enviada por correio eletrónico para os endereços dos Serviços de Ação Social das Instituições de Ensino Superior.

O período de aceitação de respostas decorreu entre dia 23 de fevereiro e dia 3 de março, conforme enunciado na comunicação aos serviços.

Findo o prazo, os resultados do inquérito foram extraídos da ferramenta para um ficheiro Excel que serviu de base para o tratamento dos dados.

A escala de avaliação utilizada foi:

1. “Insatisfeito”
2. “Pouco Satisfeito”
3. “Satisfeito”
4. “Muito Satisfeito”

O presente relatório está organizado em seis capítulos:

O primeiro capítulo apresenta os números do inquérito, nomeadamente os números de inquiridos e de respostas e a respetiva taxa e compara com os resultados do ano anterior.

O segundo capítulo pretende demonstrar uma avaliação global da satisfação dos serviços e uma avaliação por subsistema de ensino, ou seja, ensino superior público (ESP) e ensino

superior privado (ESPriv). Mais uma vez, é feita uma comparação com os números globais da avaliação do ano anterior.

O terceiro capítulo aprofunda a avaliação por grupo de questões do impresso 93: Desempenho Institucional da DSAE, Equipa Técnica DSAE, Concurso de Bolsas de Estudo e Avaliação Global.

O quarto capítulo afina os dados por questão e inclui o tratamento das respostas “Insatisfeito”.

No quinto capítulo são relatadas as conclusões possíveis desta avaliação.

### **CAPÍTULO I – TAXA DE RESPOSTA**

O inquérito foi enviado para 121 serviços: 33 do Ensino Superior Público e 88 do Ensino Superior Privado dos quais se obtiveram 26 e 66 respostas respetivamente.

Um dos serviços do Ensino Superior Privado enviou duas respostas, tendo sido considerada apenas a resposta que foi enviada via correio eletrónico que recebeu o inquérito.

Em comparação com a avaliação efetuada em 2014, o número de inquiridos sofreu um pequeno decréscimo, -1%, assim como, o número de respostas que diminuiu 5%. Este decréscimo de respostas deve-se ao decréscimo de respostas dos serviços do Ensino Superior Privado (-7%).

#### **QUADRO 1:**

	N.º de inquiridos			N.º de respostas		
	2014	2015	Var 15/14	2014	2015	Var 15/14
ESP	33	33	↔ 0,0%	26	26	↔ 0,0%
ESPriv	89	88	↘ -1%	71	66	↘ -7%
Total	122	121	↘ -1%	97	92	↘ -5%

A taxa global de resposta ao inquérito foi de 76% que analisada por subsistema de ensino não se traduz numa variação significativa, pois ambos os subsistemas divergiram em apenas 4%. Já a análise da taxa de resposta tendo em conta o ano anterior, apresenta uma variação global de -4%. A taxa de resposta dos serviços do Ensino Superior Privado diminuiu 6% e a dos serviços do Ensino Superior Público diminuiu 0,3%.

O objetivo definido para a taxa de resposta foi de 50%, tendo sido atingido nos dois subsistemas: Ensino Superior Público (79%) e Ensino Superior Privado (76%).

QUADRO 2:

	Taxa de resposta			
	2014	2015	Var 15/14	
ESP	79%	79%	↔	-0,3%
ESPriv	80%	75%	↘	-6%
Total	80%	76%	↘	-4%

## CAPÍTULO II – AVALIAÇÃO GLOBAL

O objetivo definido para o grau de satisfação foi de “média igual ou superior a 3”, ou seja, “Satisfeito”.

A análise global permite obter uma avaliação de 3,28 com variação negativa de 2% relativamente ao ano anterior. Por subsistema de ensino, o grau de satisfação sofre uma ligeira alteração, sendo os serviços do Ensino Superior Privado os mais satisfeitos com 3,31. A variação anual permite concluir que estes serviços aumentaram o grau de satisfação com a DGES. O mesmo não sucedeu com os serviços do Ensino Superior Público que demonstraram uma variação negativa do grau de satisfação de 8%.

QUADRO 3:

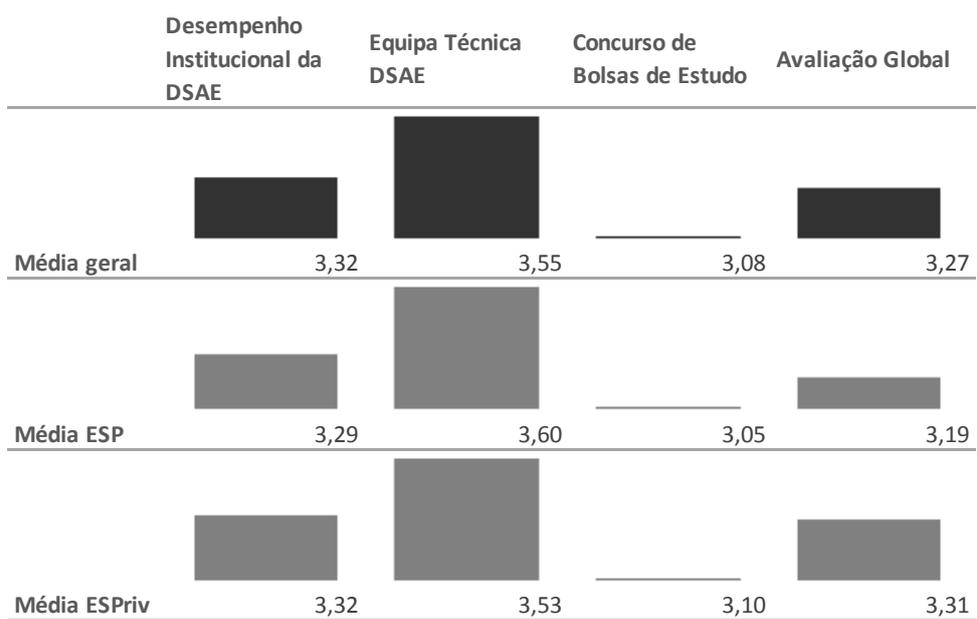
	Avaliação global dos serviços			
	2014	2015	Var 15/14	
ESP	3,46	3,19	↘ -8%	
ESPriv	3,28	3,31	↗ 1%	
Total	3,33	3,28	↘ -2%	

■ Objetivo ■ 2015

## CAPÍTULO III – AVALIAÇÃO POR GRUPO DE QUESTÕES

A avaliação do grau de satisfação por grupo de questões constantes no impresso 93, versão 00, do Sistema de Gestão da Qualidade permite constatar que o objetivo foi atingido em todos os grupos, ou seja, igual ou superior a 3, sendo de destacar o maior grau de satisfação dos serviços afeto à equipa técnica da DSAE.

**QUADRO 4:**



**CAPÍTULO IV – AVALIAÇÃO POR QUESTÃO**

A análise do grau de satisfação por pergunta formulada permite constatar que as médias variam entre 2,96 e 3,85.

