

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2015

ÍNDICE

SUMÁRIO EXECUTIVO.....	3
I - RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO	5
1. AVALIAÇÃO GLOBAL DO GRAU DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS.....	6
2. ANÁLISE DE DESEMPENHO	27
3. ANÁLISE E AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO (SCI)	36
5. PARTICIPAÇÃO	39
6. BENCHMARKING NACIONAL E INTERNACIONAL.....	40
7. MEDIDAS A TOMAR PARA FUTURAS MELHORIAS DE DESEMPENHO	45
8. AVALIAÇÃO FINAL	46
II - RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS.....	48
1. OBJETIVOS DEFINIDOS PARA A DGES.....	49
2. ANÁLISE DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELAS UNIDADES ORGÂNICAS DECORRENTES DOS OBJETIVOS DEFINIDOS	53
III – BALANÇO SOCIAL	125
IV – ANEXOS.....	127

SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente Relatório de Atividades da Direção-Geral do Ensino Superior (DGES), relativo ao ano de 2015, é constituído pela autoavaliação (Parte I), pelas atividades prosseguidas pelos serviços da DGES (Parte II), bem como pelo Balanço Social (Parte III), de acordo com o previsto na alínea e) do n.º 1 do artigo 8.º e no n.º 2 do artigo 15.º, todos da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, sucessivamente alterada.

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

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

- OE 1 - 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 2015, a DGES pretendeu dar continuidade a um conjunto de medidas relativas à gestão dos recursos disponíveis para a prestação eficaz e eficiente de serviços e, simultaneamente, aperfeiçoar o desenvolvimento de projetos que consubstanciam novas formas de relacionamento com os *stakeholders*.

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

Os objetivos a que a DGES se propôs, em 2015, foram globalmente concretizados, tendo sido superados 7 indicadores, atingidos 9 e não atingidos 1, num total de 17 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 (*cf.* Parte II do Relatório).

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

Numa avaliação global, as ações e projetos planeados pela DGES consubstanciaram-se em objetivos anuais. Dos 42 objetivos fixados, resultaram 67 indicadores, dos quais foram superados 49, eliminados 2 e não apurados 3.

A Parte III do Relatório de Atividades é relativa ao Balanço Social do ano de 2015 da DGES, sendo apresentada a informação síntese relativa aos principais indicadores reportados a 31 de dezembro de 2015.

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 no instrumento de apoio à gestão e avaliação designado “Quadro de Avaliação e Responsabilização” (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 22/01/2015, o então Senhor Ministro da Educação e Ciência homologou o QUAR da DGES do ano de 2015.

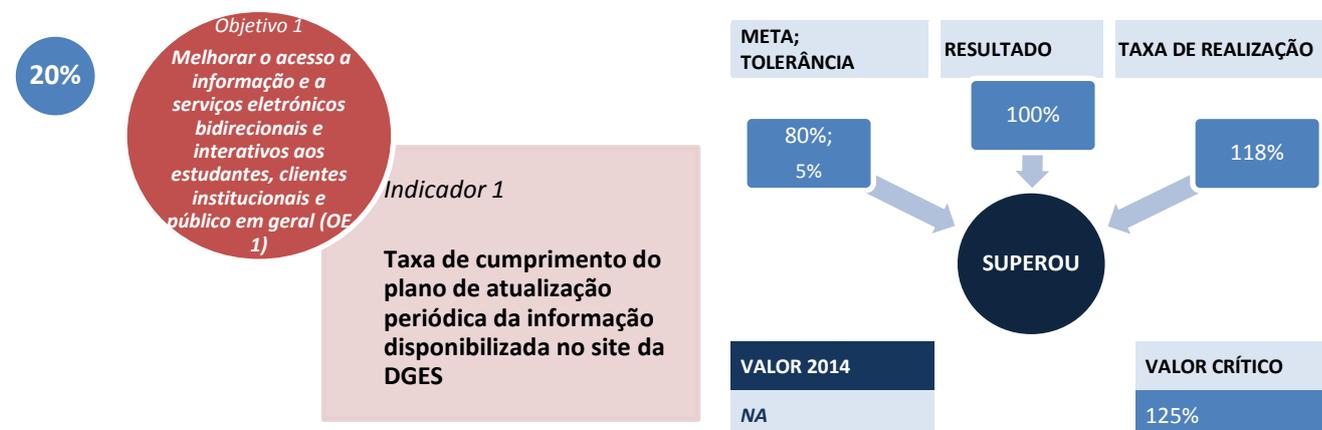
A 20/11/2015, foi efetuado um pedido, ao então Senhor Secretário geral do Ministério da Educação e Ciência, de retificação ao QUAR da DGES.

Em 2015, 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.

EFICÁCIA

50%



EXECUÇÃO DO INDICADOR	<p>Tal como foi anteriormente referido, a DGES tem como objetivo a continuada melhoria da disponibilização de conteúdos informativos e de serviços eletrónicos do seu <i>site</i> institucional.</p> <p>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.</p> <p>Em incremento aos mapas já disponibilizados com carácter semanal, decorrente de alterações ao nível do regulamento de atribuição e bolsas de estudo a estudantes do ensino superior, a DGES passa também a disponibilizar, no seu sítio de internet, informação pormenorizada do número de requerimentos indeferidos por instituição, bem como os motivos de indeferimento associados.</p> <p>Ao longo de 2015 foram também atualizadas as diversas FAQ's já disponibilizadas no website da DGES.</p>
RESULTADO	A atualização e inclusão de novas FAQ's foram sendo desenvolvidas e concluídas conforme pré-estabelecido.
ANÁLISE DO DESVIO	O desvio positivo deve-se à relevância atribuída às FAQ's como instrumento de satisfação dos interessados.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Melhor a prestação de informação, e em menor prazo de tempo; - Simplificação no acesso à informação; - Reforço da eficiência dos serviços eletrónicos; - Redução de contactos telefónicos, por correio e atendimento presencial; - Otimização do custo/benefício na prestação de informação.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	Este indicador está estreitamente relacionado com os anteriores indicadores relativos ao site da DGES que constam desde o QUAR de 2008.

EFICÁCIA

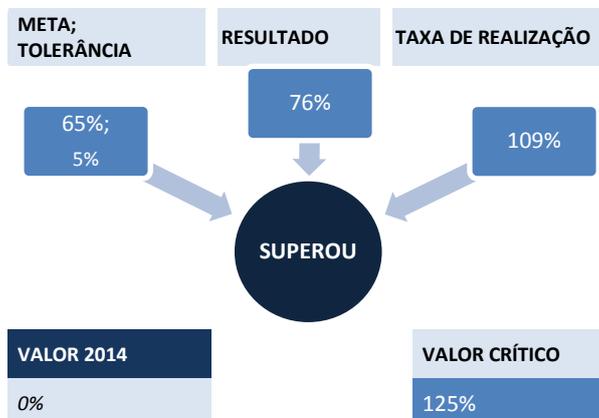
50%

20%

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 2

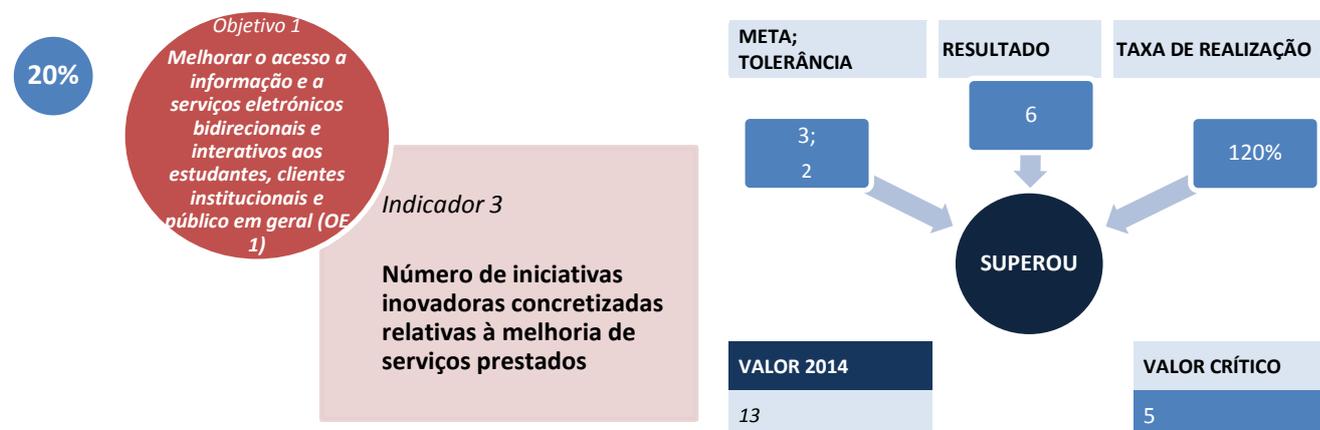
Taxa de melhoria do prazo médio de resposta aos pedidos efetuados na plataforma de comunicação eletrónica da DGES "Be.Com"



EXECUÇÃO DO INDICADOR	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 online de conteúdos e prestação de serviços informativos de qualidade. Face à importância desta ferramenta, foi considerado prioritário por toda a equipa da DGES dar respostas atempadas e de valor aos <i>stakeholders</i> .
RESULTADO	Foi alcançada a taxa de melhoria do prazo médio de resposta de 76% face ao ano de 2014.
ANÁLISE DO DESVIO	O desvio positivo verificado deve-se ao esforço aplicado na resposta imediata e com qualidade aos utentes, o que denota a importância atribuída a esta via comunicacional por parte da DGES.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Maior transparência na comunicação; - Maior satisfação das necessidades de informação atualizada sentidas pelos destinatários/público-alvo da DGES; - Reforço da eficiência nos serviços de atendimento da DGES; - Maior celeridade de informação; - Incremento da taxa de serviços eletrónicos no âmbito do ensino superior; - Incremento da visibilidade da DGES junto do seu público-alvo.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	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.

EFICÁCIA

50%



<p>EXECUÇÃO DO INDICADOR</p>	<p>O trabalho desenvolvido pela DGES encontra-se inteiramente orientado para a prestação de serviços de qualidade aos seus interessados, sendo que no ano de 2015 foram implementadas diversas iniciativas inovadoras, tendentes à maior satisfação dos mesmos.</p> <p>Nas diversas áreas de atuação da DGES, destacam-se as seguintes iniciativas concretizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desenvolvimento do Projecto RecOn – plataforma informática para gestão dos processos relativos ao reconhecimento de habilitações estrangeiras com vista à melhoria e simplificação dos procedimentos, gestão de tempo e simultaneamente com acesso para as IES para comunicação de registos e equivalências/reconhecimentos. - Desenvolvimento do Projeto de Pedidos e Gestão de processos de IES, que visa o desenvolvimento de uma aplicação <i>online</i> para submissão dos pedidos e gestão dos processos de emissão de documentação de estabelecimentos de ensino superior encerrados cujo espólio se encontra à guarda da DGES. Foi feito o levantamento de requisitos, o desenho da aplicação, a implementação, passando a fase de testes e importação de histórico para 2016 - Criação da APP Acesso; - Criação da Newsletter- Acesso; - Conceção e desenvolvimento do site Concurso Nacional: 2015 Em números; - Em matéria de bolsas de estudo, e de sistemas informáticos, por libertar memória do sistema reduzindo o recurso a ferramentas de relatório durante o processo de submissão dos requerimentos. Foi ainda desenvolvida ferramenta de envio de relatórios através de correio eletrónico, em modo assíncrono.
<p>RESULTADO</p>	<p>Foram superadas as atividades planeadas.</p>
<p>ANÁLISE DO DESVIO</p>	<p>As atividades concretizadas resultaram de um esforço de aperfeiçoamento contínuo na vertente da comunicação organizacional e foram desenvolvidas dentro dos prazos previstos.</p>
<p>IMPACTOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Maior transparência na comunicação; - Satisfação das necessidades de informação atualizada sentidas pelos destinatários/público-alvo da DGES; - Reforço da eficiência nos serviços de atendimento da DGES; - Incremento da taxa de serviços eletrónicos no âmbito do ensino superior;

	<ul style="list-style-type: none">- Incremento da visibilidade da DGES junto do seu público-alvo.- Desenvolvimento contínuo da imagem da DGES com entidade pública de referência junto dos seus públicos-alvo;- Apoio à internacionalização do Ensino Superior português;- Criação de formas de comunicação mobile;- Facilidade e celeridade na disponibilização e acesso a informação relevante;- Formação de novos públicos – alvo – comunicação electrónica via Study in Portugal.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	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

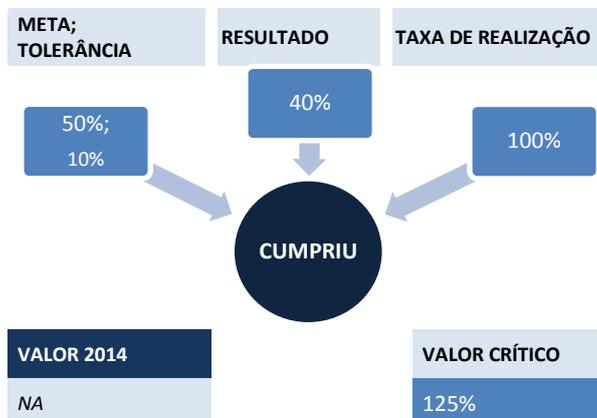
50%

20%

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 4

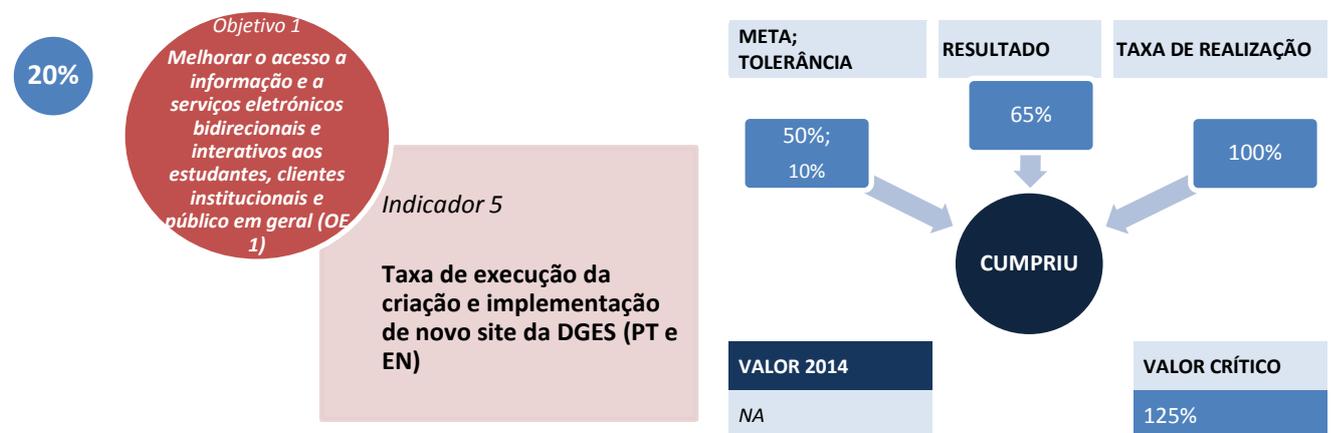
Taxa de execução da criação de plataforma única de interação com o cliente - eServiços



EXECUÇÃO DO INDICADOR	<p>A DGES tem vindo a adaptar os seus serviços, passando-os a fornecer por via eletrónica, de forma a agilizar os processos. Assim, foram sendo criados alguns formulários <i>online</i>. Tendo em vista melhoria do acesso a informação e à prestação de serviços, foi sentida a necessidade de congregar numa única plataforma todos os formulários disponíveis.</p> <p>Será criado um backoffice para criação e edição de formulários online. Este backoffice permitirá a gestão da informação recebida dos vários formulários. Cada formulário será configurado para efetuar a validação dos dados introduzidos antes da respetiva submissão sendo possível, por exemplo, enviar uma mensagem de agradecimento personalizada consoante o formulário, registar os dados numa base de dados acessível com posterior consulta no <i>backoffice</i>, gerar uma referência Multibanco, integrar com o sistema PayPal e apresentar os dados de transferência bancária para o utilizador público nas situações que envolvam pagamento de serviços (utilizando a plataforma de Interoperabilidade na Administração Pública – iAP, Plataforma de Pagamentos</p> <p>Para o prosseguimento deste objetivo foram desenvolvidas as atividades de levantamento de necessidades e de conceção.</p>
RESULTADO	A DGES cumpriu 40% do plano de execução de criação e implementação.
ANÁLISE DO DESVIO	O resultado obtido encontra-se dentro da meta estabelecida.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Maior transparência na comunicação; - Satisfação das necessidades do público-alvo da DGES; - Reforço da eficiência nos serviços de atendimento da DGES; - Incremento da taxa de serviços eletrónicos no âmbito do ensino superior;
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	Este indicador está estreitamente relacionado com os anteriores indicadores relativos ao <i>site</i> da DGES que constam desde o QUAR de 2008.