**QUADRO 5:**

	Desempenho Institucional da DSAE				Equipa Técnica DSAE				Concurso de Bolsas de Estudo				Avaliação Glo
	Tempo de resposta na resolução das solicitações	Eficácia na resolução das solicitações	Ferramentas de comunicação	Média do grupo	Simpatia e cordialidade no atendimento	Facilidade de comunicação	Capacidade de resposta da Equipa	Média do grupo	Informações disponíveis sobre Bolsas de Estudo no site DGES	Desenvolvimento da Plataforma SICABE e BeOn	Capacidade de suporte à Plataforma	Média do grupo	Grau de satisfação global com a DSAE
Média geral	3,36	3,37	3,21	3,32	3,74	3,41	3,51	3,55	3,18	3,07	3,00	3,08	3,27
Média ESP	3,27	3,31	3,31	3,29	3,85	3,50	3,46	3,60	3,23	2,96	2,96	3,05	3,19
Média ESPriv	3,40	3,40	3,17	3,32	3,69	3,37	3,52	3,53	3,17	3,11	3,02	3,10	3,31

Quatro serviços responderam “Insatisfeito” a seis questões, no entanto, o grau de satisfação global com a DSAE é de “Satisfeito” para os serviços da ESAP do Porto e para a UCP de Lisboa e de “Pouco Satisfeito” para o ISAG e para o IPG.

Os serviços da UCP de Lisboa manifestaram a sua insatisfação quanto às ferramentas de comunicação e deixaram como sugestão “*Maior antecipação na comunicação de alterações*”.

Os serviços do ISAG encontram-se insatisfeitos com as informações disponíveis sobre Bolsas de Estudo no site da DGES, com o desenvolvimento da Plataforma tecnológica SICABE e BeOn e com a capacidade de suporte à Plataforma. Sugeriram ainda a “*Melhoria do desempenho da Plataforma*”.

Os serviços da ESAP e do IPG encontram-se igualmente insatisfeitos com a capacidade da Plataforma. As sugestões apresentadas são respetivamente: “*No ano letivo de 2014/15, o SICABE apresentou avarias acentuadas e por parte dos candidatos reclamações relativamente à submissão da candidatura e documentos.*” e “*Os problemas informáticos que têm vindo a surgir no SICABE contribuíram para o atraso na divulgação dos resultados.*”

A percentagem de candidatos destes quatro serviços representa 2,58% da totalidade das candidaturas a bolsa de estudo no ano letivo 2013/2014.

**QUADRO 6:**

	Candidaturas 2013/14	% Cand. Inst / Cand. Concurso	Ferramentas de comunicação	Informações disponíveis sobre Bolsas de Estudo no site DGES	Desenvolvimento da Plataforma tecnológica SICABE e BeOn	Capacidade de suporte à Plataforma
Escola Superior Artística do Porto - Porto	112	0,13%	Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Insatisfeito
UCP - Universidade Católica Portuguesa	938	1,10%	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Pouco Satisfeito	Pouco Satisfeito
Instituto Superior Administração e Gestão	95	0,11%	Satisfeito	Insatisfeito	Insatisfeito	Insatisfeito
Instituto Politécnico da Guarda	1066	1,25%	Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Insatisfeito
Total concurso	85557	2,58%				

**CAPÍTULO V - RANKING DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR E DE QUESTÕES**

**RANKING DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR**

A análise do posicionamento das Instituições de Ensino Superior quanto à média das questões (exceto a questão de avaliação global) inclui as nove Instituições mais satisfeitas e as oito menos satisfeitas.

Não foi apresentado o Top 10 por a décima posição do Top+ ser ocupada por 10 Instituições (média de satisfação igual a 3,67) e a oitava posição do Top- ser ocupada por 15 Instituições (média igual a 3,00).

**QUADRO 7:**

**Top 9+**

Instituição de Ensino Superior:	Média das respostas (exceto avaliação global)	
Escola Superior Artística do Porto - Guimarães	4,00	
Escola Superior de Enfermagem do Porto	4,00	
IADE-U Instituto de Arte, Design e Empresa - Universitário	4,00	
Instituto Superior Politécnico do Oeste	4,00	
Escola Universitária de Artes de Coimbra - ARCA/EUAC	3,89	
Instituto Superior Ciências Educativas - Felgueiras	3,89	
Instituto Superior de Educação e Trabalho	3,89	
Escola Superior Educação João Deus	3,78	
Instituto Superior Ciências da Informação e da Administração	3,78	

**QUADRO 8:**

**Top 8-**

Instituição de Ensino Superior:	Média das respostas (exceto avaliação global)	
Instituto Superior Administração e Gestão	2,22	
UCP - Universidade Católica Portuguesa	2,44	
Escola Superior Artística do Porto - Porto	2,67	
Instituto Politécnico de Setúbal	2,78	
Escola Superior Gallaecia	2,89	
Escola Superior Saúde da Cruz Vermelha	2,89	
Instituto Politécnico da Guarda	2,89	
Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes	2,89	

## RANKING DE QUESTÕES

A análise do posicionamento das questões, tendo em conta o subsistema de ensino, inclui as cinco questões mais pontuadas e as cinco menos pontuadas.

### QUADRO 9:

#### Top 5+ ESPriv

	Média ESPriv	
Simpatia e cordialidade no atendimento	3,69	
Capacidade de resposta da Equipa	3,52	
Tempo de resposta na resolução das solicitações	3,40	
Eficácia na resolução das solicitações	3,40	
Facilidade de comunicação	3,37	

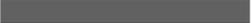
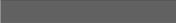
### QUADRO 10:

#### Top 5- ESPriv

	Média ESPriv	
Capacidade de suporte à Plataforma	3,02	
Desenvolvimento da Plataforma SICABE e BeOn	3,11	
Informações disponíveis sobre Bolsas de Estudo no site DGES	3,17	
Ferramentas de comunicação	3,17	
Grau de satisfação global com a DSAE	3,31	

### QUADRO 11:

#### Top 5+ ESP

	Média ESP	
Simpatia e cordialidade no atendimento	3,85	
Facilidade de comunicação	3,50	
Capacidade de resposta da Equipa	3,46	
Ferramentas de comunicação	3,31	
Eficácia na resolução das solicitações	3,31	

**QUADRO 12:**

**Top 5- ESP**

	Média ESP	
Capacidade de suporte à Plataforma	2,96	
Desenvolvimento da Plataforma SICABE e BeOn	2,96	
Grau de satisfação global com a DSAE	3,19	
Informações disponíveis sobre Bolsas de Estudo no site DGES	3,23	
Tempo de resposta na resolução das solicitações	3,27	

**CAPÍTULO VI – CONCLUSÕES**

Os objetivos deste inquérito foram cumpridos, não só quanto à taxa de resposta, como também, quanto ao grau de satisfação definido no documento de gestão n.º 4, versão 25 (DG004.25) do Sistema de Gestão da Qualidade da DSAE que espelha os objetivos da qualidade e a sua monitorização.

A taxa de resposta dos serviços foi de 79% para o Ensino Superior Público e de 75% para o Ensino Superior Privado, ou seja, respetivamente 29% e 25% acima do objetivo definido (50%).