EFICÁCIA

50%

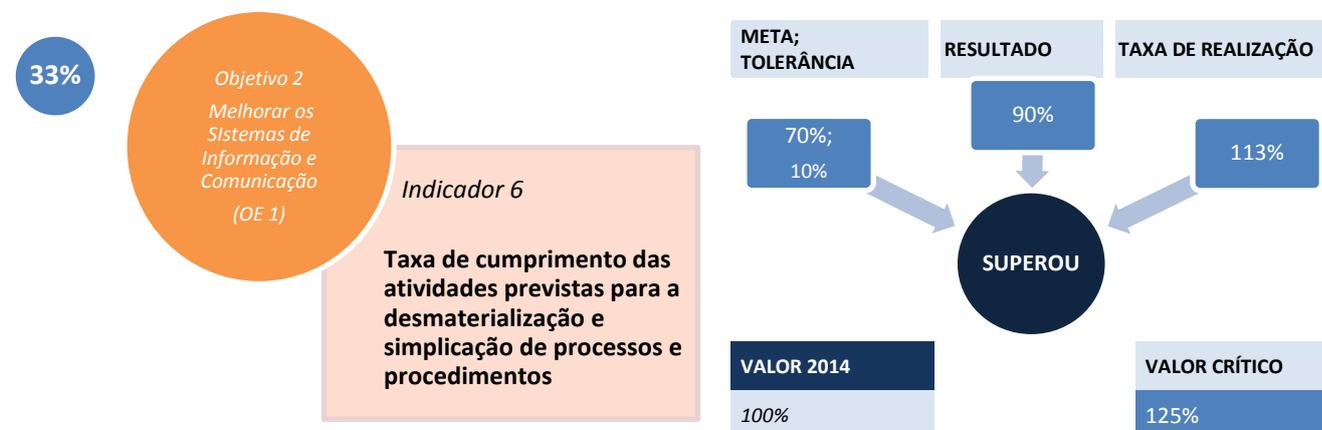


EXECUÇÃO DO INDICADOR	<p>Em setembro de 2015 deu-se início à definição de um projeto para criação e implementação novo <i>site</i> da DGES.</p> <p>A DGES tem vindo a adaptar os seus serviços, passando-os a fornecer por via eletrónica, de forma a agilizar os processos. Para tal, ao longo do tempo foram criadas várias páginas <i>web</i>, formulários <i>online</i>, aplicações <i>web</i>, que devido a sua ultrapassada tecnologia não foram possíveis de integrar no atual <i>site</i>. Pretende-se que no novo <i>site</i> da DGES todas estas vertentes possam conviver de forma harmoniosa, inovadora e tecnologicamente avançada. O <i>site</i> é principal meio para fornecer/disponibilizar serviços e informações a Instituições de Ensino Superior, estudantes, candidatos, docentes e demais cidadãos nacionais e estrangeiros.</p> <p>Das atividades planeadas foram concretizadas as seguintes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimento de Contratação Pública 2. Criação e implementação do <i>site</i> <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Planeamento e levantamento de necessidades para definição das tarefas a executar por parte de todas as equipas envolvidas <ol style="list-style-type: none"> a) Reunião inicial de projeto com o Diretor Geral/Subdiretor Geral e equipa de informática da DGES; b) Identificação dos principais objetivos/requisitos do projeto; c) Definição das tarefas a realizar durante o projeto; d) Identificação dos elementos que irão realizar as tarefas definidas; e) Planeamento detalhado do projeto, com definição de elaboração de testes de aceitação/carga aos ambientes de qualidade e de produção e entrega da documentação técnica. 2.2 Conceção, desenvolvimento e implementação do <i>website</i> <ol style="list-style-type: none"> a) Instalação e configuração do <i>software/hardware</i> que vai suportar o ambiente de qualidade; b) Conceção do <i>web design</i> a adotar; c) Reunião de aceitação (com todos os dirigentes da DGES) do <i>web design</i> desenvolvido; d) Aprovação do <i>web design</i>; e) Criação do <i>web design</i>; 2.4 Instalação e disponibilização da solução final/formação <ol style="list-style-type: none"> b) Carregamento de alguns conteúdos disponibilizados pela DGES.
------------------------------	---

RESULTADO	A DGES cumpriu 65% do plano de execução de criação e implementação.
ANÁLISE DO DESVIO	O resultado obtido encontra-se dentro da meta estabelecida.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none">- Maior transparência na comunicação;- Satisfação das necessidades de informação atualizada sentidas pelos destinatários/público-alvo da DGES;- Reforço da eficiência nos serviços de atendimento da DGES;- Incremento da taxa de serviços eletrónicos no âmbito do ensino superior;- Incremento da visibilidade da DGES junto do seu público-alvo.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	Este indicador está estreitamente relacionado com os anteriores indicadores relativos ao <i>site</i> da DGES que constam desde o QUAR de 2008.

EFICÁCIA

50%

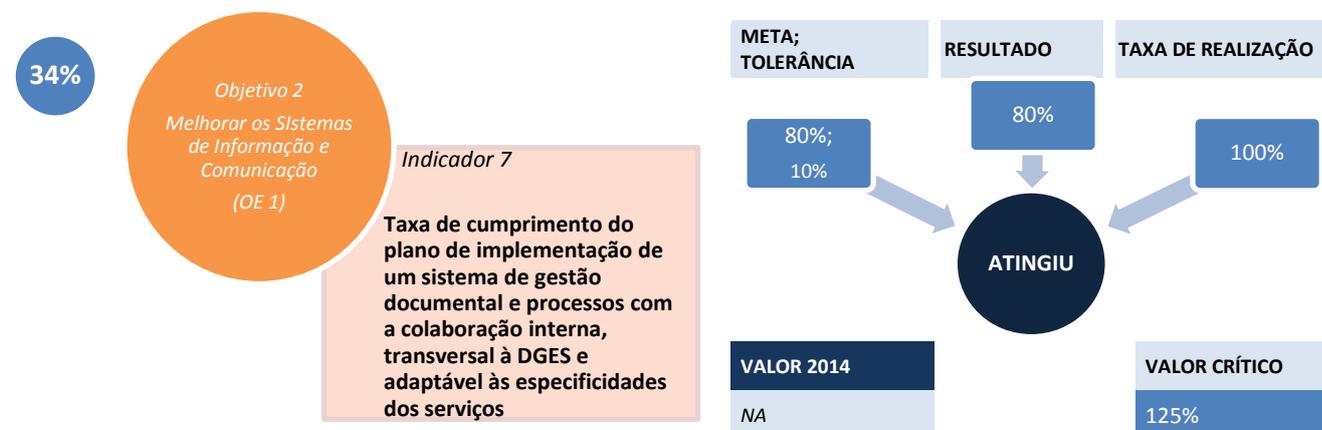


EXECUÇÃO DO INDICADOR	A DGES tem disponibilizado conteúdos informativos <i>online</i> em diversos sítios da internet, contribuindo para a crescente administração eletrónica dos serviços públicos, no contexto da modernização, simplificação e desburocratização administrativas.
RESULTADO	No âmbito da desmaterialização e simplificação de processos e procedimentos referem-se os seguintes projetos e ações: <ul style="list-style-type: none"> - Integração do formulário 20.º-A na candidatura online do concurso nacional; - Criação da APP Acesso; - Criação da Newsletter- Acesso; - Actualização dos conteúdos do projecto ACESSO TV; - Optimização da presença do Acesso nas Redes Sociais: Facebook; e Twitter; - Optimização da divulgação de informação relevante, destinada a estudantes estrangeiros, via comunicação electrónica, através do site Study in Portugal; - Actualização do site para divulgação do Guia Geral de Exames; - Desenvolvimento um projeto relacionado com os pedidos de emissão de documentos de estabelecimentos de ensino superior encerrados cujos espólios se encontram à guarda da DGES, para que seja possível fazer o requerimento diretamente online, bem como toda a gestão do processo ser feita através de uma plataforma integrada, com disponibilização de informação relevante para quem faz atendimento telefónico. Com vista à simplificação dos, foi desenvolvido
ANÁLISE DO DESVIO	O resultado obtido superou a meta estabelecida.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Criação de formas de comunicação mobile; - Facilidade e celeridade na disponibilização e acesso a informação relevante; - Criação e prestação de informação orientada ao público- alvo do Acesso – Redes Sociais; - Formação de novos públicos – alvo – comunicação electrónica via Study in Portugal - Simplificação dos serviços prestados neste âmbito; - Gestão integrada do processo; - Simplificação no acesso aos conteúdos; - Reforço da eficiência dos serviços; - Otimização do custo/benefício na prestação de informação; - Maior disseminação da informação por todos os interessados.

COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	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.
--	---

EFICÁCIA

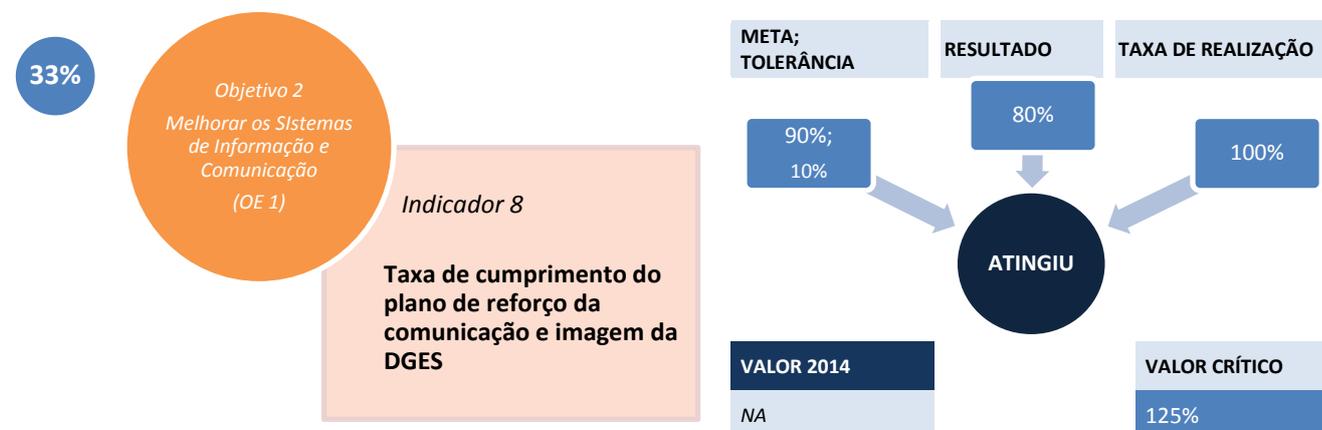
50%



EXECUÇÃO DO INDICADOR	Com a entrada em vigor do Plano de Classificação Comum para o MEC, a DGES sentiu necessidade de implementar um sistema de gestão documental e processos com a colaboração interna, transversal à DGES e adaptável às especificidades dos serviços. Para tal, contactou com os diversos serviços do MEC para verificar a possibilidade de se agregar a um programa de Gestão Documental já existente. Este projeto reflete, uma aposta clara na modernização administrativa dos Serviços do MEC, tornando a semântica e as regras conhecidas e comuns para todos; uma maior transparência de processos; uma melhor gestão do tempo; facilitador da gestão da mudança organizacional; desburocratização, reengenharia e agilização de processos.
RESULTADO	A DGES cumpriu 80% do plano de implementação.
ANÁLISE DO DESVIO	O resultado obtido encontra-se dentro da meta estabelecida.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Concretizar a interoperabilidade com a Tutela e com as outras entidades ministeriais; - Contribuir para uma maior racionalidade do funcionamento das organizações, assente em princípios de inovação, qualidade, partilha e rapidez; - Potenciar a redução de custos públicos de contexto.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	Este indicador reflete a evolução de outros indicadores constantes do QUAR. A preocupação contínua com a desmaterialização, simplificação de processos e procedimentos desde o ano de 2013 e no ano de 2014 relativo ao desenvolvimento de sistemas de informação e documentação.

EFICÁCIA

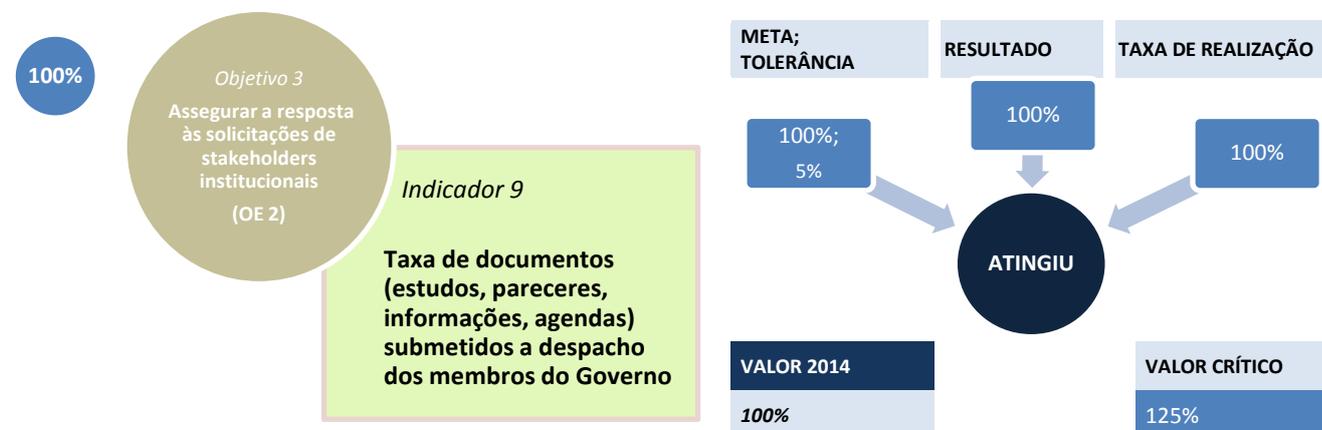
50%



EXECUÇÃO DO INDICADOR	<p>Para a execução deste indicador, a DGES desenvolveu as seguintes atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Criação da APP Acesso; - Criação da <i>Newsletter</i>- Acesso; - Atualização dos conteúdos do projeto ACESSO TV; - Otimização da presença do Acesso nas Redes Sociais: Facebook; e Twitter; - Otimização da divulgação de informação relevante, destinada a estudantes estrangeiros, via comunicação eletrónica, através do site Study in Portugal; - Continuação da disseminação da <i>Newsletter</i>- DGES Internacional; - Início dos trabalhos conducentes à criação do novo portal da DGES.
RESULTADO	A DGES cumpriu 80% do plano de reforço e imagem da DGES.
ANÁLISE DO DESVIO	O resultado obtido encontra-se dentro da meta estabelecida.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Maior transparência na comunicação; - Satisfação das necessidades de informação atualizada sentidas pelos destinatários/público-alvo da DGES; - Incremento da visibilidade da DGES junto do seu público-alvo.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	Não aplicável.

EFICÁCIA

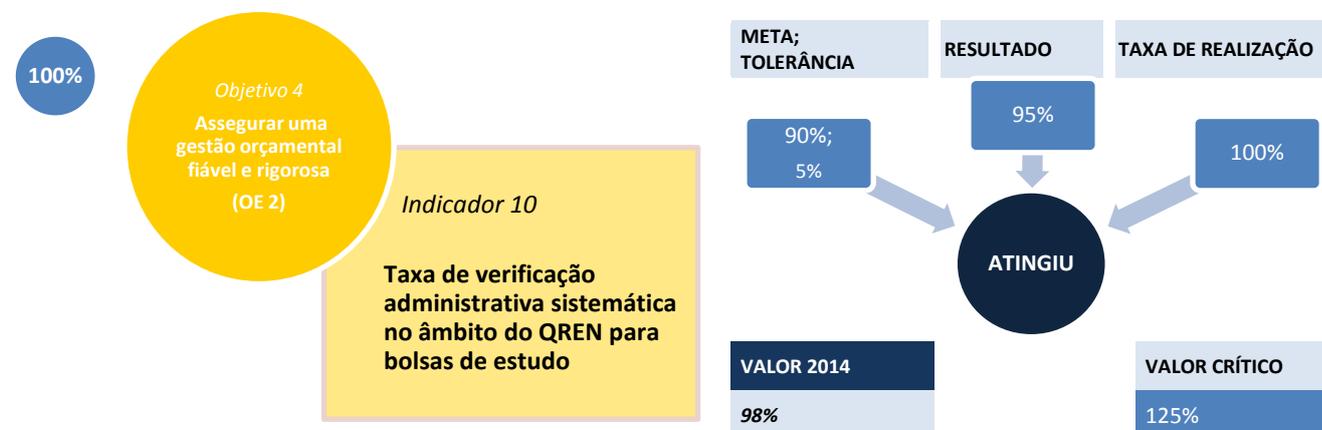
50%



EXECUÇÃO DO INDICADOR	A DGES no exercício da sua missão elabora inúmeros pareceres e informações que são objeto de apreciação e despacho por parte dos membros do Governo da área do ensino superior.
RESULTADO	100% das informações e pareceres foram objeto de despacho favorável pelos membros do Governo.
ANÁLISE DO DESVIO	O resultado obtido encontra-se dentro da meta estabelecida.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	Este indicador reflete a evolução de outros indicadores constantes no QUAR da DGES do ano de 2013 e de 2014 na garantia de resposta às solicitações.

EFICIÊNCIA

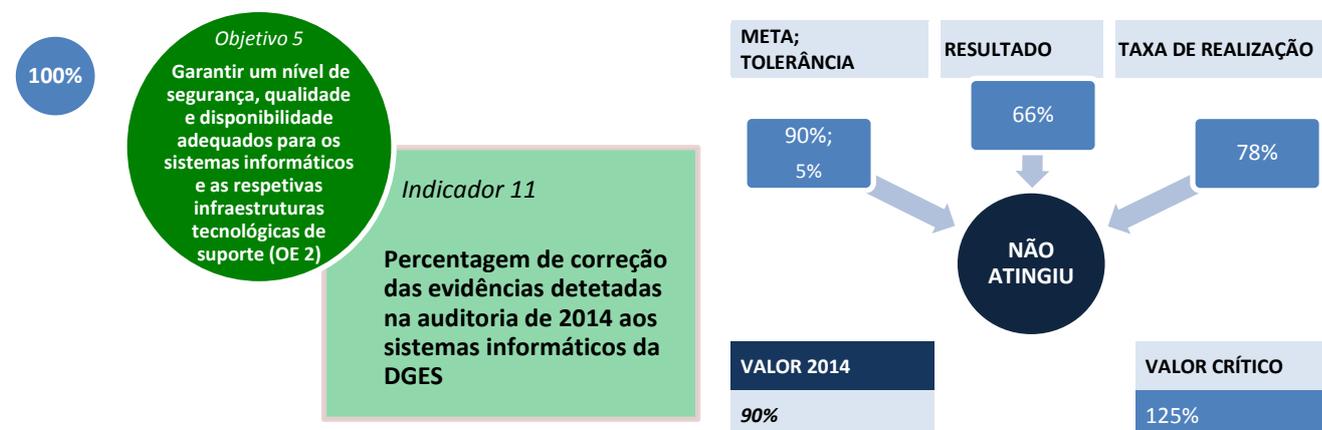
25%



EXECUÇÃO DO INDICADOR	<p>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> <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>Durante o ano de 2015, decorrente da transição efetiva do QREN para o Portugal 2020, a DGES deixou de ter o estatuto OREPP e, conseqüentemente, de estar obrigada à realização de verificações.</p> <p>A execução do indicador terminou, assim, em julho de 2015.</p>
RESULTADO	<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>
ANÁLISE DO DESVIO	<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>
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Reforço das ferramentas de controlo da atribuição de apoios sociais; - Disseminação de práticas de verificação sistemática pelos Serviços de Ação Social; - Reforço da imagem da DGES perante Autoridades nacionais e internacionais em termos de aplicação de Fundos Europeus.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	<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%



EXECUÇÃO DO INDICADOR	A empresa “VisionWare”, enquanto consultora independente, colaborou com a DGES no decorrer do ano 2015, 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.
RESULTADO	As falhas detetadas em 2014 foram corrigidas em 66% durante o ano de 2015.
ANÁLISE DO DESVIO	Apesar dos esforços realizados pela empresa consultora nesta área, não foi possível obter das empresas que dão suporte às aplicações (nomeadamente na área das Bolsas) um planeamento e resolução atempadas, estando a serem resolvidas as questões encontradas apenas no início de 2016. Também na parte de infraestrutura não foi possível iniciar a migração de plataformas antes do início de 2016 por não estarem disponíveis as condições técnicas para o fazer.
IMPACTOS	- Aumento substancial do nível de segurança das plataformas informáticas da DGES; - Maior disponibilidade e fiabilidade dos sistemas <i>online</i> da DGES; - Garantia da privacidade da informação tratada; - Maior confiança na utilização dos novos canais e plataformas <i>online</i> .
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	No ano de 2008, de acordo com prioridades definidas pela Direção, foi definido no QUAR da DGES um indicador relativo à “Correção das evidências detetadas na auditoria à plataforma do Acesso ao Ensino Superior”. O resultado da auditoria correspondeu a uma taxa de realização de 153% na correção das evidências detetadas na plataforma. Desde o ano de 2009 que foram objeto de análise todas as plataformas aplicacionais e tecnológicas da DGES. Nestes termos, registou-se uma evolução positiva do indicador, a nível do alargamento do universo considerado.