**QUADRO 13:**

	Taxa de resposta	Var Taxa efetiva/Objetivo	
ESP	79%	✔	58%
ESPriv	75%	✔	50%

O grau de satisfação dos serviços pretendido foi alcançado globalmente e nas áreas identificadas: desempenho institucional, equipa técnica, concurso de bolsas de estudo.

**QUADRO 14:**

	Desempenho Institucional da DSAE	Equipa Técnica DSAE	Concurso de Bolsas de Estudo	Avaliação Global
Média geral	✔ 3,32	✔ 3,55	✔ 3,08	✔ 3,27
Média ESP	✔ 3,29	✔ 3,60	✔ 3,05	✔ 3,19
Média ESPriv	✔ 3,32	✔ 3,53	✔ 3,10	✔ 3,31

## **ANEXO 4- INQUÉRITO AOS UTENTES (INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR) DA DSSRES, RELATIVAMENTE À “AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO E DA SATISFAÇÃO COM A UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA INDEZ”.**

A DGES – Direção-Geral do Ensino Superior realizou um inquérito destinado aos intervenientes das instituições de ensino superior no processo INDEZ, com o objetivo de avaliar a satisfação com o INDEZ e respetiva Plataforma.

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

A metodologia adotada assentou na realização de um inquérito, tal como foi referido anteriormente, à qualidade da plataforma do INDEZ a um universo abrangente de intervenientes no processo INDEZ e na estimação de um modelo de satisfação destes intervenientes, com recurso aos resultados do inquérito.

O inquérito, realizado entre os dias 9 e 19 de janeiro de 2014, foi dirigido aos 180 utilizadores da plataforma INDEZ 2013 de todas as instituições de ensino superior público e contou com uma taxa de resposta de 24% (44 respostas).

O modelo de Satisfação com a Plataforma INDEZ 2013 relaciona, por um lado, a satisfação dos utilizadores com a plataforma e, por outro lado, com cada uma das potencialidades da plataforma, bem como com o apoio prestado pela equipa do INDEZ. Cada um destes indicadores corresponde a uma questão do inquérito, respondida na escala de 1 a 10.

<b>Dimensões</b>	<b>Indicadores</b>
<b>INDEZ – Grau de importância</b>	Para a IES Como ferramenta de apoio à gestão
<b>Satisfação Global</b>	Grau de satisfação com a Plataforma INDEZ
<b>Processo de preenchimento do INDEZ 2013</b>	O grau de complexidade do preenchimento, como por exemplo, exportação de dados de aplicações vs preenchimento manual, dificuldade no preenchimento dos campos, formatação dos campos, variabilidade dos campos solicitados, etc. A facilidade em obter informação/apoio sobre o processo de preenchimento do(s) ficheiro(s)
<b>Processo de carregamento do INDEZ 2013</b>	O grau de complexidade do carregamento, como por exemplo, regras de validação de campos e ficheiros, relatórios de erros, formatação de ficheiros, etc. A facilidade em obter informação/apoio sobre o processo de carregamento do(s) ficheiro(s) O rigor e clareza do relatório de erro de carregamento e processamento de ficheiros

<b>Processo de validação e aprovação do INDEZ 2013</b>	O grau de complexidade da validação/aprovação, como por exemplo, relatórios agregados, correção da informação submetida, processo de aprovação, etc.
	A qualidade e utilidade do relatório agregado
	O modo de aprovação final do INDEZ
	A facilidade em obter informação/apoio sobre o processo de validação e aprovação da informação
<b>Plataforma Online - Quais as áreas utilizadas</b>	Carregar/gerir ficheiros (Ficheiros xml ou csv)
	Adicionar/modificar/eliminar contactos (Contactos de Aprovador/Gestor/Contribuidor)
	Pedido e gestão de relatórios (Relatório agregado)
	Pedido de aprovação/Aprovação/Reabertura do INDEZ
	Ajuda (Consulta de documentos de apoio e perguntas frequentes)
	Esclarecimento de dúvidas (Contacto via Plataforma)
<b>Avaliação de alguns aspetos relativos à plataforma</b>	A gestão de utilizadores, perfis e contactos
	A gestão de ficheiros carregados/validados
	A consulta de informação submetida, validada e aprovada em anos anteriores
	O rigor, clareza e qualidade dos documentos técnicos de apoio
	A utilidade do esclarecimento de dúvidas através da Plataforma INDEZ, e respetivo registo histórico
<b>Realização de expectativas</b>	Considerando a experiência com a plataforma INDEZ, até que ponto se considera que a mesma realizou as expectativas dos utilizadores. Isto é, até que ponto se considera que a plataforma INDEZ é melhor ou pior do que se esperava dela.
<b>Plataforma INDEZ Ideal</b>	Imaginando uma plataforma on-line INDEZ ideal, em que medida se considera que a atual plataforma se aproxima desse ideal?
<b>Equipa de Apoio ao INDEZ</b>	Conhecimento da existência da Equipa de apoio ao INDEZ na DGES
	Se já se recorreu ao apoio desta equipa
	Se a equipa de apoio ao INDEZ deu apoio no processo de preenchimento e submissão do INDEZ
	De que tipo foi esse apoio
<b>Avaliação do Apoio da Equipa</b>	O desempenho geral
	A disponibilidade no atendimento
	O tempo de resposta a dúvidas
	O rigor e clareza da ajuda prestada
	A qualidade do apoio prestado

**Quadro 1: Dimensões e respetivos indicadores**

## AVALIAÇÃO DA PLATAFORMA INDEZ 2013

### Plataforma INDEZ

Foi inquirido aos utilizadores qual a importância da Plataforma INDEZ 2013, para as suas instituições de ensino superior e qual a importância dada como ferramenta de apoio à gestão na sua instituição, tendo-se verificado em ambas as questões uma avaliação positiva. Verificou-se também que de 2012 para 2013 a avaliação reduziu um pouco.

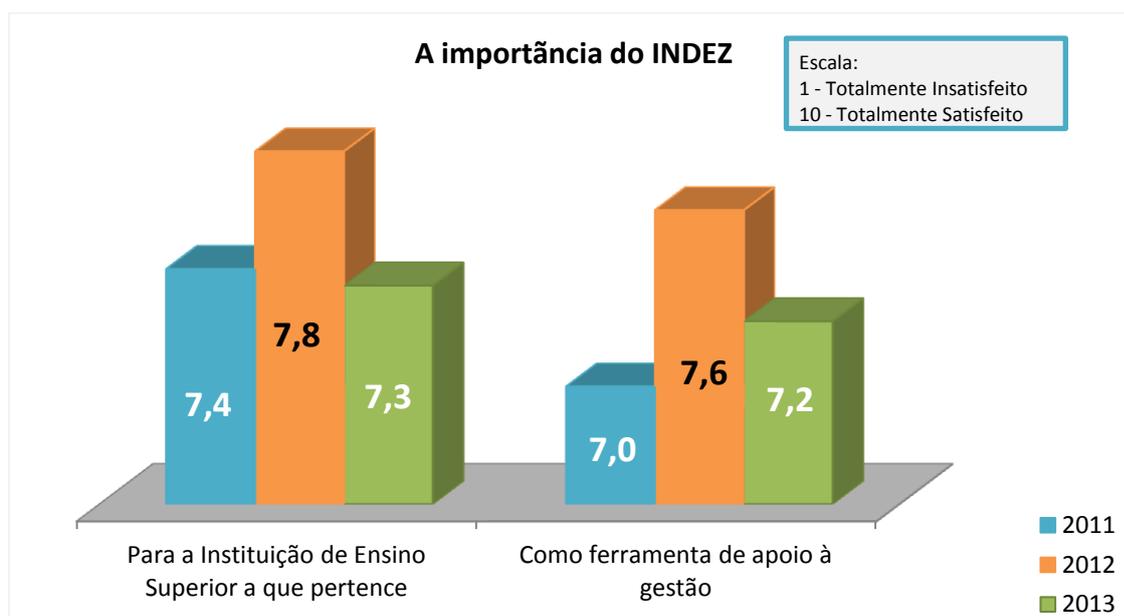


Figura 1 – A importância do INDEZ

### Satisfação Global

A experiência dos utilizadores/inquiridos na plataforma INDEZ 2013 relativamente a sua satisfação global é positiva, situando-se nos 7,5, ligeiramente inferior à de 2012.

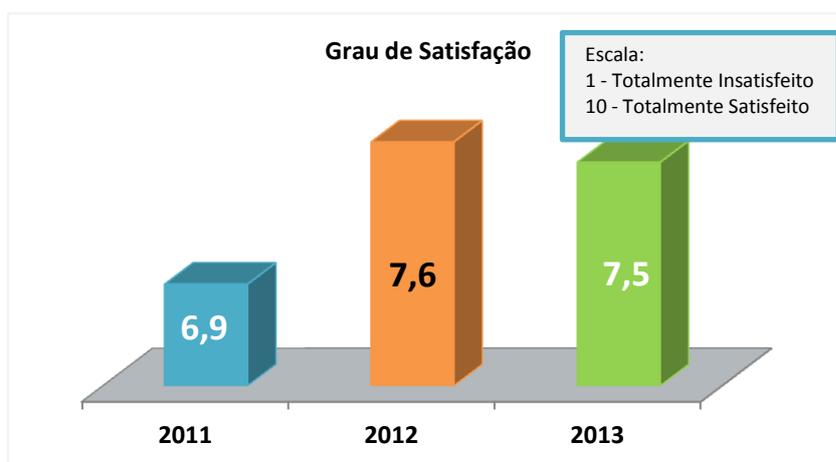
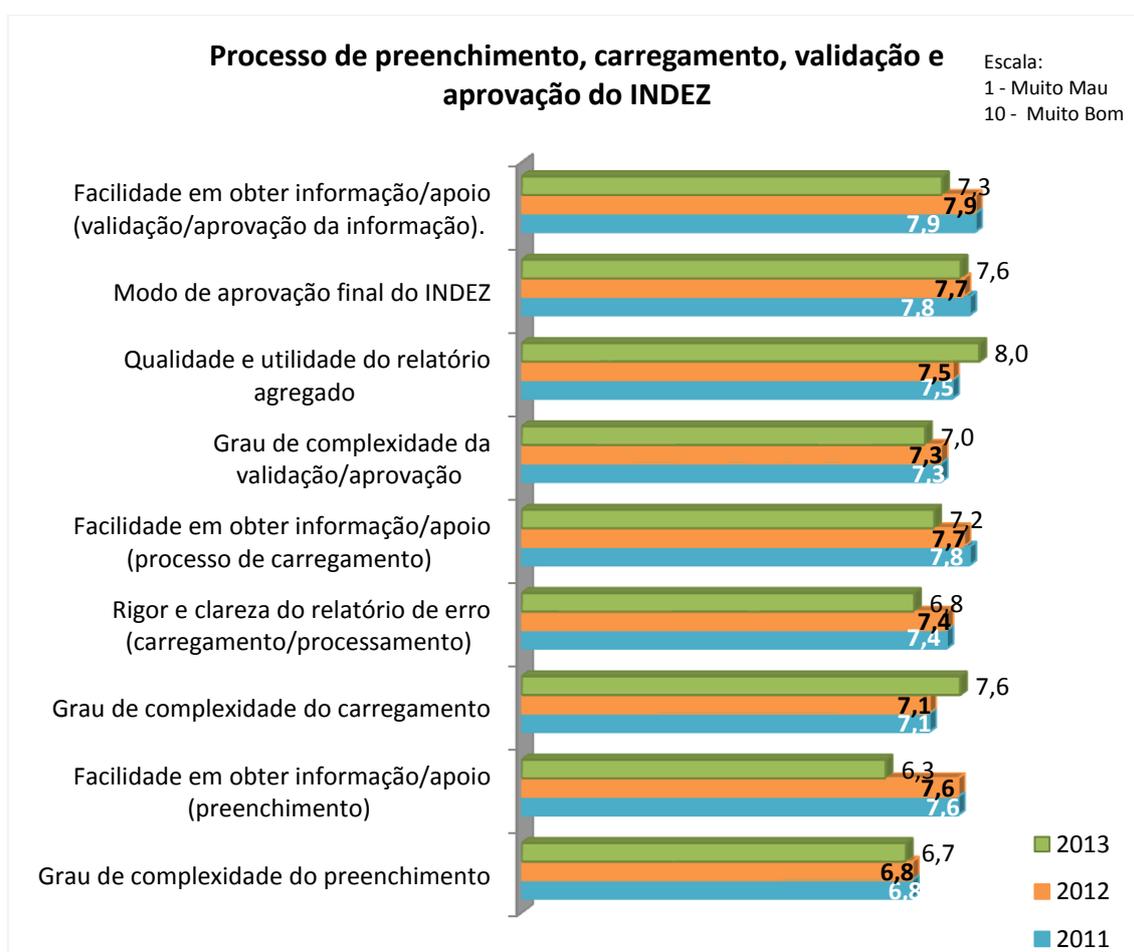


Figura 2 – Grau de Satisfação Global

**Processo de preenchimento, carregamento, validação e aprovação do INDEZ**

No que diz respeito ao processo de preenchimento, carregamento, validação e aprovação do INDEZ, verificou-se que a avaliação por parte das Instituições de Ensino Superior foi globalmente positiva, uma vez que todos os valores médios obtidos, relativos a estes procedimentos, se situaram acima de 6, estando inclusivamente 8 dos 9 procedimentos avaliados, acima de 7.



**Figura 3 - Processo de preenchimento, carregamento, validação e aprovação do INDEZ**

Como pontos a melhorar, estão os itens que ficaram abaixo do valor 7, tal como o rigor e clareza do relatório de erro e a facilidade em obter informação/apoio, devendo as alterações incidir no sentido de tentar simplificar ainda mais estes procedimentos.

**Plataforma On-line**

No que concerne à plataforma on-line INDEZ a área mais utilizada diz respeito ao carregamento e gestão de ficheiros (28%, tendo obtido valor igual em 2011) não sendo de descurar outras áreas como o Pedido e

gestão de relatórios (15% vs. 18% em 2011), Consulta de documentos de apoio e perguntas frequentes (17% vs. 18% em 2011) e o Esclarecimento de dúvidas via plataforma (16% vs. 15% em 2011).