QUALIDADE

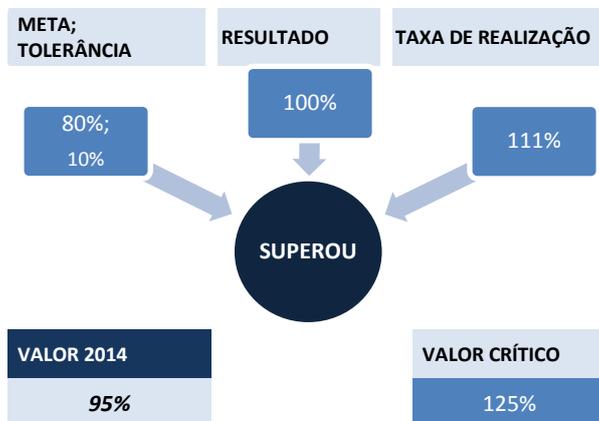
25%

50%

Objetivo 6
Assegurar um conjunto de políticas que visam a dotação de conhecimentos e a satisfação dos utilizadores da DGES (OE 3)

Indicador 12

Taxa de execução do plano de ações de formação prestadas pela DGES ao seu público alvo



EXECUÇÃO DO INDICADOR	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
RESULTADO	<ul style="list-style-type: none"> - Peer Learning Activity – Quality Assurance in ASEM Countries em Bruxelas; - Peer Learning Activity – Automatic Recognition Portugal / Belgium (FL), na Bélgica; - Conferência – Post – Bologna Higher Education, Time for Change, Time for Balance na Universidade de Coimbra; - Sessões de formação a 30 Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior; - Sessões de formação de Acesso ao Ensino Superior no âmbito de presença em feiras ou mostras de estudantes; - Sessões de formação a instituições de ensino estrangeiro; - Sessões de formação a representações diplomáticas em Portugal – 6; - Sessões de formação aos técnicos utilizadoras da plataforma de análise e atribuição de bolsas de estudo.
ANÁLISE DO DESVIO	Foram realizadas todas as ações de formação previstas, tendo, inclusivamente sido realizadas algumas ações de formação que não estavam previstas no plano inicial.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Partilha de experiências e de conhecimento por parte da DGES; - Aumento da proatividade na busca de soluções; - Desenvolvimento contínuo da imagem da DGES com entidade pública de referência junto dos seus públicos-alvo; - Maior transparência no relacionamento com o público-alvo.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	Este indicador encontra-se fixado nos QUAR da DGES desde o ano de 2012, com resultados favoráveis ao longo dos anos.

QUALIDADE

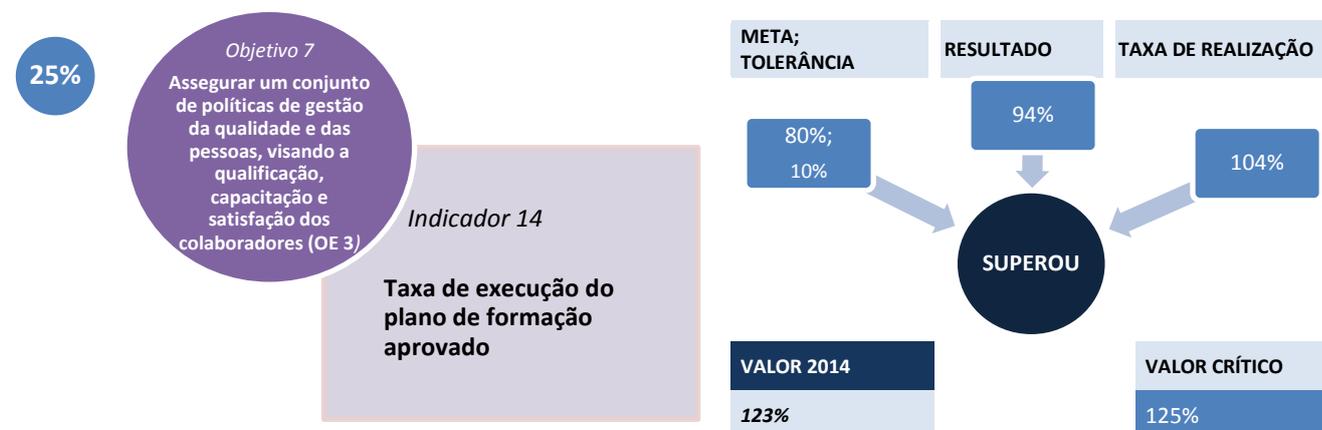
25%



EXECUÇÃO DO INDICADOR	<p>Durante o ano de 2015, a DGES realizou inquéritos a diversos utilizadores tendo como intuito aferir a satisfação dos mesmos, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Questionário de satisfação dos utilizadores dos utilizadores do Balcão Eletrónico (Be.Com); - Questionário de avaliação da Qualidade do Serviço e da Satisfação com a Utilização da Plataforma INDEZ
RESULTADO	<ul style="list-style-type: none"> - Questionário de satisfação dos utilizadores dos utilizadores do Balcão Eletrónico (Be.Com): O convite foi dirigido aos 20.808 utilizadores que pediram informações à DGES através do Be.Com e que o <i>ticket</i> foi encerrado em 2015. Contou com uma taxa de resposta de 3.20%. O resultado da avaliação, numa escala de 1 a 10, foi 7,7. - 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 7,7. O estudo teve por base um questionário que registou uma taxa de resposta de 40% dos utilizadores da plataforma INDEZ. Como regra, foi utilizada uma escala de dez valores (de 1 a 10) nas questões de avaliação.
ANÁLISE DO DESVIO	O resultado obtido encontra-se dentro da meta estabelecida.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento da taxa de serviços eletrónicos; - Melhoria da qualidade da relação entre a DGES e os seus clientes; - Prestação de serviços com qualidade reforçada; - Orientação dos serviços para uma resposta pronta, eficaz e transparente, numa ótica de melhoria contínua; - Possibilidade de direcionar as melhorias de acordo com as necessidades dos utentes; - Melhoria da imagem da DGES.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	<ul style="list-style-type: none"> - Questionário de satisfação dos utilizadores dos utilizadores do Balcão Eletrónico (Be.Com): Verifica-se um acréscimo de 0,7 pontos relativo a 2014. - Questionário de avaliação da Qualidade do Serviço e da Satisfação com a Utilização da Plataforma INDEZ: O valor apurado representa um acréscimo ligeiro de 0,2 pontos face ao ano anterior.

QUALIDADE

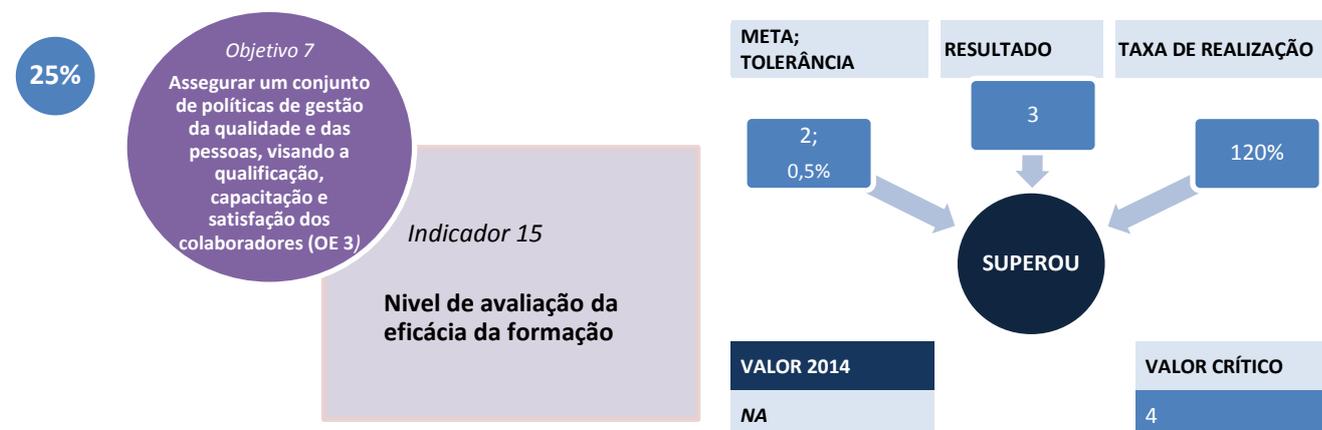
25%



EXECUÇÃO DO INDICADOR	No ano de 2015, foi elaborado o Plano de Formação de acordo com as necessidades identificadas no Diagnóstico das Necessidades de Formação efetuado para o biénio 2014/2015. Na sequência do acompanhamento e monitorização sistemática da execução do Plano, foram feitas revisões/atualizações no sentido de responder a novas necessidades inerentes a funções/atividades que assim o exigiam. Foram realizadas 33 ações de formação das 35 planeadas.
RESULTADO	A DGES superou o indicador definido.
ANÁLISE DO DESVIO	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.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Contribui para uma maior satisfação dos colaboradores; - Facilitador de uma atitude mais participativa e empenhada; - Aumento da produtividade; - O retorno do investimento em formação reflete-se na qualidade dos processos; - Facilita a partilha de conhecimento entre colaboradores; - Maior qualidade dos serviços.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	Desde o ano de 2008 que este indicador se encontra presente no QUAR

QUALIDADE

25%



EXECUÇÃO DO INDICADOR	No ano de 2015 foi implementada uma melhoria no processo de gestão da formação, tendo sido desenvolvidos e aplicados instrumentos de avaliação da eficácia da formação. Foi elaborado um questionário de avaliação para os trabalhadores e um para os superiores hierárquicos, tendo ambos sido aplicados através de inquérito eletrónico. Os questionários são constituídos por cinco indicadores/questões e utilizada uma escala de avaliação de 1 a 4 (1-Discordo, 2-Não concordo nem discordo, 3-Concordo, 4-Concordo Totalmente)
RESULTADO	A DGES superou o indicador definido.
ANÁLISE DO DESVIO	O desvio positivo registado deve-se ao facto ser o primeiro ano em que se realiza a avaliação da eficácia e não existir histórico relativo a este indicador.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Contribui para uma maior satisfação dos colaboradores; - Facilitador de uma atitude mais participativa e empenhada; - Aumento da produtividade; - O retorno do investimento em formação reflete-se na qualidade dos processos; - Facilita a partilha de conhecimento entre colaboradores; - Maior qualidade dos serviços.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	Este indicador encontra-se relacionado com o Indicador 14.

QUALIDADE

25%

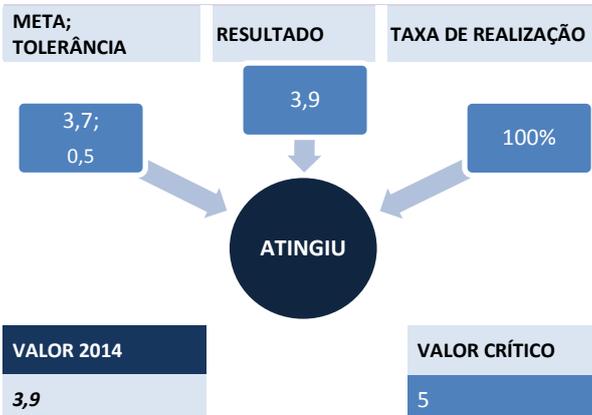
25%

Objetivo 7

Assegurar um conjunto de políticas de gestão da qualidade e das pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores (OE 3)

Indicador 16

Nível de satisfação global dos colaboradores da DGES



EXECUÇÃO DO INDICADOR	Foi realizado, em dezembro de 2015, um questionário de satisfação aos colaboradores da DGES.
RESULTADO	A DGES atingiu o indicador definido.
ANÁLISE DO DESVIO	O resultado obtido encontra-se dentro da meta estabelecida.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Contribui para uma maior satisfação dos colaboradores; - Facilitador de uma atitude mais participativa e empenhada; - Promove o crescimento e desenvolvimento dos colaboradores; - Otimiza a comunicação; - Aumenta a produtividade; - Maior qualidade dos serviços.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	Desde o ano de 2009 que a DGES avalia a satisfação dos seus colaboradores. Em 2014, o nível de satisfação global dos colaboradores da DGES foi de 3,9.

QUALIDADE

25%



EXECUÇÃO DO INDICADOR	Foram, ao longo do ano monitorizados os objetivos propostos e validados, procurando-se, sempre que necessário, desenvolver ações corretivas ou preventivas.
RESULTADO	Foi realizada auditoria externa por parte da SGS, resultando a manutenção do Certificado, sem ter sido registada qualquer PAC (Pedido de Ação Corretiva).
ANÁLISE DO DESVIO	Para a execução do indicador contribuiu a equipa de Gestão da Qualidade, bem como uma entidade externa, "Qualiwork", que presta apoio ao desenvolvimento do SGQ. Não se deixa, naturalmente, de relevar também o trabalho permanente dos técnicos da DSAE que permitem alcançar este resultado.
IMPACTOS	- A manutenção da certificação permite reforçar a imagem distintiva da DSAE; - Serve de motivo de orgulho e valorização para todos os que participam diariamente no reforço da qualidade do serviço prestado pela unidade orgânica.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	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 71 efetivos, a que correspondem 797 pontos, correspondentes a Dirigentes Superiores, Dirigentes Intermédios, Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos, Assistentes Operacionais e Técnicos de Informática (Figura 1).

De acordo com a pontuação, face aos 797 pontos planeados, foram executados 716. Verifica-se, deste modo, uma **taxa de realização dos recursos humanos de 90%**.

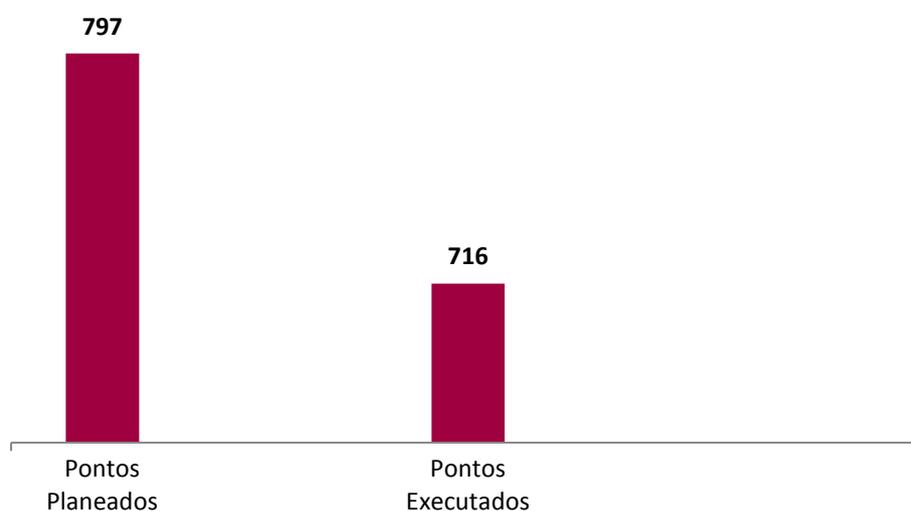


Figura 1 – Recursos Humanos Planeados Vs Utilizados (em pontos)

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 121,FF 123, FF 242 e FF 280)	Orçamento corrigido	Orçamento Realizado	Taxa de Realização
Despesas com pessoal	1.976.765 €	1.940.898 €	98%
Aquisições de bens e serviços	945.756 €	745.277 €	79%
Transferências correntes	238.244 €	233.154 €	98%
Outras despesas correntes	4.721 €	4.721 €	100%
Aquisição de bens de capital	159.413 €	71.436 €	45%
PIDDAC (F.F. 111)	0 €	0 €	
Outros	0 €	0 €	
TOTAL	3.324.899 €	2.995.486 €	90%

Tabela 1 – Orçamento de Funcionamento e Investimento

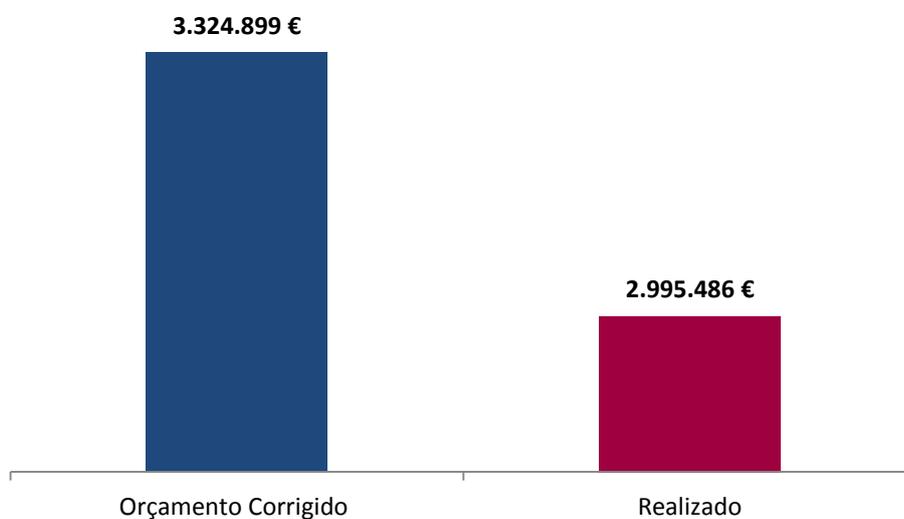


Figura 2 – Orçamento de Funcionamento

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	3%	118%	5	0,170
OBJ 1 Ind 2	3%	109%	5	0,170
OBJ 1 Ind 3	3%	120%	5	0,170
OBJ 1 Ind 4	3%	100%	3	0,102
OBJ 1 Ind 5	3%	100%	3	0,102
OBJ 2 Ind 6	5%	113%	5	0,272
OBJ 2 Ind 7	6%	100%	3	0,168
OBJ 2 Ind 8	5%	100%	3	0,163
OBJ 3 Ind 9	17%	100%	3	0,495
OBJ 4 Ind 10	13%	100%	3	0,375
OBJ 5 Ind 11	13%	78%	1	0,125
OBJ 6 Ind 12	6%	111%	5	0,313
OBJ 6 Ind 13	6%	100%	3	0,188
OBJ 7 Ind 14	3%	104%	5	0,156
OBJ 7 Ind 15	3%	100%	3	0,094
OBJ 7 Ind 16	3%	100%	3	0,094
OBJ 7 Ind 17	3%	125%	5	0,156
Total Global	100%	101,1%	3,313	2,969

Tabela 2 – Desempenho Global

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

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

$$\text{PRODUTIVIDADE} = \frac{101,1\%}{90\%} = 1,12$$

Realizando uma análise comparativa da taxa de produtividade com a verificada em 2014 (1,19), verifica-se que, face aos recursos humanos disponíveis, o desempenho global da DGES registou um ligeiro decréscimo (0,07).