A área menos utilizada diz respeito aos contactos (11% vs. 7% em 2011) uma vez que só em caso de alteração da equipa, face ao anterior ano, é que há lugar à alteração/inclusão ou eliminação de contactos.

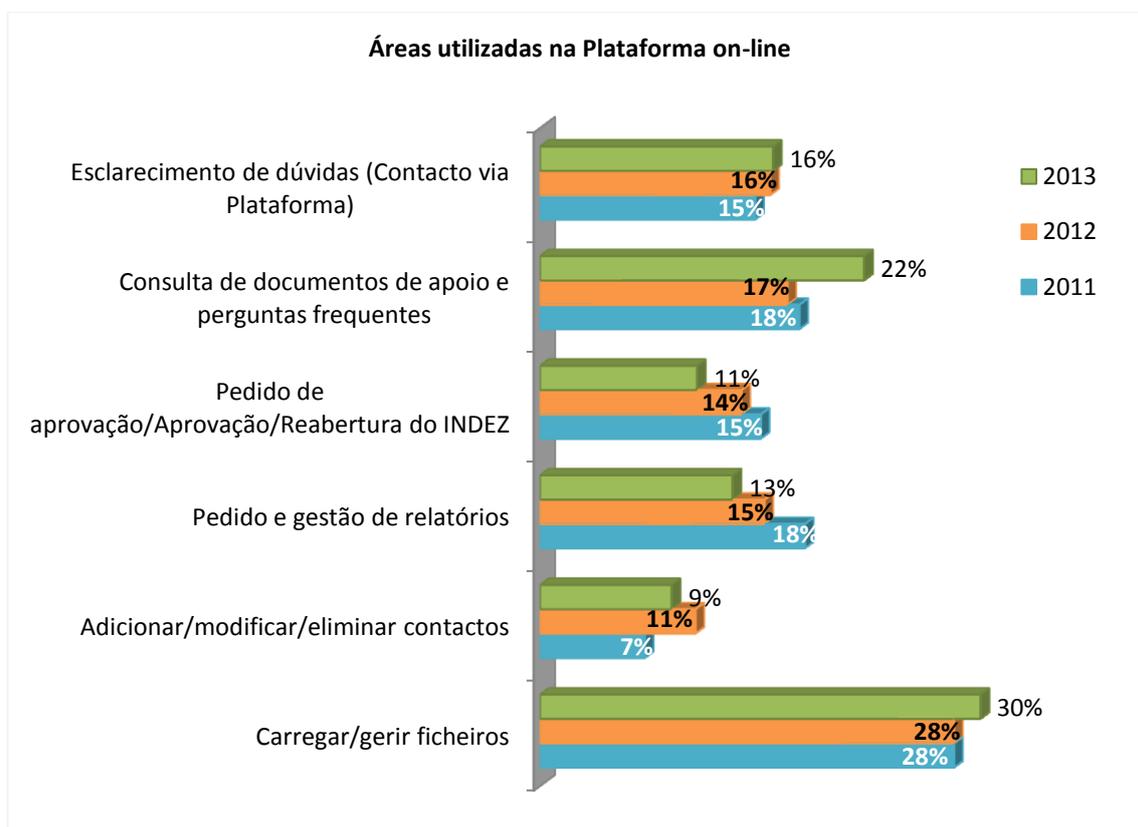
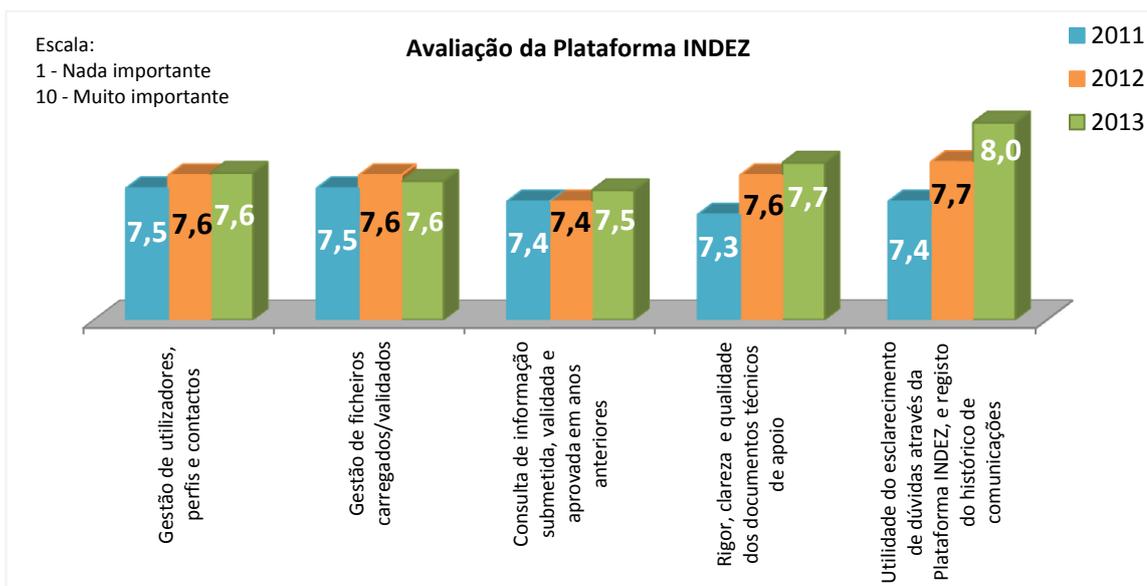


Figura 4 – Áreas utilizadas na Plataforma on-line

A avaliação da Plataforma INDEZ é globalmente positiva, sendo que numa escala de 1 (nada Importante) a 10 (Muito Importante), nos vários domínios questionados, a avaliação situa-se sempre acima de 7. Face a 2012 a valoração dos parâmetros melhorou exceto na Gestão de utilizadores, perfis e contactos e na Gestão de ficheiros carregados/validados que se manteve.



**Figura 5 – Avaliação da Plataforma INDEZ**

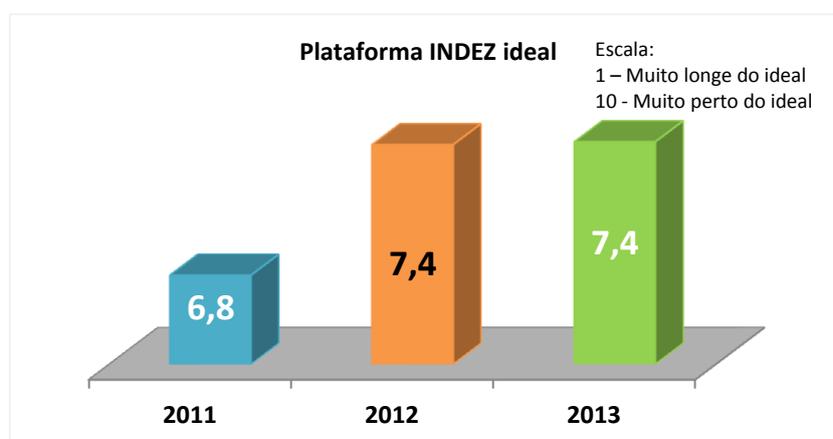
Em relação à realização das expectativas geradas o valor apurado manteve-se em 7,1.



**Figura 6 – Realização das Expectativas**

### Plataforma INDEZ ideal

A Plataforma INDEZ está próxima de ser a ideal, sendo a avaliação de 7.4 bastante positiva.



**Figura 7 - Plataforma INDEZ ideal**

### Grau de satisfação com o apoio prestado pela equipa do INDEZ

A maioria dos intervenientes no INDEZ conhece (90% em 2013) e já recorreu (94% em 2013) ao apoio da Equipa do INDEZ, tendo a equipa prestado apoio no processo de preenchimento e submissão do INDEZ (100% em 2013).

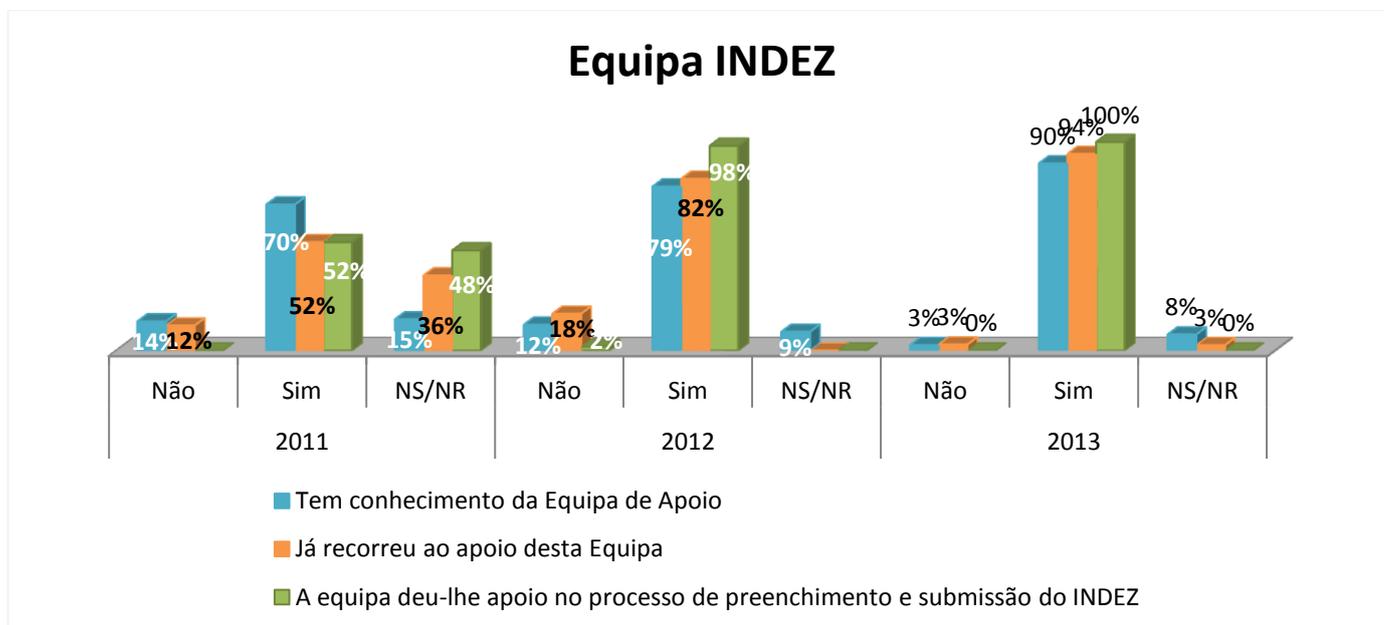


Figura 8 - Equipa INDEZ

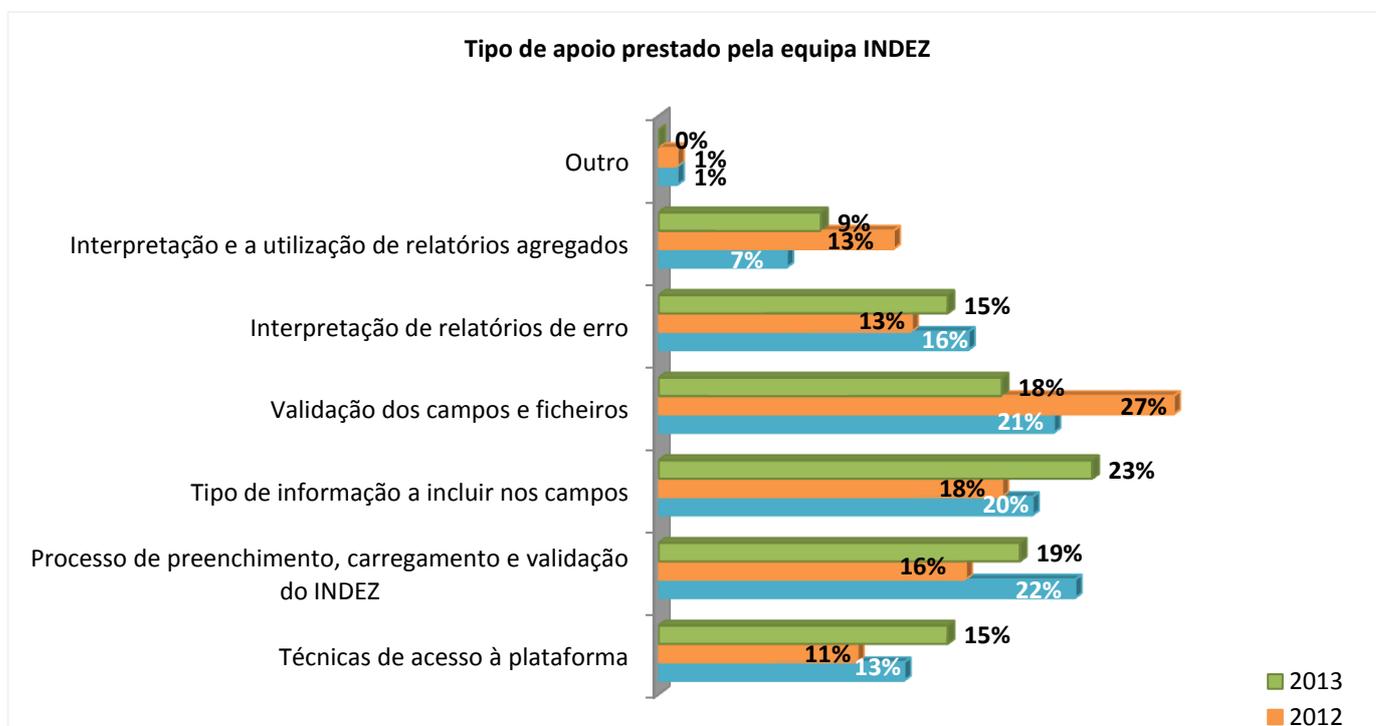


Figura 9 - Tipo de apoio prestado pela Equipa INDEZ

No que diz respeito ao desempenho global da equipa verifica-se que na generalidade a equipa teve uma muito boa prestação, a avaliar pelos valores obtidos, sempre superior a 8.7..