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 decréscimo face ao ano de 2014 (0,17).

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

$$\text{CUSTO vs EFICÁCIA} = \frac{101,1\%}{90\%} = 1,12$$

2.5. ANÁLISE DA EFICÁCIA, EFICIÊNCIA E QUALIDADE

Quatro dos indicadores relativos aos **objetivos de eficácia** registou uma taxa de realização igual a 100%, tendo os mesmos sido atingidos. O Indicador n.º 3 do objetivo n.º 1 alcançou uma taxa de realização de 120%, o Indicador n.º 1 do objetivo n.º 1 alcançou uma taxa de realização de 118%. Os indicadores n.º 6 e n.º 7 do objetivo n.º 2 alcançaram uma taxa de realização de 113% e o Indicador n.º 2 do objetivo n.º 1 alcançou uma taxa de realização de 109%. (Figura 3).

Relativamente aos **objetivos de eficiência** (Figura 4), o Indicador n.º 10 do objetivo n.º 4 foi atingido, obtendo uma taxa de realização de 100% e o Indicador n.º 11 do objetivo n.º 5 foi não atingido, tendo obtido uma taxa de realização de 78%.

No que se refere aos **objetivos de qualidade** (Figura 5), três dos seis indicadores foram superados, com um nível de realização de superior a 100% e três indicadores foram atingidos.

A avaliação de desempenho por tipo de objetivo foi positiva, registando-se uma classificação de 3,63 ao nível da eficácia, 2,00 ao nível da eficiência e 4,00 ao nível da qualidade (Figura 5).

Quanto aos **desvios registados com valor igual ou superior a 25%**, há a referir apenas o Indicador n.º 17 do objetivo n.º 7, perfazendo uma percentagem de 17% no total de indicadores.

O desvio do Indicador n.º 17 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 3,31 (4,05 em 2013), correspondendo a uma avaliação final qualitativa de “Desempenho satisfatório”, pelo facto de ter atingido os objetivos mais relevantes. (Figura e Figura 5).

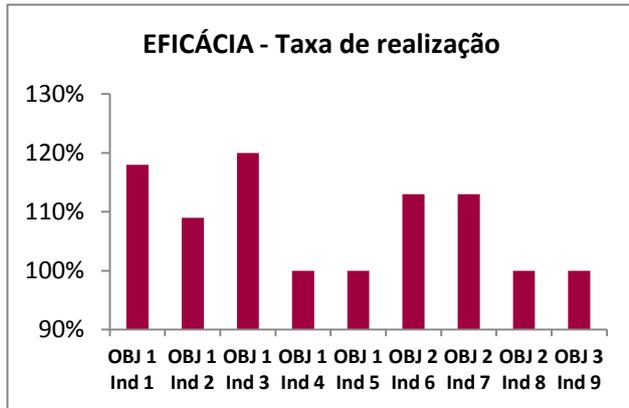


Figura 3 – Eficácia – Taxa de realização

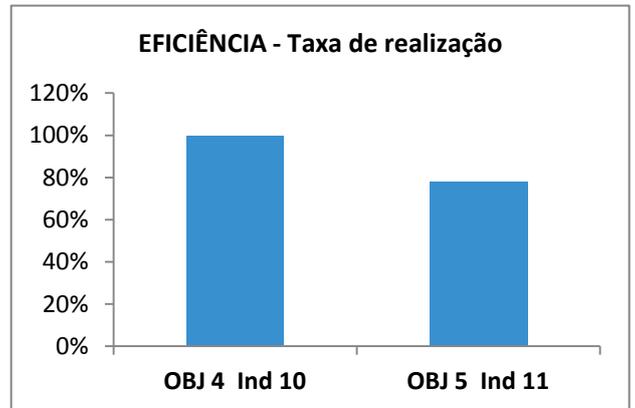


Figura 4 – Eficiência – Taxa de realização

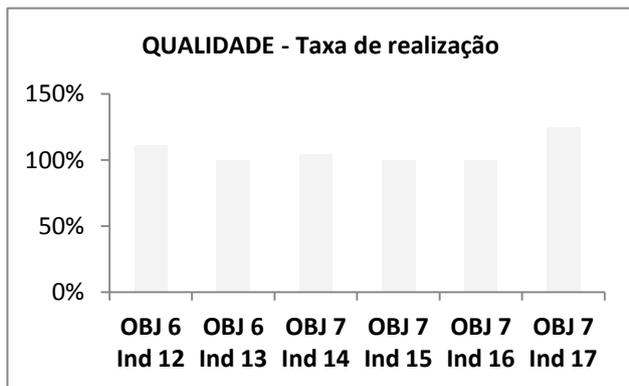


Figura 5 – Qualidade – Taxa de realização

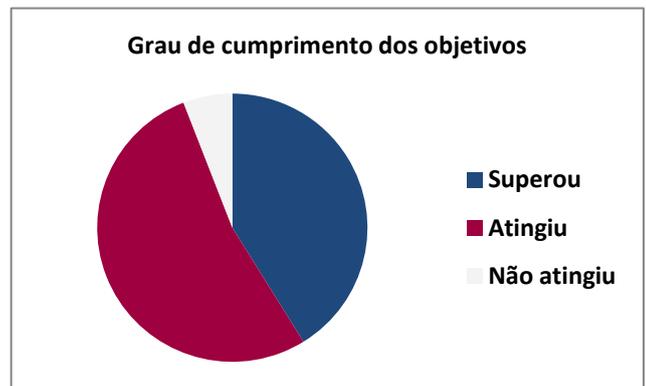


Figura 6 – Grau de cumprimento dos objetivos

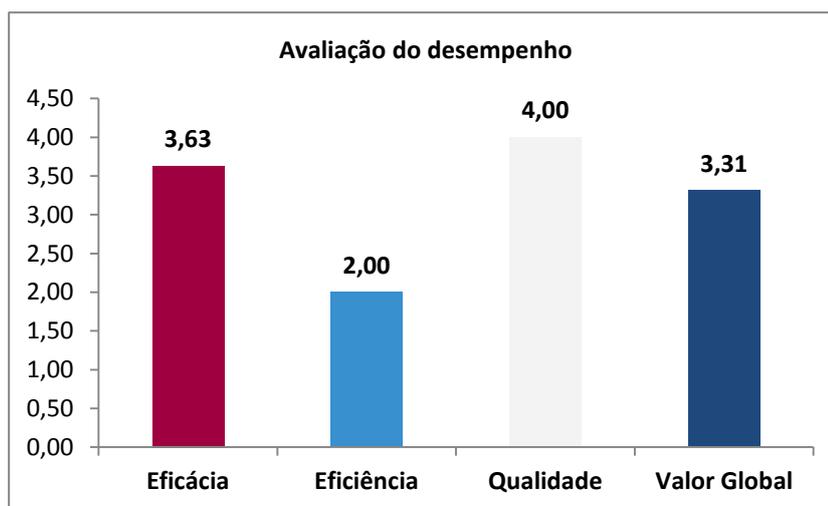


Figura 5 – Avaliação de Desempenho

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), relativamente à “Satisfação dos utilizadores do Balcão Eletrónico (Be.Com) ”.**

- **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. 130 e seguintes).

2.6.2. INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DE COLABORADORES

Foi realizado, em dezembro de 2015, 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 52%.

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

Da análise dos resultados observámos, no que diz respeito à satisfação global dos colaboradores com a organização, Figura 6, que 80% encontra-se satisfeito. Nesta questão foram tidos em conta itens que

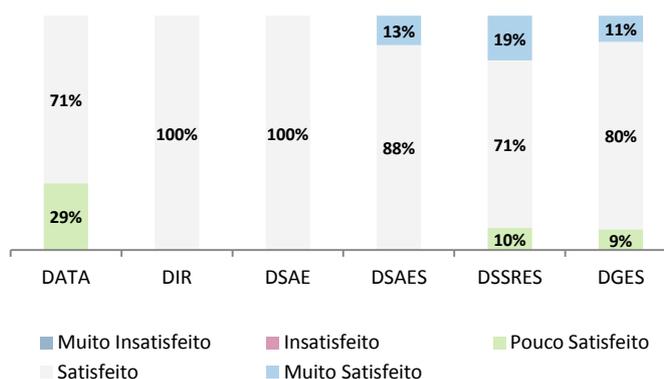


Figura 6 – Satisfação global dos colaboradores com a organização

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. 88% dos colaboradores da DGES encontram-se no intervalo “satisfeito e muito satisfeito” com a gestão, Figura 7, 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).

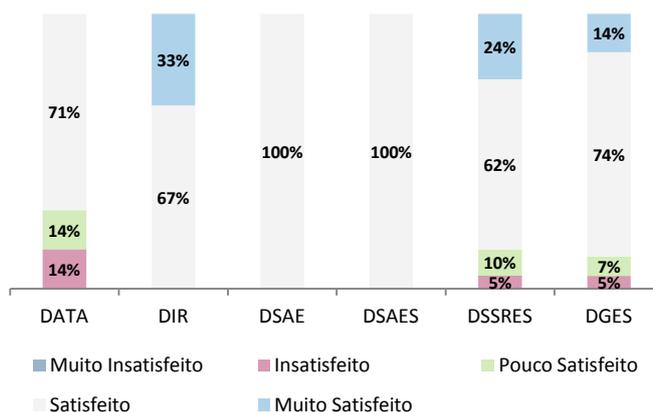


Figura 7 – Satisfação global dos colaboradores com a gestão

Foi ainda abordada uma questão relacionada com a satisfação com as condições de trabalho, sendo que 91% 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 organização, com as condições de higiene e do espaço de trabalho, com as condições de segurança e com a sala de convívio/Refeição.

Quando questionados sobre a satisfação com o seu desenvolvimento carreira, 71% dos colaboradores encontra-se “Satisfeito”, considerando a

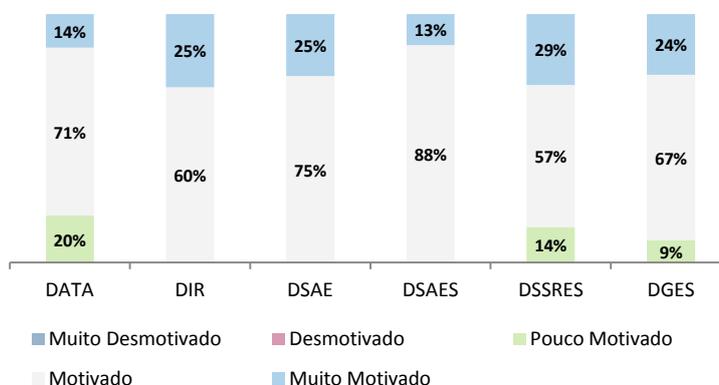


Figura 8 – Nível global de motivação

política de gestão de recursos humanos existente na organização, as oportunidade de desenvolver novas competências e o acesso a formação relevante para desenvolver os objetivos.

Para análise dos níveis de motivação dos colaboradores, Figura 8, 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, 91% 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, 72% dos colaboradores consideram-se “Satisfeitos”.

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

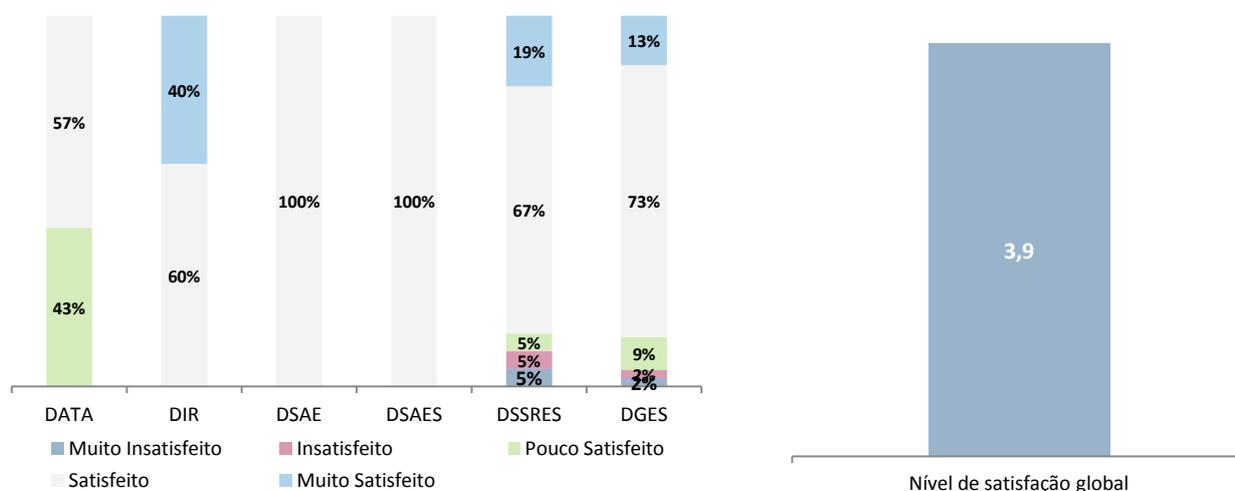


Figura 9 - Nível de Satisfação global

tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa, 95% dos colaboradores consideram-se “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”.

Por último, foi averiguado o nível de satisfação de global pode verificar-se que 86% dos colaboradores se consideram “Satisfeito” e “Muito Satisfeito” e que o nível de satisfação global situa-se nos 3,9 (Figura 9).

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

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1 – Ambiente de controlo				
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 uma empresa externa certificada que procede à auditoria financeira do orçamento de funcionamento da DGES e do FAS-Fundo de Ação Social.</p>
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	x			
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			
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; Plano de Formação ; Avaliação da Eficácia da 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 2015, foram realizadas diversas auditorias externas por parte de empresas certificadas e das seguintes entidades: IGEC-Inspeção Geral de Educação e Ciência; Oliveira Reis e Associados; No âmbito do projetos cofinanciados foram realizadas auditorias por parte das seguintes entidades: Programa Operacional Capital Humano, Agência para o Desenvolvimento e Coesão e Tribunal de Contas Europeu (TCE).

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
2 – Estrutura organizacional				
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"> - Decreto Regulamentar n.º20/2012, de 7 de fevereiro (que definiu a natureza, missão, atribuições e organização interna da Direção-Geral do Ensino Superior); - Portaria n.º143/2012, de 16 de maio (que definiu a estrutura da DGES); - Despacho n.º 8353/2012, de 14 de junho de 2012, publicado no D.R., 2ª série, nº 119, de 21 de junho (que criou a unidade orgânica flexível da DGES – DRMCI-); - Despacho n.º 9199/2012, de 2 de julho de 2012, publicado no D.R., 2ª série, nº 131, de 9 de julho (que criou a unidade orgânica flexível da DGES – DATA -). <p>Com a entrada em funções do XXI Governo, foi publicado Decreto-Lei n.º 251-A/2015, de 17 de dezembro, que aprovou a Lei Orgânica do XXI Governo Constitucional.</p>
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			66%, de acordo com o Plano de Formação Executado.
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			Definição e implementação de normas procedimentais estandardizadas de acordo com definições transversais à Direção-Geral do Ensino Superior. Existência na DSAE, por via da implementação de SGQ e respetiva certificação, de procedimentos formalmente definidos. Existência de um Manual de Controlo Interno para a área Financeira e Manual de Fundo de Maneyo.
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			Definição e implementação de normas procedimentais estandardizadas de acordo com definições transversais à Direção-Geral do Ensino Superior. Existência na DSAE, por via da implementação de SGQ, de procedimentos formalmente definidos.
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			Definição e implementação de normas procedimentais estandardizadas de acordo com definições transversais à Direção-Geral do Ensino Superior. Existência na DSAE, por via da implementação de SGQ, de procedimentos formalmente definidos.
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			Definição e implementação de normas procedimentais estandardizadas de acordo com definições transversais à Direção-Geral do Ensino Superior. Existência na DSAE, por via da implementação de SGQ, de procedimentos formalmente definidos.

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			<p>A CIMP- Comissão de Implementação e Monitorização do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações da DGES desenvolve a sua atividade desde 2011:</p> <p>17/01/2011 – Constituição da CIMP e aprovação do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações da DGES</p> <p>16/02/2012 – aprovação do 1º Relatório, no qual se plasmaram propostas de novos instrumentos de bom governo.</p> <p>11/07/2012 - foi aprovada a 2ª Comissão de Implementação e Monitorização do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.</p> <p>20/01/2013 - foi aprovada a prorrogação do mandato dos membros da 2ª CIMP até 31/12/2013.</p> <p>04/02/2014 foi aprovado o Relatório Final da 2ª CIMP no qual se apresentaram propostas de boas práticas a adotar.</p> <p>13/04/2015 – foi aprovada a 3ª Comissão de Implementação e Monitorização do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.</p>
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado	X			
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
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-Consturlink/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>Acesso de terceiros aos sistemas - 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.</p> <p>Este acesso efetua-se através de diferentes níveis, definidos previamente, tendo em conta as funções desempenhadas, bem como as tarefas a desenvolver.</p> <p>Comunicação entre sistemas internos - 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 armazenada centralmente é salvaguardada com mecanismos e rotinas automáticas de cópias de segurança, em vários suportes.
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.

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

5. PARTICIPAÇÃO

No que diz respeito à audição e participação na avaliação, vide pág.32.