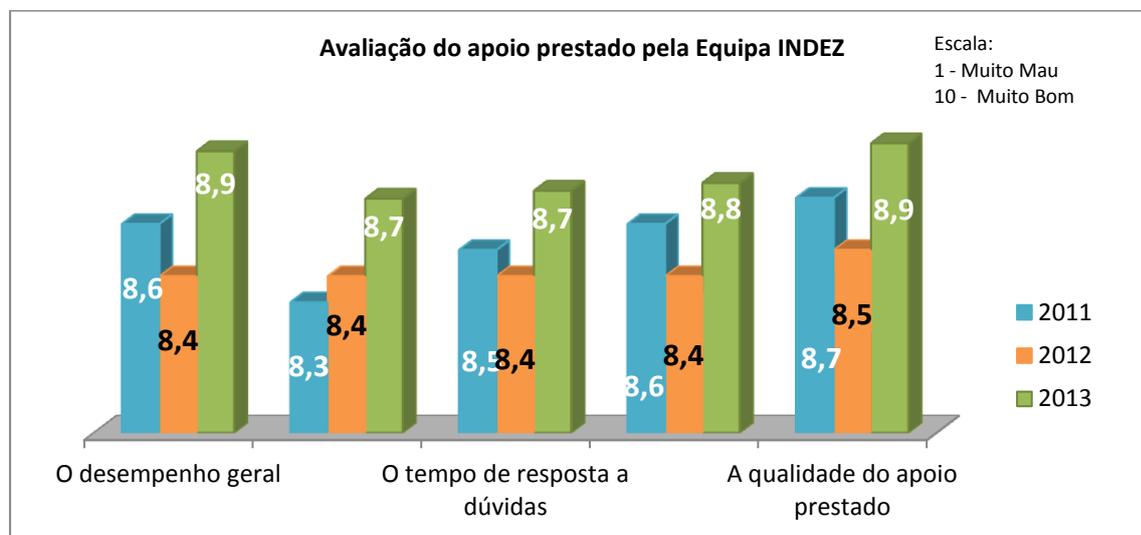


Figura 10 - Avaliação do apoio prestado pela Equipa INDEZ

### Sugestões de melhoria da plataforma INDEZ

Os utilizadores da plataforma INDEZ apresentaram algumas sugestões, que constituem importantes contributos para a melhoria da plataforma INDEZ.

### Conclusões

O INDEZ para as instituições de ensino superior públicas é cada vez maior, considerando-se um valor positivo e o grau de Satisfação com a plataforma INDEZ é de 7,5 pontos, sendo um valor positivo, ainda se pode melhorar.

Quanto à realização das expectativas da plataforma e quanto à aproximação da plataforma de uma plataforma ideal, os utilizadores deram uma avaliação de 7,1, um valor também positivo, mas ainda moderado.

Relativamente à equipa do INDEZ, os inquiridos avaliaram a equipa com uma média de 8,8, valor bastante positivo que revela o esforço e disponibilidade da equipa em apoiar e resolver todas as situações que lhe são apresentadas.

Apesar de satisfeitos, os inquiridos apresentaram algumas sugestões, que fornecem importantes contributos a implementar na plataforma do INDEZ.

## ANEXO 5- BALANÇO SOCIAL

**QUADRO 1:** CONTAGEM DOS TRABALHADORES POR GRUPO/CARGO/CARREIRA, SEGUNDO A MODALIDADE DE VINCULAÇÃO E GÉNERO, EM 31 DE DEZEMBRO

Grupo/cargo/carreira/Modalidades de vinculação	CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		Comissão de Serviço no âmbito da LTFP		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	
Dirigente superior de 1º grau			1		1	0	1
Dirigente superior de 2º grau			1		1	0	1
Dirigente intermédio de 1º grau			1	2	1	2	3
Dirigente intermédio de 2º grau				2	0	2	2
Técnico Superior	10	34			10	34	44
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	4	11			4	11	15
Assistente Operacional, operário, auxiliar	1	3			1	3	4
Informático	1				1	0	1
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>48</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>52</b>	<b>71</b>

**QUADRO 2:** CONTAGEM DOS TRABALHADORES POR GRUPO/CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O ESCALÃO ETÁRIO E GÉNERO, EM 31 DE DEZEMBRO

Grupo/cargo/carreira/Escalão etário e género	30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		70		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente superior de 1º grau									1										1	0	1
Dirigente superior de 2º grau														1					1	0	1
Dirigente intermédio de 1º grau			1	1					1										1	2	3
Dirigente intermédio de 2º grau					1		1												0	2	2
Técnico Superior	4	10	2	11	1	5		1	1	3	1	1	1	2		1		10	34	44	
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo					2		1	1		4	1	2		2		2			4	11	15
Assistente Operacional, operário, auxiliar														2	1	1			1	3	4
Informático					1														1	0	1
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>52</b>	<b>71</b>

# DGES Direção-Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA

**QUADRO 3: CONTAGEM DOS TRABALHADORES POR GRUPO/CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O NÍVEL DE ANTIGUIDADE E GÉNERO, EM 31 DE DEZEMBRO**

Grupo/cargo/carreira/Tempo de Serviço	Até 5 anos		15-19		20-24		25-29		30-34		35-39		40 ou mais anos		Total		Total	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F		
	Dirigente superior de 1º grau							1								1		0
Dirigente superior de 2º grau													1		1	0	1	
Dirigente intermédio de 1º grau	1	1						1							1	2	3	
Dirigente intermédio de 2º grau		1				1									0	2	2	
Técnico Superior	7	25		2	1		1	3			1	2			2	10	34	44
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo			1		1	1	1	4		2		1	1	3	4	11	15	
Assistente Operacional, operário, auxiliar			1			1				1				1	1	3	4	
Informático					1										1	0	1	
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>52</b>	<b>71</b>	

**QUADRO 4: CONTAGEM DOS TRABALHADORES POR GRUPO/CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O NÍVEL DE ESCOLARIDADE E GÉNERO, EM 31 DE DEZEMBRO**

Grupo/cargo/carreira/Habilitação Literária	4 anos de escolaridade		6 anos de escolaridade		9.º ano ou equivalente		11.º Ano		12.º Ano ou equivalente		Bacharelato		Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
	Dirigente superior de 1º grau																	1		1	
Dirigente superior de 2º grau													1						1	0	1
Dirigente intermédio de 1º grau													1	2					1	2	3
Dirigente intermédio de 2º grau														2					0	2	2
Técnico Superior									1			8	28	2	5				10	34	44
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo			1	1	1		2	3	7										4	11	15
Assistente Operacional, operário, auxiliar	1	2		1															1	3	4
Informático								1											1	0	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>32</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>52</b>	<b>71</b>

**QUADRO 5:** CONTAGEM DOS TRABALHADORES ESTRANGEIROS POR GRUPO/CARGO/CARREIRA, SEGUNDO A NACIONALIDADE E GÉNERO, EM 31 DE DEZEMBRO

Grupo/cargo/carreira/Proveniência do Trabalhador	União Europeia		CPLP		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	
Dirigente intermédio de 1º grau			1	1	0		1
Dirigente intermédio de 2º grau				1	0	1	1
Técnico Superior		2			0	2	2
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo			1	3	1	3	4
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>