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

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

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

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

6. BENCHMARKING NACIONAL E INTERNACIONAL

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

BENCHMARKING NACIONAL E INTERNACIONAL

Durante o ano de 2015 foi realizado o estudo de aferição da satisfação com o Be.Com.

O convite foi dirigido aos 20.808 utilizadores que pediram informações à DGES através do Be.Com, cujo ticket foi encerrado em 2015.

Neste *Benchmarking*, é comparado o nível de Satisfação dos utilizadores do Be.Com com dados disponibilizados pelo Índice Nacional de Satisfação do Cliente (ECSI¹ – Portugal) em 2014-2015, embora nesta comparação há que ter em atenção a existência de diferentes serviços/produtos fornecidos em cada setor.

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

O valor da dimensão satisfação obtido para os utilizadores do Be.Com é o segundo melhor classificado - Gás em Garrafa – distando apenas de 0,2 pontos.

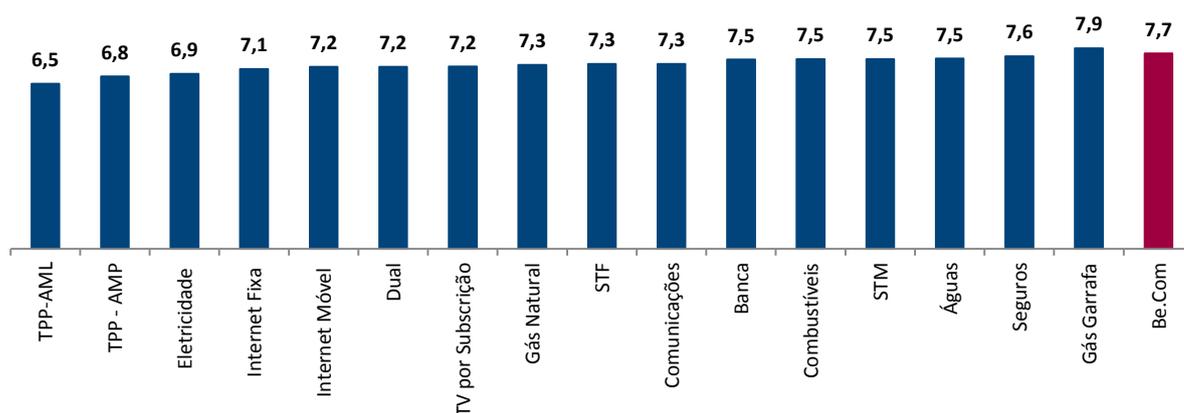


Figura 12 - Satisfação – Comparação nível de Satisfação dos utilizadores do Balcão Eletrónico com Outros Serviços em Portugal (ECSI 2014/2015)

¹ ECSI – European Customer Satisfaction Index. http://www.ecsiportugal.pt/resultados_nacionais/index.html/

Ao nível do setor público, o *American Customer Satisfaction Index* (ACSI²) 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 primeira posição neste ranking.

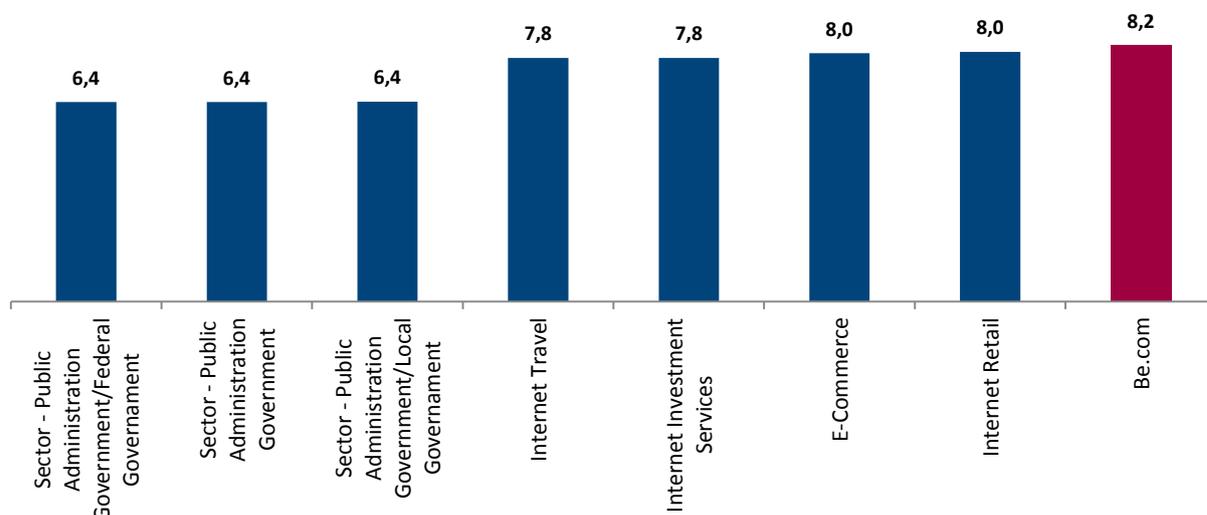


Figura 13 - Comparação nível de Satisfação dos utilizadores do Balcão Eletrónico com ACSI Scores – National, Setor & Industry
fev. 2016

6.2 SATISFAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO E DA SATISFAÇÃO COM A UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA INDEZ

BENCHMARKING NACIONAL E INTERNACIONAL

Durante o ano de 2015 foi realizado o estudo de aferição da satisfação da qualidade do serviço e da satisfação com a utilização da plataforma INDEZ.

O inquérito, realizado entre os dias 27 de abril e 28 de maio de 2015, foi dirigido aos 185 utilizadores da plataforma INDEZ 2014 de todas as instituições de ensino superior público.

Neste *Benchmarking*, é comparado o nível de satisfação da qualidade do serviço e da satisfação com a utilização da plataforma INDEZ com dados disponibilizados pelo Índice Nacional de Satisfação do Cliente (ECSI³ – Portugal) em 2014-2015, embora nesta comparação há que ter em atenção a existência de diferentes serviços/produtos fornecidos em cada setor.

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

³ ECSI – European Customer Satisfaction Index. http://www.ecsiportugal.pt/resultados_nacionais/index.html/

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 para aferir a satisfação da qualidade do serviço e da satisfação com a utilização da plataforma INDEZ, dada a dimensão e a grande concentração da oferta nas entidades promotoras.

O valor da dimensão satisfação obtido para os utilizadores do INDEZ segundo melhor classificado - Gás em Garrafa – distando apenas de 0,2 pontos.

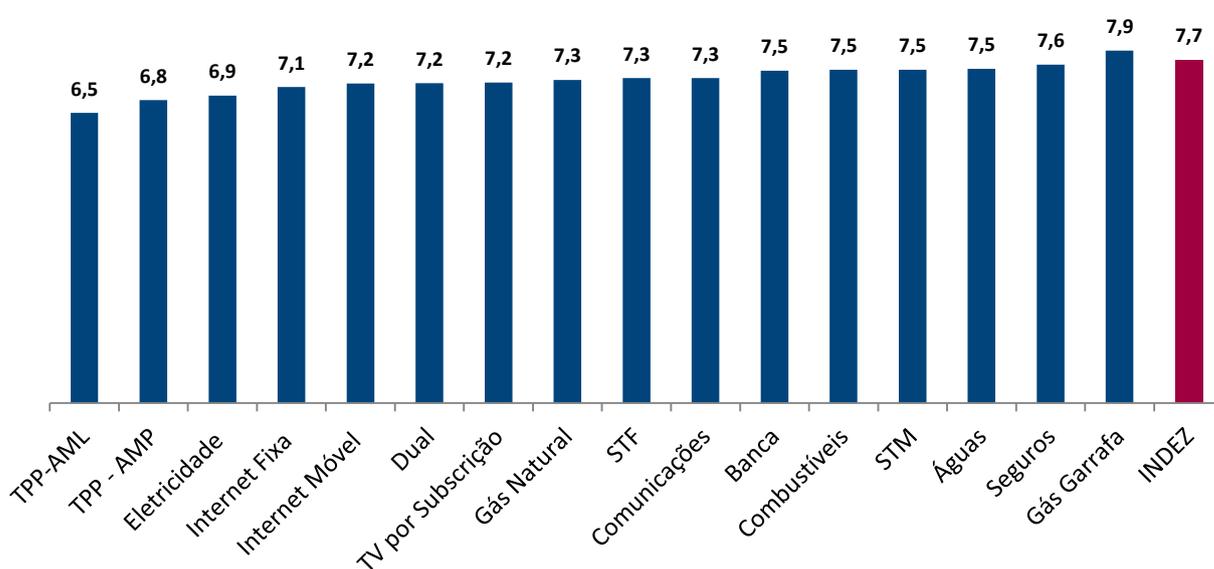


Figura 14 - Satisfação – Comparação nível de satisfação da qualidade do serviço e da satisfação com a utilização da plataforma INDEZ com Outros Serviços em Portugal (ECSI 2014/2015)

Ao nível do setor público, o *American Customer Satisfaction Index* (ACSI⁴) permite efetuar comparações entre os setores *online*, cujos serviços são prestados nos EUA. A partir deste índice, verifica-se que utilizadores do INDEZ ocupam a terceira posição neste ranking.

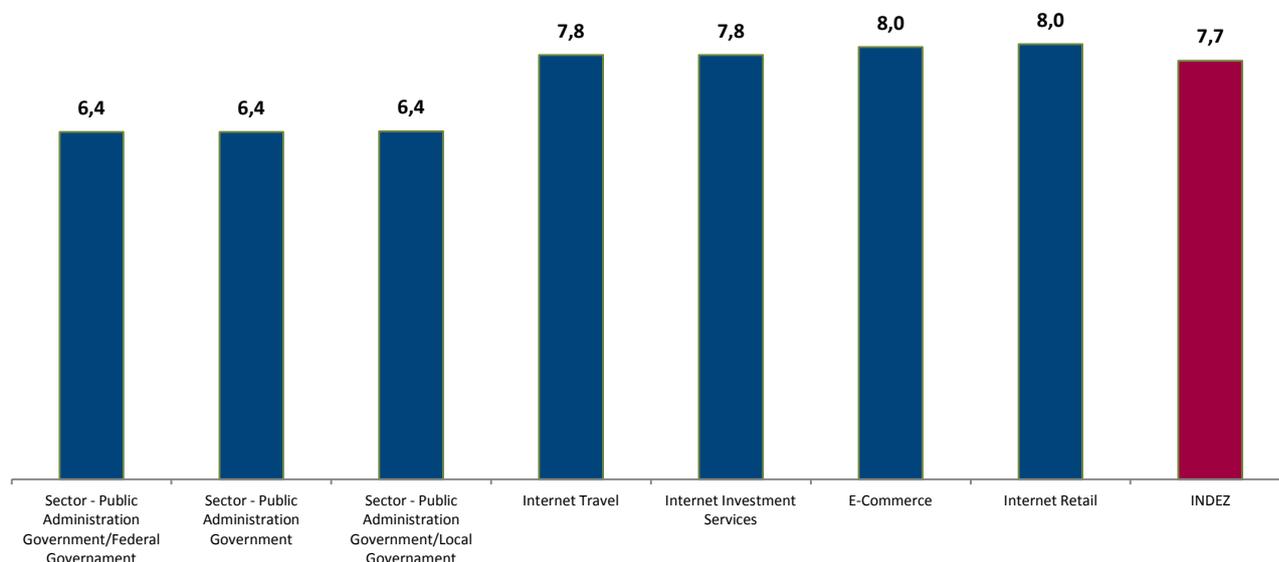


Figura 15- Comparação nível de Satisfação dos utilizadores do INDEZ com ACSI Scores – National, Setor & Industry fev. 2016

6.3 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 52%, o que revela adesão por parte dos colaboradores da DGES demonstrando sua preocupação com a melhoria da organização, permitindo assim apostar num aperfeiçoamento continuado dos serviços prestados.

Na generalidade, é possível verificar que a maioria dos colaboradores da DGES se encontra dentro do intervalo “satisfeito e muito satisfeito” com a organização no seu todo, totalizando 91% das respostas. Assim

⁴ ACSI – American Customer Satisfaction Index. Consultar <http://www.theacsi.org/national-economic-indicator/national-sector-and-industry-results>

sendo, os resultados refletem uma linha de continuidade a nível do grau de satisfação com a organização (pág. 32).

Para comparação dos resultados do inquérito de satisfação dos colaboradores, foi feito *benchmarking* a nível da metodologia utilizada com outros organismos que tivessem disponibilizado no respetivo *website* essa informação, nomeadamente com os serviços da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, como é o caso da Secretaria-Geral (ex-SGMEC)⁵– 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 2015	SGMEC 2014
Satisfação global dos colaboradores com a organização	4,0	4,1
Satisfação com a gestão e sistemas de gestão	4,0	4,0
Satisfação com as condições de trabalho	4,1	4,0
Satisfação com o desenvolvimento de carreira	3,6	4,0
Níveis de motivação	4,2	4,1
Satisfação com o estilo de liderança do gestor de topo	4,0	4,2
Satisfação com o estilo de liderança do gestor de nível intermédio	4,2	4,3

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 na maioria dos indicadores.

⁵ Para obter mais informações consultar: http://www.sec-geral.mec.pt/sites/default/files/relatorio_de_autoavaliacao_2014.pdf

7. MEDIDAS A TOMAR PARA FUTURAS MELHORIAS DE DESEMPENHO

Ao longo do ano de 2015 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 assenta num processo de melhoria contínua, através da implementação de novas medidas, criando valor e visando maior eficácia.

Entre essas medidas destacamos as seguintes:

- No domínio das **TIC's**:
 - Desenvolvimento e consolidação dos sistemas de informação internos, com vista à integridade, base para um serviço mais seguro, eficaz e eficiente para a prestação célere de informação aos *stakeholders*;
 - Início do desenvolvimento de um novo sítio da DGES na Internet, que assenta numa lógica de criação de uma porta de entrada para a oferta de serviços da DGES, dirigidos quer às instituições de ensino superior, quer aos futuros, atuais ou antigos estudantes. Deste modo, todos os serviços prestados pela DGES passarão a ser geridos através de um sistema de balcão único *online*. Para algumas das funcionalidades previstas será utilizada a plataforma de Interoperabilidade na Administração Pública – iAP.
- No domínio do **acesso ao ensino superior**:
 - Elaboração de propostas de atualização e simplificação dos normativos em vigor, de forma a torná-los mais transparentes para os interessados;
 - Desenvolvimento das atividades inerentes à 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 objetivo 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.
 - Desenvolvimento do Projecto RecOn – plataforma informática para gestão dos processos relativos ao reconhecimento de habilitações estrangeiras com vista à melhoria e simplificação dos procedimentos, gestão de tempo e simultaneamente com acesso para as IES comunicarem registos e equivalências/ reconhecimentos.
- No domínio da **emissão de documentos** com base no espólio documental dos estabelecimentos de ensino superior encerrados:
 - Prosseguimento da organização dos espólios depositados na DGES, designadamente através do recurso a meios informáticos e à digitalização de documentos.
 - Desenvolvimento de um projeto para que seja possível fazer o requerimento *online*, bem como toda a gestão do processo ser feita através de uma plataforma integrada, com disponibilização de informação relevante para quem faz atendimento telefónico.
- No domínio dos processos relacionados com o **registo de ciclos de estudos** de ensino superior e o **reconhecimento de interesse público** de estabelecimentos de ensino superior privado:
 - Simplificação do processo de registo de Cursos Técnicos Superiores Profissionais através de uma plataforma integrada entre a DGES e as IES.
 - Continuação dos procedimentos conducentes à desmaterialização dos processos.

8. 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 2015, teve um “Desempenho satisfatório”, pelo facto de ter atingido os objetivos mais relevantes, de acordo com o disposto na alínea b), do n.º 1 do artigo 18.º do referido diploma.

O Diretor-Geral do Ensino Superior,

Prof. Doutor João Queiroz

II - RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS

1. OBJETIVOS DEFINIDOS PARA A DGES

1.1. AS ATRIBUIÇÕES DA ESTRUTURA

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

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

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

1.2. OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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

Nestes termos, apresentam-se os objetivos estratégicos da DGES do ano de 2015:

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 2015, 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

- Melhorar os sistemas de Informação e de Comunicação

Objetivo Operacional 3

- Assegurar resposta às solicitações de *stakeholders* institucionais

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.

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

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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS 2014	UNIDADES ORGÂNICAS (UO)/ DIREÇÃO (DIR)
<p>Otimizar e simplificar processos e procedimentos na prestação de serviços aos estudantes, clientes institucionais e público em geral.</p>	<p>Melhorar o acesso a informação e a serviços eletrónicos bidirecionais e interativos aos estudantes, clientes institucionais e público em geral.</p> <p>Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação</p> <p>Assegurar resposta às solicitações de <i>stakeholders</i> institucionais</p>	<p>DIR, DSAE, DSSRES, DSAES, DRMCI, DATA.</p> <p>DIR, DSAE, DSSRES, DSAES, DRMCI, DATA.</p> <p>DIR, DSAE, DSSRES, DSAES, DRMCI</p>
<p>Garantir qualidade, eficiência e eficácia nos serviços prestados, dentro do enquadramento legal e institucional.</p>	<p>Assegurar uma gestão orçamental fiável e rigorosa</p> <p>Garantir um nível de segurança, qualidade e disponibilidade adequados para os sistemas informáticos e as respetivas infraestruturas tecnológicas de suporte</p>	<p>DIR, DSAE</p> <p>DIR</p>
<p>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.</p>	<p>Assegurar um conjunto de políticas que visam a dotação de conhecimentos e a satisfação dos utilizadores da DGES</p> <p>Assegurar um conjunto de políticas de gestão da qualidade e das pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores</p>	<p>DIR, DSAE, DSSRES, DSAES, DRMCI</p> <p>DIR, DATA, DSAE</p>

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

DIREÇÃO DE SERVIÇOS ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

OBJETIVOS ⁶	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%	Integração do formulário 20.º-A na candidatura online. Promoção de modelos de resposta pré-elaborados: Plataforma de comunicação BE.COM e serviços de atendimento telefónico, com criação de serviço de Call Center, e presencial. Atualização sistemática de informação, na prestação de serviços <i>online</i> , nos serviços de atendimento telefónico e presencial. Formação qualitativa dos colaboradores. Optimização do relacionamento colaborativo co o JNE.	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 e dos interlocutores.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Candidatura <i>online</i> – autenticação Cartão de Cidadão	75%	100%	Taxa de execução das ações planeadas na DSAES (N.º de ações executadas/N.º de ações planeadas)	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
APP Acesso	90%	120%	Taxa de execução de serviços prestados planeados na DSAES (N.º de ações executadas/N.º de ações planeadas)	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Newsletter - Acesso	100%	133	Taxa de execução de serviços prestados planeados na DSAES (N.º de ações executadas/N.º de ações planeadas)	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Executar as atividades planeadas com vista à actualização e optimização da comunicação electrónica do site Study in Portugal e formação de novos públicos-alvo.	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 Integração do formulário 20.º-A na candidatura online	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.