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

Grupo/cargo/carreira/ Modos de ocupação do posto de trabalho	Mobilidade		Comissão de Serviço		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	
Dirigente superior de 1º grau a)			1		1	0	1
Técnico Superior		1			0	1	1
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo		1			0	1	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

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

Grupo/cargo/carreira/ Motivos de saída (durante o ano)	Comissão de serviço		Total		Total
	M	F	M	F	
Dirigente superior de 1º grau	1		1		1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

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

Grupo/cargo/carreira/ Motivos de saída (durante o ano)	Reforma/Aposentação		Mobilidade		Cedência		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Técnico Superior		1	1		1		2	1	3
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo		1					0	1	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

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

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

**QUADRO 12:** CONTAGEM DOS TRABALHADORES POR GRUPO/CARGO/CARREIRA, SEGUNDO A MODALIDADE DE HORÁRIO DE TRABALHO E GÉNERO, EM 31 DE DEZEMBRO

Grupo/cargo/carreira	Flexível		Jornada Contínua		Específico		Isenção de horário		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
	Dirigente superior de 1º grau							1		1	
Dirigente superior de 2º grau							1		1	0	1
Dirigente intermédio de 1º grau							1	2	1	2	3
Dirigente intermédio de 2º grau								2	0	2	2
Técnico Superior	6	24	3	8		2	1		10	34	44
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	4	11							4	11	15
Assistente Operacional, operário, auxiliar	1	2		1					1	3	4
Informático	1								1	0	1
Total	12	37	3	9	0	2	4	4	19	52	71

**QUADRO 13:** CONTAGEM DOS TRABALHADORES POR GRUPO/CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O PERÍODO NORMAL DE TRABALHO (PNT) E GÉNERO, EM 31 DE DEZEMBRO

Grupo/cargo/carreira	Tempo completo				Total
	40 horas		Total		
	M	F	M	F	
Dirigente superior de 1º grau	1		1	0	1
Dirigente superior de 2º grau	1		1	0	1
Dirigente intermédio de 1º grau	1	2	1	2	3
Dirigente intermédio de 2º grau		2	0	2	2
Técnico Superior	10	34	10	34	44
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	4	11	4	11	15
Assistente Operacional, operário, auxiliar	1	3	1	3	4
Informático	1		1	0	1
Total	19	52	19	52	71

# DGES Direção-Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA

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

Grupo/cargo/carreira/ Modalidade de prestação do trabalho suplementar	Trabalho suplementar diurno		Total		Total
	M	F	M	F	
Assistente Operacional, operário, auxiliar	496:30		496:30		496:30
Total	496:30	0	496:30	0	496:30

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

Grupo/cargo/carreira/ Motivo de Ausência	Casamento		Proteção na parentalidade		Falecimento de familiar		Doença		Trabalhador-estudante		Por conta do período de férias		Outros		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente superior de 1º grau											12		2		14	0	14
Dirigente superior de 2º grau											16		1		17	0	17
Dirigente intermédio de 1º grau					4						30	50,5	2	3	36	53,5	89,5
Dirigente intermédio de 2º grau												53,5		3	0	56,5	56,5
Técnico Superior			21	119	2	4		320			196,5	970	9	53	2.28,5	1.466	1.694,5
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	15		1	19				81		4	105	302,5	5	16	126	418,5	544,5
Assistente Operacional, operário, auxiliar					3		5	304			29,5	55	1	3	38,5	362	400,5
Informático											29			2	31	0	31
Total	15	0	22	138	9	4	5	705		4	418	1.431,5	22	78	491	2.360,5	2.851,5

**QUADRO 17:** ESTRUTURA REMUNERATÓRIA, POR GÉNERO

**A – REMUNERAÇÕES MENSAIS ILÍQUIDAS (BRUTAS)**

Género / Escalão de remunerações	Número de trabalhadores		
	Masculino	Feminino	Total
501-1000€	4	9	13
1001-1250€		3	3
1251-1500€	7	13	20
1501€-1750€	2	17	19
1751-2000€	1	1	2
2251-2500€	1	4	5
2501€-2750€		1	1
2751-3000€		2	2
3001-3250€	2	2	4
3501€-3750€	1		1
5001-5250€	1		1
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>52</b>	<b>71</b>

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

Remuneração (€)	Euros	
	Masculino	Feminino
Mínima (€)		687,99
Máxima [€]	5248,57	

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

Encargos com pessoal	Valor (Euros)
Remuneração base (*)	1.527.395,39
Suplementos remuneratórios	87.127,40
Prestações sociais	73.413,32
Outros encargos com pessoal (**)	5.596,83
<b>Total</b>	<b>1.693.532,94</b>

(\*) Incluindo o subsídio de férias e o subsídio de Natal

(\*\*) Registrar as indemnizações por férias não gozadas e as compensações por caducidade dos contratos de trabalho saídos

**QUADRO 18.1:** SUPLEMENTOS REMUNERATÓRIOS

Suplementos remuneratórios	Valor (Euros)
Trabalho suplementar (diurno e noturno)	3.502,79
Participação em reuniões	41.562,30
Ajudas de custo	10.370,58
Representação	29.283,59
Outros suplementos remuneratórios	2.408,14
<b>Total</b>	<b>87.127,40</b>

# DGES Direção-Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA

## QUADRO 18.2: ENCARGOS COM PRESTAÇÕES SOCIAIS

Prestações sociais	Valor (Euros)
Subsídios no âmbito da proteção da parental idade (maternidade, paternidade e adoção)	1.575,27
Abono de família	2.155,92
Subsídio de refeição	69.682,13
<b>Total</b>	<b>73.413,32</b>

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

Tipo de ação/duração	Menos de 30 horas	De 30 a 59 horas	de 60 a 119 horas	120 horas ou mais	Total
Externas	69	8	2	3	82
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>82</b>

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

Grupo/cargo/carreira/ Nº de participações e de participantes	Ações externas		Total
	Nº de participações	Nº de participações(*)	Nº de participações (**)
Dirigente superior de 1º grau	1	1	1
Dirigente superior de 2º grau	8	8	2
Técnico Superior	66	66	29
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	7	7	5
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>82</b>	<b>37</b>

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

(\*\*) Considerar o total de trabalhadores que, em cada grupo/cargo/carreira, participou em pelo menos 1 ação de formação

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

Grupo/ cargo/ carreira/Horas dispendidas	Horas dispendidas em ações externas	Total de horas em ações de formação
Dirigente superior de 1º grau	15:00	15:00
Dirigente superior de 2º grau	152:00	152:00
Técnico Superior	1518:30	1518:30
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	98:00	98:00

## QUADRO 30: DESPESAS ANUAIS COM FORMAÇÃO

Tipo de ação / valor	Valor (Euros)
Despesa com ações externas	4.901,00 €
<b>Total</b>	<b>4.901,00 €</b>

## QUADRO 31: RELAÇÕES PROFISSIONAIS

Relações Profissionais	Número
Trabalhadores sindicalizados	4





ABRIL 2015

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO ANO DE 2014