⁶ A tipologia dos objetivos, os indicadores e metas podem ser consultados no Plano de Atividades da DGES referente ao ano de 2015 publicado no website da DGES (<http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Geral/MenuTopo/QuemSomos/>)

OBJETIVOS ⁶	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
Upgrade da BD_RE (Regimes especiais)	100%	133%	Foram realizadas todas as atividades previstas de optimização de menus e módulos de pesquisa e de estatística. Execução da consolidação de histórico de candidatos.	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: 20.ªA – Concurso Nacional, Concursos Locais e Concursos Institucionais 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	100%	133%	Foram elaborados todos os estudos programados. Foram introduzidas alterações para melhoria de informação. Foram criados novos formatos e funcionalidades. Foram elaborados e entregues todos os estudos solicitados superiormente, em prazo eficaz e com eficiência. Quanto aos concursos especiais e estatuto do estudante internacional e Mudança de par instituição/curso e Reingresso: Elaboração de inquérito, recolha e tratamento de informação e elaboração de pareceres e estudos. Levantamento de informação sobre os sistemas educativos estrangeiros.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada e à execução de atividade não previstas.
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	100%	133%	Foram executadas todas as ações planeadas: Optimização dos conteúdos e serviços online; atualizadas as FAQ's adequando-as aos concursos de 2015. Foram atualizados os modelos pré-definidos do Be.Com e do atendimento telefónico, com criação de serviço de Call Center, e presencial. Atualização dos conteúdos Acesso TV e das redes sociais: Facebook e Twitter	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.
Elaborar pareceres jurídicos relativamente a todas as questões jurídicas colocadas à DSAES.	100%	133%	Foram executadas todas as ações planeadas. Foram elaboradas todas as atividades relacionadas com a análise jurídica relativa às orientações da CNAES.	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada e à execução de atividades não previstas.
Elaborar as propostas legislativas superiormente solicitadas à DSAES	100%	133%	Foram executadas todas as ações planeadas: Elaboração de proposta do Regulamento do Concurso Nacional de Acesso e Ingresso no Ensino Superior Público para a Matrícula e	O desvio corresponde às atividades desenvolvidas, de forma programada e continuada.

OBJETIVOS ⁶	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
			Inscrição no Ano Letivo de 2015-2016, e respetivos anexos; Concursos especiais: Preparação dos despachos orientadores – Diretor Geral	

ÁREA	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	PERÍODO
	Estatuto do Estudante Internacional – Quanto à aplicação dos diplomas legais: - Apoio jurídico às Instituições de Ensino Superior; - Aplicação e desenvolvimento do quadro legal de novas competências.	Anual
DSAES	Concursos Especiais de Acesso ao Ensino Superior – Quanto à aplicação dos diplomas legais: - Apoio jurídico às Instituições de Ensino Superior; - Aplicação e desenvolvimento do quadro legal de novas competências.	Anual
	Mudança de par instituição/curso e Reingresso: - Apoio jurídico às Instituições de Ensino Superior; - Aplicação e desenvolvimento do quadro legal de novas competências.	Anual

EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Aposentação de uma assistente técnica e de uma assistente operacional no decorrer do ano de 2015.

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

OBJETIVOS ⁷	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
Garantir o registo de cursos técnicos superiores profissionais	100%; 80%	100%	Foram recebidos 476 pedidos de registo de CTESP para entrada em funcionamento em 2015-2016. Todos os cursos foram analisados, sendo que a não conclusão de alguns desses pedidos até ao início do ano letivo se deveu à morosidade na interação com as IES para conformar o processo aos requisitos necessários e ao resultado tardio de algumas audições a entidades públicas competentes.	Cumprido
	4	100%	Nível de avaliação das atividades desenvolvidas	
Garantir a prestação de informação no âmbito das competências da DSSRES	57%	570%	Face à importância desta ferramenta, e apesar da necessidade de alocar recursos para outras áreas de elevada intensidade durante 2015, a DSSRES fez um enorme esforço para que fossem prestados os melhores serviços de informação e dadas respostas atempadas e de valor aos que por esta via contactam.	O desvio corresponde ao esforço efetuado pela DSSRES para que fossem dadas respostas atempadas.
	4	100%	Relativamente às atividades desenvolvidas, sobretudo no último trimestre de 2015, foram de extrema importância e qualidade para assegurar o cumprimento do objetivo no seu nível global.	Cumprido
Garantir a gestão de processos relativos à rede de instituições de ensino superior com qualidade e dentro dos prazos previstos	85%	100%	<p>A. Estabelecimentos de ensino superior privado</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apreciação dos pedidos de reconhecimento de interesse público de novos estabelecimentos (100%); 2. Apreciação dos pedidos de alteração ao reconhecimento de interesse público (90%); 3. Verificação dos pressupostos de reconhecimento de interesse público (100%); 4. Apreciação de processos de reconversão por não cumprimento de requisitos subjacentes ao reconhecimento de interesse público (90%); 5. Apreciação e acompanhamento dos processos de encerramento voluntário (100%); <p>B. Emissão de documentação</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Emissão de documentação a partir de registos válidos constantes dos espólios (30%); 2. Emissão de declarações de reconhecimento das instituições de ensino superior portuguesas e dos cursos conferentes de grau académico (100%). 	Cumprido

⁷ A tipologia dos objetivos, os indicadores e metas podem ser consultados no Plano de Atividades da DGES referente ao ano de 2015 publicado no website da DGES (<http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Geral/MenuTopo/QuemSomos/>). Relativamente ao indicador "Nível de satisfação das IES com o procedimento de registo de TESP" do objetivo "Garantir a satisfação dos stakeholders da DSSRES", foi eliminado pois devido ao elevado volume de trabalho não foi possível realizar o referido inquérito.

OBJETIVOS ⁷	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
	80%	100%	<p>A. Instalações</p> <p>1. Apreciação de instalações de estabelecimentos de ensino superior privado com vista à sua autorização (70%);</p> <p>2. Proceder a vistorias técnicas (95%);</p> <p>B. Instalações de estabelecimentos de ensino superior público</p> <p>1. Realização de vistorias técnicas (100%);</p> <p>2. Apreciação de programas preliminares e projetos de execução com vista à sua autorização (70%);</p> <p>3. Apreciação de processos referentes aos recursos físicos que devam ser objeto de decisão da tutela (60%);</p>	Cumprido
	5	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>A. Ciclos de estudos conferentes de graus</p> <p>1. Apreciação dos pedidos de registo da criação (100%);</p> <p>2. Apreciação dos pedidos de registo de alteração e articulação com a A3ES (100%);</p> <p>3. Apreciação da fixação de vagas e comunicação (100%);</p> <p>B. Cursos de pós-licenciatura de especialização em Enfermagem:</p> <p>1. Apreciar pedidos de criação: (90%);</p> <p>2. Apreciação da fixação de vagas e comunicação (100%);</p>	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.
	3.5	100%	<p>1. Elaboração dos ficheiros de preparação ao processo dentro dos prazos definidos;</p> <p>2. Análise dos valores fixados face aos critérios definidos, dentro dos prazos fixados;</p> <p>3. Divulgação das vagas fixadas no site</p>	
	5	125%	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.	
Garantir a participação da DSSRES em grupos de trabalho e representações	3	100%	<p>Participação em grupos de trabalho internacional: BFUG e EQ <i>Advisory Group</i>;</p> <p>Participação em grupos de trabalho nacionais: Coligação para a empregabilidade digital.</p> <p>Representação do Ensino Superior, na parte respeitante aos TESP, na reunião semestral com a Troika.</p>	Cumprido
Desenvolver o Plano de organização dos espólios académicos dos estabelecimentos encerrados e garantir a emissão de documentação	3	100%	Não obstante os condicionalismos decorrentes necessidade de alocar técnicos a outras áreas, os resultados alcançados foram significativos, com impactos diretos na pesquisa e emissão de documentação de acordo com os registos dos espólios académicos à guarda da DGES.	Cumprido

OBJETIVOS ⁷	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
Garantir a satisfação dos stakeholders da DSSRES	7,8	111%	O nível de satisfação indicado decorre dos inquéritos realizados para avaliar a satisfação dos colaboradores da DSSRES, utilizadores do INDEZ e utilizadores do Be.Com.	Superado
	7,7	110%		
	6,3	105%		

OUTRAS ATIVIDADES NÃO DECORRENTES DE OBJETIVOS

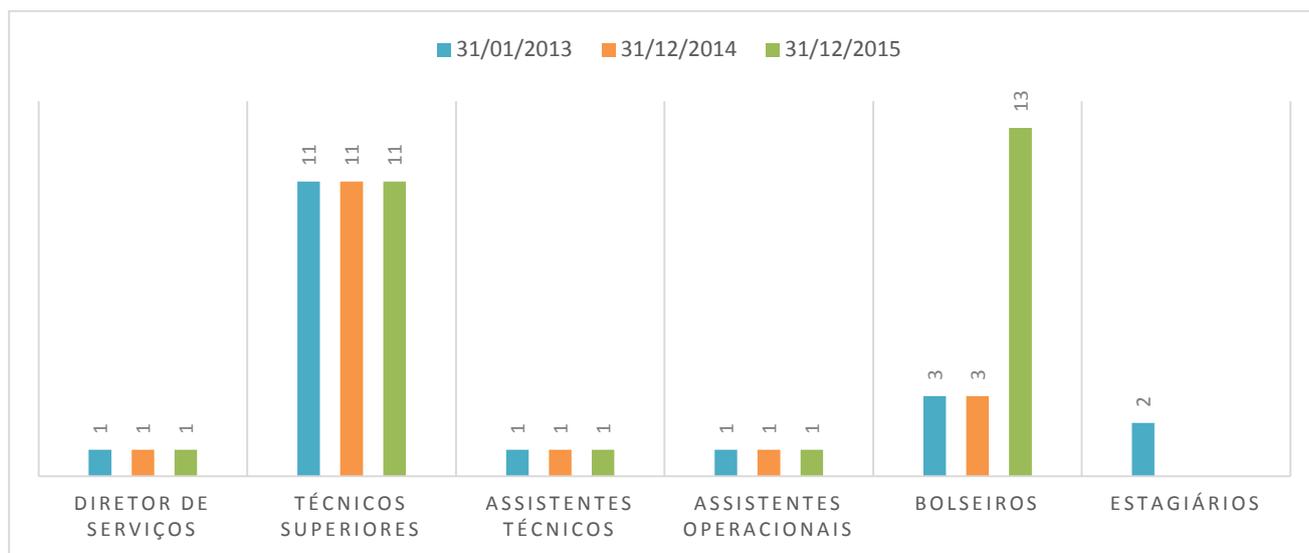
ÁREA	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	RESULTADO	PERÍODO
Oferta formativa	i. Ciclos de estudos conferentes de graus Registos: a. Comunicar à DGEEC os registos de criação e os registos de alteração quando haja lugar a alteração de denominação b. Proceder ao cancelamento do registo na sequência da cessação de ciclos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

EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Para assegurar as atividades inerentes ao registo de cursos técnicos superiores profissionais, foram abertas no início de 2015 10 bolsas de gestão, ciência e tecnologia.

Registou-se uma aposentação e entrada de um assistente técnico de outra unidade orgânica da DGES.

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 ⁸	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
Garantir a manutenção e melhoria contínua dos processos inerentes à Certificação da Qualidade	100%	111%	Foram desenvolvidas, durante o ano de 2015 auditorias internas, 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 manutenção do certificado. Na auditoria realizada não foram detetadas quaisquer PAC.
Reforçar a comunicação	246%	4920%	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. Existem diversos canais associados à DSAE, de forma a permitir aos estudantes o esclarecimento de dúvidas associadas aos diversos tipos de apoio.	Estas tarefas apresentam picos de atividade que estão associadas, naturalmente, a prazos para apresentação de requerimentos. Durante o ano de 2015, foram verificados picos no período de apresentação de requerimentos de atribuição e bolsas de estudo, nomeadamente no mês de setembro. Os prazos médios de resposta melhoraram significativamente face ao ano de 2014 que havia sido um ano extremamente difícil. Durante o ano letivo, as principais dúvidas colocadas prendem-se com questões associadas a pagamentos, ou outras questões associadas a outros apoios.
Inovar na DGES	2	40%	Durante o ano de 2015 foram concretizadas apenas iniciativas inovadoras direcionadas ao aumento de disponibilidade do sistema de bolsas de estudo em momento de pico de acessos. Procurou-se ainda, aferir do impacto do trabalho desenvolvido no ano anterior, uma vez que o número de iniciativas foi elevado, promovendo-se ligeiros ajustes a procedimentos. As iniciativas inovadoras passaram, em matéria de bolsas de estudo, e de sistemas informáticos, por libertar memória do sistema reduzindo o recurso a ferramentas de relatório durante o processo de submissão dos requerimentos;	Não foi atingido o objetivo devido a alterações significativas na estrutura da DSAE, nomeadamente pela redução do seu número de colaboradores.

⁸ A tipologia dos objetivos, os indicadores e metas podem ser consultados no Plano de Atividades da DGES referente ao ano de 2015 publicado no website da DGES (<http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Geral/MenuTopo/QuemSomos/>)

OBJETIVOS ⁸	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
			Foi ainda desenvolvida ferramenta de envio de relatórios através de correio eletrónico, em modo assíncrono. As implementações foram realizadas em parceria com os fornecedores da Plataforma de bolsas.	
Incrementar a participação ativa da DGES na definição de políticas	100%	105%	A DSAE é solicitada a dar resposta e informações, essencialmente sobre matérias relativas a apoios sociais a estudantes do ensino superior. Destacam-se, pelo número e informação, as solicitações efetuadas pela Tutela e pelas instituições de ensino superior.	Todas as solicitações foram respondidas.

OBJETIVOS ⁸	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
	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>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 temas associados à prestação de apoios permitem a elaboração de informações necessárias, de forma clara e com qualidade.</p> <p>No que diz respeito, aos 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.</p> <p>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>Todos os pareceres e informações apresentadas pela DSAE mereceram despacho superior favorável.</p>

OBJETIVOS ⁸	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
Nível de satisfação global do público-alvo da DSAE	Não apurado	Não apurado	É efetuado um acompanhamento aos estudantes que contactam a DSAE, procurando dar resposta e esclarecimento às suas solicitações e/ou encaminhando-os para os serviços competentes das suas instituições de ensino.	Ainda não foi realizado o questionário dirigido aos estudantes.
	Não apurado	Não apurado	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.	Não foi efetuado inquérito junto das instituições de ensino superior.
Formar parceiros	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 as suas competências.</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>Foram executadas todas as sessões planeadas, sendo ainda realizadas sessões não planeadas, por via de pedido recebidos por instituições e aceites.</p> <p>Tratando-se de um ano em que existiram alterações relevantes nos regulamentos em vigor, as ações realizadas permitiram uma troca de opiniões e de sugestões extremamente proficuas.</p>
Taxa de verificação administrativa sistemática no âmbito do QREN, para projetos cofinanciados	98%	103%	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>Foi, possível cumprir praticamente na íntegra o número de verificações face ao previsto. Superou-se ainda a meta de 1,5% de despesa verificada.</p> <p>Considerando a cessação da</p>

OBJETIVOS ⁸	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
			<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>Durante o ano de 2015, verificou-se a associação dos projetos da DGES ao Portugal 2020. Com essa alteração a DGES deixou, para o ensino superior público, de ter o estatuto OREPP. Assim, deixou de estar obrigada a efetuar verificações de despesa.</p>	<p>obrigatoriedade de realização das verificações durante o ano de 2015, o cumprimento deste indicador tem como referência o período de janeiro de 2015 e julho de 2015.</p> <p>Ainda assim, e face às obrigações inerentes ao estatuto OREPP da DGES, a DSAE superou as obrigações a que a DGES está sujeita.</p>
	0,8%	100%	<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 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/POCH, a AdCoesão, o Tribunal de Contas Europeu e a Comissão Europeia.</p> <p>Nas auditorias realizadas, e que resultaram em relatórios dados a conhecer à DGES, foram detetadas apenas como despesas irregulares as que decorreram de alterações de valores de bolsa, com nova decisão em momento posterior ao do encerramento do projeto. Face à proporção na despesa total é uma demonstração de fiabilidade dos processos e procedimentos implementados na DSAE.</p>	<p>O resultado alcançado, 0,8% de despesa irregular, permitiu superar a meta definida, comprovando o trabalho de qualidade que foi executado pela DSAE.</p> <p>Em relação ao valor considerado, importa referir que a DGES não deixou de discordar da maioria da despesa declarada irregular, sendo corroborada na sua posição pelo POCH. Não mereceu, no entanto, acolhimento junto da AdCoesão.</p>

OBJETIVOS ⁸	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
Garantir a execução do Plano de Formação aprovado para a DSAE			<p>No ano de 2015 foram realizadas diversas ações de formação visando o 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>	<p>O objetivo foi superado visto que as ações de formação previstas terem sido maioritariamente realizadas.</p> <p>Acréscimo que foram realizadas outras ações de formação que não se encontravam planeadas, decorrentes das necessidades sentidas pela DSAE.</p>

EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Durante o ano de 2015, a DSAE viu reduzir o número de colaboradores em 4 elementos.

A esta situação, acresce que durante o ano de 2015, em momentos diversos, designadamente no 2.º semestre do ano, devido a licenças de maternidade, a DSAE viu, adicionalmente, o número de colaboradores decrescer em 4.

BOAS PRÁTICAS

A DSAE procura, através de interação com outras UO's da DGES, adotar as melhores práticas da organização em que está inserida.

Face à situação referida anteriormente em relação aos recursos humanos, procurou-se reforçar a participação ativa de todos os seus colaboradores no desenvolvimento e melhoria 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.

Tem sido efetuado um esforço significativo visando o reforço da imagem da DGES junto de todos os que com ela interagem. Os resultados, auscultados diversos parceiros, tem sido positivo.

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

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 ⁹	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
Divulgar e ampliar os resultados de intervenção da DRMCI	100%	125%	- 2 Newsletter - 17 Divulgações - 53 Destaques (PT e EN) - 20 atualizações	O desvio foi positivo devido à forte iniciativa por parte desta UO.
	7.5	107%	Inserção de destaques e atualização de páginas já existentes, tanto na versão PT como EN.	
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%	Comité de Educação: Participação nas reuniões, elaboração de Agendas Anotadas e envio de contributos para a instância preparatória do Conselho (Educação) para o qual foram, também, preparadas Agendas Anotadas. Grupo de Alto Nível para políticas de Educação: Envio de contributos relativos ao ES. Grupo da Modernização do Ensino Superior: Participação nas reuniões e elaboração de Agendas Anotadas. ASEM: Participação na <i>Peer learning Activity</i> sobre novas abordagens para a Garantia da Qualidade nos países da ASEM Grupo das Agências Europeias de Promoção do Ensino Superior: Participação numa reunião, em fevereiro, deste Grupo organizado pela Comissão Europeia para a troca de informação experiências sobre as medidas de promoção do ensino superior dos Estados-membros. Reunião DGs Ensino Superior: Apoio à participação da DGES nas reuniões deste grupo. Cooperação externa da UE: 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. Arranque de um novo projeto Europeu Ue – Brasil, no quadro da Agenda Comum para a Migração e Mobilidade EU-Brasil, em colaboração com o MAI.	Esta UO continuou a desenvolver com elevado empenho as atividades de acompanhamento na definição de políticas da UE, incluindo na sua cooperação externa. Esta é uma área de elevado impacto na definição de políticas e de grande complexidade. Destaca-se que em 2015 a DGES acordou participar num importante projecto no quadro UE-Brasil, a Agenda Comum para a Migração e Mobilidade.
	100%	125%	GRAN e SUPRA GRAN: Participação nas reuniões deste grupo, preparação das atas e coordenação das suas atividades. Comité Erasmus+: Participação nas reuniões do comité. - Acompanhamento e monitorização do Programa Erasmus+ em Portugal e da Agência Nacional Erasmus + - educação e formação (GRAN e SUPRA GRAN) - Elaboração do relatório de monitorização das Autoridades Nacionais Acompanhamento dos processos de auditoria externa nacionais e europeus - Participação no Comité de avaliação e seleção	
	5	125%	Conclusão dos projetos SQUARE e SCAN-D e preparação de candidaturas a dois novos projetos, que foram aprovados no final do ano: - PARADIGMS que tem como objetivo abordar uma temática fraturante em grande parte dos países e que	O elevado n.º de projetos europeus nos quais esta UO está a participar sem alteração dos RH constitui um esforço adicional

⁹ A tipologia dos objetivos, os indicadores e metas podem ser consultados no Plano de Atividades da DGES referente ao ano de 2015 publicado no website da DGES (<http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Geral/MenuTopo/QuemSomos/>). Foi eliminado o indicador “Implementação da revisão da página web das áreas DRMCI e NARIC, nas versões portuguesa e inglesa” do objetivo “Divulgar e ampliar os resultados de intervenção da DRMCI”, visto que com a implementação do novo portal da DGES deixou de fazer sentido. Este objetivo acabou por ser concretizado para a inserção de conteúdos no novo portal da DGES.

OBJETIVOS ⁹	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
			<p>está em cima da mesa nas principais reuniões de trabalho relativas à área do reconhecimento de qualificações estrangeiras – reconhecimento automático. Tendo em conta a experiência de Portugal, através da implementação de um sistema de reconhecimento automático, no âmbito do Decreto-Lei n.º 341/2007, de 12 de outubro, o parceiro holandês demonstrou muito interesse em que Portugal participasse de forma ativa, partilhando a sua experiência.</p> <p>- FRAUDOC que tem como objetivo verificar o estado da arte das medidas existentes para a verificação de diplomas falsos ou de instituições não acreditadas. Posteriormente, o projeto pretende criar e aperfeiçoar medidas técnicas de verificação dos referidos documentos, dando maior segurança aos <i>credential evaluators</i> e estabelecendo mecanismos anti-fraude.</p> <p>Projeto Europeu Ue – Brasil, no quadro da Agenda Comum para a Migração e Mobilidade EU-Brasil, em colaboração com o MAI.</p>	<p>possível pela elevada motivação e dedicação dos elementos desta UO. Estes projetos de dimensão internacional têm vindo a promover a imagem do ES PT e da DGES.</p>
	100%	NA	<ul style="list-style-type: none"> - Informações para membros do Governo – 31 (9+22) - Memorandos e Agendas anotadas - 29 - Relatórios sobre as reuniões participadas - 20 - Pontos de situação – 5 - Pareceres técnicos – 26 	<p>O desvio não é passível de ser calculado uma vez que o nível elevado de atividades desenvolvidas correspondeu às solicitações, mas foi sobretudo de iniciativa desta UO a elaboração de pareceres/ informações não previstos, em número muito superior pelo que se considera o presente indicador superado.</p>
Acompanhar e apoiar a definição de políticas no âmbito das ações de cooperação bilateral e multilateral no domínio do ensino superior.	100%	125%	<p>OCDE: participação nas reuniões do Grupo de Trabalho Informal para o ensino superior. Foram ainda enviados diversos contributos escritos para discussão e participação no EDPC.</p> <p>BFUG: Participação nas reuniões deste grupo em articulação com a DSSRES; Preparação e acompanhamento da Ministerial de Yerevan e do 4º Fórum sobre Políticas de Bolonha..</p> <p>CoE: Participação na reunião anual do CDPPE.</p> <p>OEI: Acompanhamento das diversas iniciativas e programas relacionados com o Ensino Superior, através da emissão de pareceres e participação em reuniões interministeriais sobre diversas temáticas.</p>	<p>De destacar o papel da DGES no acompanhamento político do Processo de Bolonha e no apoio da participação Ministerial na reunião que ocorreu em Yerevan, em maio de 2015. Houve, também, um grande trabalho desenvolvido junto da OCDE, no Grupo Informal sobre políticas do Ensino Superior, no sentido de reforçar esta vertente nesta instância política.</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>Questionários/Relatórios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contributos para o Relatório sobre a Participação de PT na UE; - <i>EQAR Self-Evaluation Survey – ENIC-NARIC Network</i>; - <i>Monitoring of the implementation of the Lisbon Recognition Convention</i>; - Questionário sobre o <i>mobility scorecard</i> para a Rede Eurydice; - Questionário sobre políticas de integração, no âmbito da OCE; - Colaboração com a DGERT-MTSS no preenchimento de questionário nacional para a OIT; - Contributos para o relatório sobre a implementação do Processo de Bolonha, no âmbito do BFUG; - Contributos para o relatório anual da Rede Europeia 	

OBJETIVOS ⁹	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
			das Migrações.	
	100%	125%	<ul style="list-style-type: none"> - Acompanhamento das discussões e envio de diversos contributos relativos à proposta de Diretiva de vistos para estudantes e investigadores. - Resposta a múltiplos pedidos de informação e esclarecimento de estudantes, docentes e instituições relativos à mobilidade. - Participação no Conselho para as Migrações e no grupo de acompanhamento do Plano Estratégico para as Migrações, para o qual a DGES contribui com medidas na área do ensino superior. - Arranque do projeto "Percursos", sobre o impacto do DL341 no percurso académico e profissional dos requerentes. Este projeto foi desenvolvido com o apoio de uma estagiária do ISCTE, no âmbito do protocolo celebrado entre a DGES e aquela instituição. 	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.
Assegurar a informação e a gestão de pedidos de reconhecimento de qualificações estrangeiras	0	125%	Registo de diplomas 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. pelo que o objetivo foi superado, não existido nenhum processo não respondido no prazo legal (foram efetuados 737 registos em 2015).
	96,05%	107%	Resposta às solicitações junto do centro ENIC/NARIC PT via BE.COM, e-mail, 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, o objetivo foi superado.
	sd	sd	Atualização das bases de dados com a comunicação de registo e de equivalência ou reconhecimento por parte das IES à DGES.	Não foi possível apurar o resultado e a taxa de realização deste indicador.
Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação	<70%	<70%	Criação do ReCon: Plataforma <i>online</i> de gestão documental já adaptada às mais recentes tecnologias de gestão de bases de dados, que visa uma otimização dos recursos e uma gestão dos processos de reconhecimento académico, de formações estrangeiras, transversal a todos os intervenientes a nível nacional.	O objetivo não foi atingido tendo em atenção a necessidade de proceder a ajustamentos às soluções propostas para a plataforma e a dificuldade de cumprimento dos prazos previstos por parte da entidade que desenvolveu a aplicação

EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos da DRMCI sofreram alterações significativas no decorrer do ano de 2015. Saída em regime de mobilidade de um Técnico Superior e entrada em funções de outro técnico superior para colmatar a necessidade de

reforço da equipa do reconhecimento devido à saída já referida. Saída, em regime de aposentação da Técnica Superior que exercia as funções de coordenação do Centro ENIC /NARIC. Em 2015, a equipa da DRMCI, teve um conjunto de ausências registadas por motivos de licença de maternidade ou paternidade (em 9 colaboradores 4 estiveram ausentes do serviço por períodos diferenciados). Esta situação provocou algum desequilíbrio nas equipas, em particular na equipa dos políticas e programas, afetando o normal desenvolvimento das atividades previstas e não previstas, tendo requerido um esforço adicional da equipa remanescente muito acima do desejável. A situação dos recursos humanos desta UO carece de reforço urgente.

DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

OBJETIVOS ¹⁰	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
Dar continuidade à gestão e controlo de processos na DATA	8	133%	<ul style="list-style-type: none"> - Identificação dos processos que, por via da introdução de melhorias ou de alterações legislativas se encontravam desatualizados; - Análise e sistematização de tarefas; - Elaboração da revisão dos procedimentos através de fluxogramas ("Office"/"VISIO"); - Validação; - Implementação. 	O desvio verificado encontra justificação nas alterações de procedimentos decorrentes de alterações legislativas e identificação de melhoria dos processos.
Desenvolver o plano de implementação do Projeto de gestão de correspondência no âmbito do sistema de gestão documental e processos	100%	125%	<ul style="list-style-type: none"> - Participação na reunião de planeamento do projeto SMARTMEC com os vários intervenientes do MEC; - Recolha e prestação de informação institucional e dados estatísticos sobre volume de correspondência; - Execução do procedimento contabilístico e financeiro; - Prestação de informação referente ao compromisso de encargos plurianuais; 	O objetivo foi superado na medida em que foram executadas todas as atividades planeadas.
Melhorar os instrumentos e metodologias do processo de gestão de receita de acordo com o GERFIP – Gestão Recursos Financeiros Partilhada	86%	108%	<ul style="list-style-type: none"> - Validação de transferências efectuadas; - Extração de ficheiros diários do GERFIP e cruzamento com valores de caixa; - Elaboração diária de folhas de caixa; - Cruzamento de informação de dados bancários com registo de emissão de emolumentos pelas diversas unidades orgânicas; - Registo e verificação contabilística da receita própria; - Emissão e verificação da emissão de recibos; 	O objetivo foi superado na medida em que foram desenvolvidas a maioria das atividades que se encontravam planeadas.
	Nível 2	100%	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorização regular do processo de execução das atividades desenvolvidas 	
Melhorar os instrumentos de planeamento, gestão e monitorização da execução do orçamento de funcionamento da DGES	25 dias	120%	<ul style="list-style-type: none"> - Receção dos bens e/ou serviços e verificação de conformidade; - Receção e conferência de faturas e/ou documentos equivalentes; - Verificação da conformidade das faturas e encaminhamento para a contabilidade para processamento dos respetivos pagamentos; - 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.; - Processamento de PLC's e confirmação de autorização de libertação de créditos; - Emissão de pedido de autorização de pagamento, registo de autorização de pagamento e emissão de meios de pagamento; - Confirmação de envio de ficheiros, verificação de erros de processamento e de reconciliação bancária; 	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 25 dias, de acordo com os cálculos baseados na data de todas as faturas do ano e a data do respetivo dia de pagamento.

¹⁰ A tipologia dos objetivos, os indicadores e metas podem ser consultados no Plano de Atividades da DGES referente ao ano de 2015 publicado no website da DGES (<http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Geral/MenuTopo/QuemSomos/>)

OBJETIVOS ¹⁰	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
	Nível 2	100%	Elaboração de Mapas de Planeamento, previsão e controle de despesa complementares aos mapas, relatórios e balancetes produzidos pelo recente sistema GERFIP; Mapas desenvolvidos com identificação de cada fonte de financiamento, por rubricas orçamentais e respetivos agrupamentos e tipologia de despesa, com campos específicos para previsão e monitorização da despesa por rubrica orçamental, identificando compromissos assumidos e previsão de despesa com simulação de vários cenários para monitorização da execução orçamental e identificação de cabimento para futuras aquisições. Foram ainda elaborados Mapas por tipologia de despesa/encargos: Mapa de Previsão de Encargos com Recursos Humanos; Mapa de Encargos com Contratos Anuais com Fornecedores para monitorização da conformidade de faturas e execução dos mesmos; Mapas de previsão de despesa com serviços/produtos inerentes ao normal funcionamento da estrutura da DGES; Mapa de controlo de processos de aquisição com parecer prévio das Finanças, etc.:	Considerou-se atingido o objetivo, uma vez que estes mapas demonstraram ser excelentes auxiliares na previsão, planeamento e controlo da despesa e de prestação de contas.
Assegurar a elaboração da documentação de prestação de contas, de acordo com o modelo de serviços partilhados	57% antes da data limite	114%	- 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.	O objetivo foi cumprido, a Conta de Gerência relativa ao ano económico de 2014 foi apresentada dentro do prazo previsto.
Melhorar o Processo de Gestão da Formação dos colaboradores da DGES	Nível 2	100%	- Monitorização regular do processo de execução das atividades desenvolvidas Para além das atividades regulares inerentes ao processo de gestão da formação foram desenvolvidas e executadas novas atividades, nomeadamente:	O objetivo foi superado pelo fato de terem sido executadas todas as ações previstas.
	100%	125%	- Melhoria dos instrumentos de diagnóstico de necessidades de formação; - Conceção e implementação do sistema de avaliação do impacto da formação: Elaboração de questionários; aplicação de inquéritos semestrais; análise e tratamento de dados; elaboração do relatório de avaliação da eficácia da formação; - Melhoria do sistema de monitorização da	

OBJETIVOS ¹⁰	RESULTADO	TAXA DE REALIZAÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	ANÁLISE DO DESVIO
			<p>execução/revisão do plano de formação, tendo em conta as necessidades de aquisição/atualização de competências dos trabalhadores, resultantes do desempenho de novas funções/atividades ou de alterações legislativas.</p> <p>- Desenvolvimento/aumento do nº de ações de formação à medida, alargadas à participação da maioria dos trabalhadores.</p>	
Garantir a execução do Plano de Formação aprovado para a DATA	114%	143%	<p>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.</p>	<p>O objetivo foi superado pelo fato de terem sido executadas todas as ações previstas no plano e realizadas e outras , 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. As alterações ao nível dos recursos humanos afetos à DATA exigiram formação adequada para a correta execução de novas funções.</p>

OUTRAS ATIVIDADES NÃO DECORRENTES DE OBJETIVOS

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

ÁREA	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	PERÍODO
	Gestão da Formação: - Elaboração e aplicação de questionário, análise de resultados e elaboração do Diagnóstico das Necessidades de Formação para 2016/2017;	Anual Bienal
	- Elaboração do Plano de Formação, gestão e realização de todos os procedimentos inerentes à respetiva execução e monitorização;	Anual
	- Avaliação da Eficácia/Impacto da formação	Anual
	- Elaboração do Relatório de execução do plano de formação;	Anual
	- Elaboração e aplicação de questionário, análise de resultados e elaboração do relatório da Eficácia da Formação;	Diário
	- Assegurar a prestação de informação sobre a execução do Plano de Formação da DGES (Balanço Social; INA/Relatório Anual de Formação)	
	Gestão dos procedimentos inerentes às reclamações apresentadas no livro de reclamações	Pontual
	Apoiar a realização de procedimentos relacionados com a avaliação do desempenho, nos termos legais;	Bianual
	Participação no processo de instrução de concursos de recrutamento e admissão de pessoal	Indefinido
Qualidade	Participação na Comissão de Implementação e Monitorização do Plano de Gestão de Risco de Corrupção e Infrações Conexas	Anual/Semestral
Segurança e Higiene no Trabalho	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
Gestão Financeira	Elaboração, execução e controlo do Orçamento de Estado para funcionamento da DGES	Anual/ Diário
	Previsão, controlo e execução do orçamento de Receita para funcionamento da DGES	Anual/ Diário
	Elaboração de mapas de previsão, planeamento, execução e monitorização orçamental	Diário
	Gestão de Tesouraria e Fundo de Maneio	Diário
	Instrução dos processos relativos a pagamento de despesas, remunerações e abonos; prestar informação sobre o seu cabimento e efetuar as tarefas relativas aos processamentos	Diário
	Elaboração e entrega da Conta de Gerência ao Tribunal de Contas	Anual
	Atualização do Manual de Controlo Interno e desenvolvimento do Manual de Fundo de Maneio	Anual
	Assegurar a prestação de informação legalmente obrigatória, a entidades externas (SIGO; Formulários Online DGO, DGPGF, Tribunal de Contas, etc.)	Diário/Mensal/ Trimestral/Semestral/Anual
	Elaboração e submissão de relatórios de execução financeira	Diário/Mensal/ Trimestral/Semestral/Anual
Economato e Património	Assegurar a conservação e gestão dos equipamentos e instalações	Diário
	Organizar e manter atualizado o inventário dos bens móveis e imóveis	Diário
	Assegurar o apetrechamento em mobiliário e equipamento e promover as demais aquisições necessárias ao funcionamento da DGES	Diário
	Previsão de necessidades e gestão de stocks de materiais	Diário
	Assegurar a verificação e manutenção regular dos Sistemas de Segurança da DGES (incêndio, eletrónico, extintores; saídas de emergência, sinalização, etc.)	Diário
	Reportar os relatórios de contratação de bens e serviços às entidades competentes	Diário/Mensal/Trimestral/Semestral/Anual
	Gerir a execução dos contratos públicos	Diário
	Registo de contratos públicos nos portais dos organismos legalmente exigíveis	Diário
	Preparação de rácios/dados para o setor de Contratação Pública	Diário
Elaboração e gestão do mapa de fornecedores	Diário	
Economato e Património/Contratação Pública	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),	

ÁREA	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	PERÍODO
	contratos e execução de todos os trâmites processuais pré-contratuais ao abrigo da legislação em vigor; - Execução de pedidos de parecer prévio (MF, AMA, etc...); - Emissão de pareceres jurídicos; - Apoio à negociação contratual; - Elaboração de informações internas de uniformização de aplicação do regime; - Participação em júris e restantes atividades inerentes aos procedimentos pré-contratuais; - Intervenção na resolução de obstáculos /litígios na execução dos contratos;	Diário
Expediente	Registo, distribuição interna e expedição de correspondência.	Diário
Atendimento	Assegurar o atendimento telefónico geral da DGES	Diário
Todas as áreas	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	2009	2010 a)	2011 a)	2012a)	2013a)	2014a)	2015a)
Dirigentes	1	1	1	1	1	1	1
Técnico Superior	1	2	2	3	4	5	4
Coordenador Técnico	1	1	1	1	1	1	0
Assistente Técnico	11	8	8	8	8	8	8
Assistente Operacional	0	0	0	0	0	0	1
Total	14	12	12	13	14	15	14

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

INFORMÁTICA

ÁREA	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS
Apoio à Direção	Elaboração de caderno de encargos para o novo website da DGES
	Apoio no processo de desenvolvimento do novo site da DGES
Infraestruturas	Elaboração do Plano de reestruturação da rede interna da DGES e da organização da rede de Datacenter (DGES & FCCN)
	Elaboração do novo Plano de Endereçamento IPv4/IPv6
	Realização de teste a 8 ferramentas de monitorização de sistemas, redes e aplicações
	Redação da Política de Utilização Aceitável das Tecnologias de Informação e Comunicação da DGES (ainda não aprovada)
	Planeamento da rede sem fios da DGES e interligação à eduroam
	Início da preparação da migração da infraestrutura de virtualização
Desenvolvimento aplicacional	Inquérito de satisfação dos colaboradores (DATA/DIREÇÃO)
	Desenvolvimento de aplicação - Ensino Superior PRIVADO - Concursos Institucionais - SUBSTITUIÇÃO DE PROVAS DE INGRESSO POR EXAMES FINAIS DE CURSOS DE ENSINO SECUNDÁRIO NÃO PORTUGUÊS - Art20A ACESSO (DSAES)
	Inquérito <i>online</i> para estrangeiros ACESSO (DSAES)
	Realizar as atividades necessárias para o funcionamento da aplicação <i>online</i> de infraestruturas (DSAE)
	Desenvolvimento aplicação <i>online</i> para gestão e execução de contratos públicos (DATA)
	Realizar as atividades necessárias para o funcionamento da plataforma Indez Online (DSSRES)
	Inquérito de necessidades de formação (DATA)
	Inquérito de avaliação da formação (técnicos)(DATA)
	Desenvolvimento de aplicação - Ensino Superior PÚBLICO - Concursos Institucionais - SUBSTITUIÇÃO DE PROVAS DE INGRESSO POR EXAMES FINAIS DE CURSOS DE ENSINO SECUNDÁRIO NÃO PORTUGUÊS - Art20A ACESSO (DSAES)
	Inquérito de avaliação da formação (dirigentes) (DATA)
	Prestar o apoio e ajuda ao utilizador, a assistência aos equipamentos, aos sistemas de comunicações e de rede e às aplicações de <i>software</i> .
	Realizar as atividades necessárias para o funcionamento da plataforma BE.COM Online
	Inquérito de satisfação dos utilizadores do balcão eletrónico (DIREÇÃO)
	Inquérito de satisfação dos utilizadores do INDEZ (DSSRES)
	Realizar as atividades necessárias para o funcionamento da plataforma Universidades Encerradas (DSSRES)

III – BALANÇO SOCIAL

O presente capítulo apresenta a informação síntese relativa aos principais indicadores, reportados a 31 de dezembro de 2015.

A informação detalhada encontra-se em anexo, a partir da pág. 157.

PRINCIPAIS INDICADORES

Género

- 78% de trabalhadores do género feminino

Carreira/Categoria

- Índice de tecnicidade - 62%
(Técnicos superiores / total RH)
- Índice de enquadramento - 11%
(Dirigentes / total RH)

Modalidade de vinculação

- 88% de trabalhadores com contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado

Idade

- 50% de trabalhadores entre 30 e 44 anos
- Índice de envelhecimento - 22%
(RH com idade > 55 anos / total RH)
- Leque etário - 2,16
(Trabalhador mais idoso/ Trabalhador menos idoso)

Antiguidade

- 51% dos trabalhadores com 9 ou menos anos de antiguidade

Habilitações Académicas

- Índice de Ensino Superior - 59%
(Licenciados / total RH)

Motivo de saída

- 42% por reforma/aposentação
- 33% por mobilidade

Regime de horário

- 71% dos trabalhadores em horário flexível
- 17% em jornada contínua

Período normal de trabalho

- 100% dos trabalhadores com PNT de 40 horas semanais

Motivo de ausência

- 46% por conta de férias
- 29% por proteção na parentalidade
- Taxa de absentismo - 23,2%
(Dias de faltas/dias trabalháveis x total RH)

Remunerações

- 24% no escalão 501€-1000€
- 22% no escalão remuneratório 1251€-1500€
- 29% no escalão 1501€-1750€
- Leque salarial íliquido - 7,5
(Maior remuneração base ilíquida/Menor remuneração base ilíquida)

Ações de formação

- 59% de formação externas
- 97% com duração inferior a 30 horas
- 11.509 horas de formação
- Taxa de cobertura de formação - 66,6%
(Trabalhos em pelo menos 1 ação x 100/RH)

Trabalho Extraordinário

- Taxa de trabalho extraordinário -- 31,5%
(Horas de trabalho extraordinário/ horas trabalháveis por semana x 47)

Admissões

- Taxa de reposição - 7,9%
(Admissões/efetivos)

IV – ANEXOS

ANEXO 1- QUAR DGES 2015

ANO:2015											
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.											
Objetivos Estratégicos											
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.											
Objetivos Operacionais											
EFICÁCIA											50%
O1. Melhorar o acesso a informação e a serviços eletrónicos bidirecionais e interativos aos estudantes, clientes institucionais e público em geral (OE 1)											Ponderação 34%
INDICADORES	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO (%)	CLASSIFICAÇÃO	DESVIO	
Ind. 1 Taxa de cumprimento do plano de atualização periódica da informação disponibilizada no site da DGES	90%	NA	80%	5%	125%	20%	100%	118%	Superou	18%	
Ind. 2 Taxa de melhoria do prazo médio de resposta aos pedidos efetuados na plataforma de comunicação eletrónica da DGES "BE.COM"	56,61%	0%	65%	5%	125%	20%	76%	109%	Superou	9%	
Ind. 3 Número de iniciativas inovadoras concretizadas relativas à melhoria de serviços prestados	9	13	3	2	5	20%	6	120%	Superou	20%	
Ind. 4 Taxa de execução da criação de plataforma única de interação com o cliente - eServiços	NA	NA	50%	10%	125%	20%	40%	100%	Atingiu	0%	
Ind. 5 Taxa de execução da criação e implementação de novo site DGES (PT e EN)	NA	NA	60%	10%	125%	20%	65%	100%	Atingiu	0%	
O2. Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação (OE 1)											Ponderação 33%
Ind.6 Taxa de cumprimento das atividades previstas para a desmaterialização e simplificação de processos e procedimentos	NA	100%	70%	10%	125%	33%	90%	113%	Superou	13%	
Ind. 7 Taxa de cumprimento do plano de implementação de um sistema de gestão documental e processos com a colaboração interna, transversal à DGES e adaptável às especificidades dos Serviços	NA	NA	80%	10%	125%	34%	80%	100%	Atingiu	0%	
Ind. 8 Taxa de cumprimento do plano de reforço da comunicação e imagem da DGES	NA	NA	90%	10%	125%	33%	80%	100%	Atingiu	0%	
O3. Assegurar resposta às solicitações de stakeholders institucionais (OE 2)											Ponderação 33%
Ind. 9 Taxa de documentos (estudos, pareceres, informações, agendas) submetidos a despacho dos membros do Governo	100%	100%	100%	5%	125%	100%	100%	100%	Atingiu	0%	
EFICIÊNCIA											25%
O4. Assegurar uma gestão orçamental fiável e rigorosa (OE 2)											Ponderação 50%
Ind. 10 Taxa de verificação administrativa sistemática no âmbito do QREN para bolsas de estudo	90%	98%	90%	5%	125%	100%	95%	100%	Atingiu	0%	
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. 11 Percentagem de correção das evidências detetadas na auditoria de 2014 aos sistemas informáticos da DGES	90%	90%	90%	5%	125%	100%	66%	78%	Não atingiu	-22%	
QUALIDADE											25%
O6. Assegurar um conjunto de políticas que visam a dotação de conhecimentos e a satisfação dos utilizadores da DGES (OE 3)											Ponderação 50%
Ind. 12 Taxa de execução do plano de ações de formação prestadas pela DGES ao seu público alvo	120%	95%	80%	10%	125%	50%	100%	111%	Superou	11%	
Ind. 13 Nível de satisfação global do público-alvo da DGES	7,5	7	7	1	10	50%	7,7	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. 14 Taxa de execução do plano de formação aprovado	120%	123%	80%	10%	125%	25%	94%	104%	Superou	4%	
Ind. 15 Nível de avaliação da eficácia da formação	NA	NA	2	0,5	4	25%	3	100%	Atingiu	0%	
Ind. 16 Nível de satisfação global dos colaboradores da DGES	3,9	3,9	3,7	0,5	5	25%	3,9	100%	Atingiu	0%	
Ind. 17 Manutenção da certificação na DSAE, segundo o referencial ISO 9001:2008	Certif. sem PAC	Certif. sem PAC	Certificação	Certif. com PAC	Certif. sem PAC	25%	Certif. sem PAC	125%	Superou	25%	
Os objetivos mais revelantes são:											

DGES Direção-Geral do Ensino Superior

CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Recursos Humanos							
	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	224	0,00%	
Técnico Superior	12	528	227	468	196	-11,36%	
Técnico de Informática	9	9	227	9	227	0,00%	
Assistente Técnico	8	120	227	104	213	-13,33%	
Assistente Operacional	5	20	227	15	140	-25,00%	
Total		797		716			
Nº de Efetivos no Serviço		31-12-2012	31-12-2013	31-12-2014			
Nº de efetivos a exercer funções no serviço		73	73	71			
Recursos Financeiros (Euros)							
DESIGNAÇÃO				Orçamento	Orçamento Corrigido	Realizado	DESVIO
Orçamento de funcionamento (FF 111, FF 123, FF 242 e FF 280)				2.827.638 €	3.324.899 €	2.995.486 €	-10%
Despesas c/Pessoal				1.924.118 €	1.976.765 €	1.940.898 €	-2%
Aquisições de Bens e Serviços				634.207 €	945.756 €	745.277 €	-22%
Transferências correntes				227.100 €	238.244 €	233.154 €	-2%
Outras despesas correntes				7.713 €	4.721 €	4.721 €	0%
Aquisição de bens de capital				34.500 €	159.413 €	71.436 €	-55%
Investimento				0 €	0 €	0 €	0%
Outros							
TOTAL				2.827.638 €	3.324.899 €	2.995.486 €	
Indicadores			Fontes de Verificação				
Ind. 1 Taxa de cumprimento do plano de atualização periódica da informação disponibilizada no site da DGES (N.º de atividades executadas / N.º de atividades planeadas); Critério de superação: > 85%.			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 2015 - 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 2014); 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 execução da criação de plataforma única de interação com o cliente - eServiços (N.º de atividades executadas / N.º de atividades planeadas); Critério de superação: > 100%.			Relatório de Atividades e Sítio da DGES: www.dges.mctes.pt				
Ind. 5 Taxa de execução da criação e implementação de novo site DGES (PT e EN) (N.º de atividades executadas / N.º de atividades planeadas); Critério de superação: > 90%.			Relatório de Atividades e Sítio da DGES: www.dges.mctes.pt				
Ind. 6 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%.			Sistema do circuito de informação interna da DGES				
Ind. 7 Taxa de cumprimento do plano de implementação de um sistema de gestão documental e processos com a colaboração interna, transversal à DGES e adaptável às especificidades dos Serviços (N.º de atividades implementadas / N.º de atividades planeadas); Critério de superação: > 90%.			Sistema do circuito de informação interna da DGES				
Ind. 8 Taxa de cumprimento do plano de reforço da comunicação e imagem da DGES (N.º de atividades executadas / N.º de atividades planeadas); Critério de superação: > 100%.			Relatório de atividades				
Ind. 9 Taxa de documentos (estudos, pareceres, informações, agendas) submetidos a despacho dos membros do Governo (N.º de documentos (estudos, pareceres, informações, agendas) remetidos para despacho / N.º de estudos, pdocumentos (estudos, pareceres, informações, agendas) para os quais foi solicitada resposta); Critério de superação: > 105%			Relatório de Atividades e Sistema do circuito de informação interna da DGES				
Ind. 10 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. 11 Percentagem de correção das evidências detetadas na auditoria de 2014 aos sistemas informáticos da DGES. (N.º de evidências corrigidas na auditoria de 2014 aos sistemas informáticos da DGES / N.º evidências detetadas na auditoria de 2014 aos sistemas informáticos da DGES); Critério de superação: > 95%.			Relatório final da auditoria da empresa responsável				
Ind. 12 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				
Ind. 13 Nível de satisfação global do público alvo da DGES [escala 1 a 10]; Critério de superação: > 8.			Relatórios de avaliação da satisfação				
Ind. 14. Taxa de execução do plano de formação aprovado. (N.º de ações de formação realizadas / N.º de ações de formação planeadas); Critério de superação: > 90%.			Plano de formação aprovado e relatórios da formação realizada				
Ind. 15 Nível de avaliação da eficácia da formação [escala 1 a 4]; Critério de superação: >4			Relatórios de avaliação da eficácia da formação				
Ind. 16 Nível de satisfação global dos colaboradores da DGES [escala 1 a 5]; Critério de superação: > 4,2			Relatório de avaliação da satisfação				
Ind. 17 Manutenção da certificação na DSAE, segundo o referencial ISO 9001:2008; Critério de superação: Certificação sem PAC (Pedido de Ação Corretiva).			Relatório de atividades				

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 2015, o convite para o inquérito foi enviado conjuntamente com o *e-mail* de encerramento do ticket. O convite foi dirigido aos 20.808 utilizadores que pediram informações à DGES através do Be.Com e que o ticket foi encerrado em 2015 e contou com uma taxa de resposta de 3,20%.

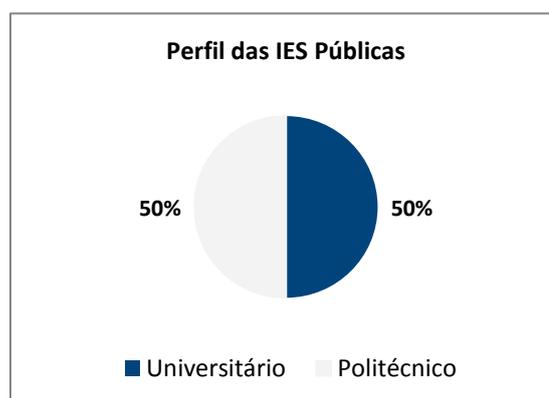
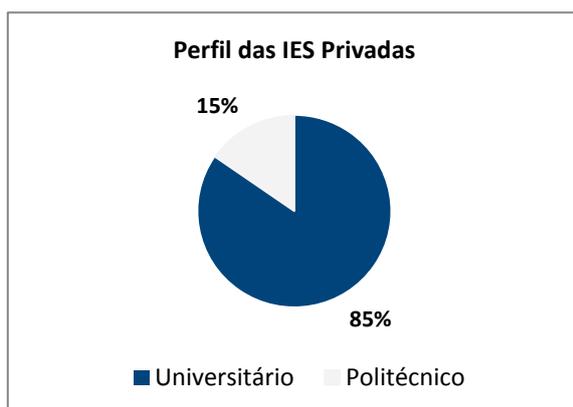
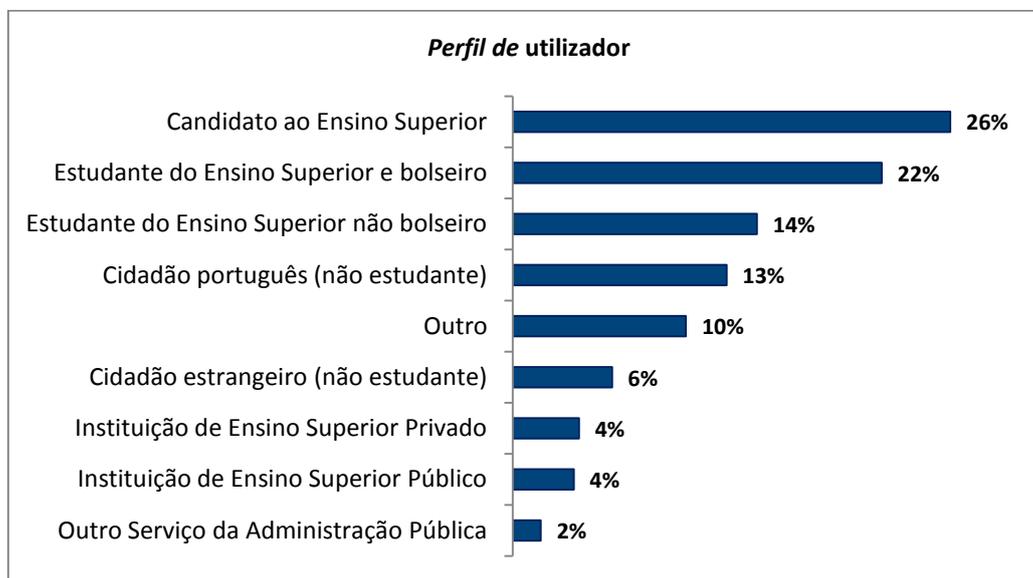
O modelo de Satisfação relaciona a satisfação dos utilizadores com a plataforma Be.Com, com as FAQ's, com a realização das expectativas, com o Be.Com ideal e com imagem da DGES. Cada um destes indicadores corresponde a uma questão do inquérito, respondida na escala de 1 a 10.

<i>Dimensões</i>	<i>Indicadores</i>
BE. COM	<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>
FAQ's	<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>
Satisfação global	<i>Grau de satisfação com o Be.Com 2014</i>

Realização das expectativas	<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>
BE.COM Ideal	<i>Imagine o balcão eletrónico ideal. Em que medida considera que o atual Be.Com se aproxima desse ideal?</i>
Imagem da DGES	<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>

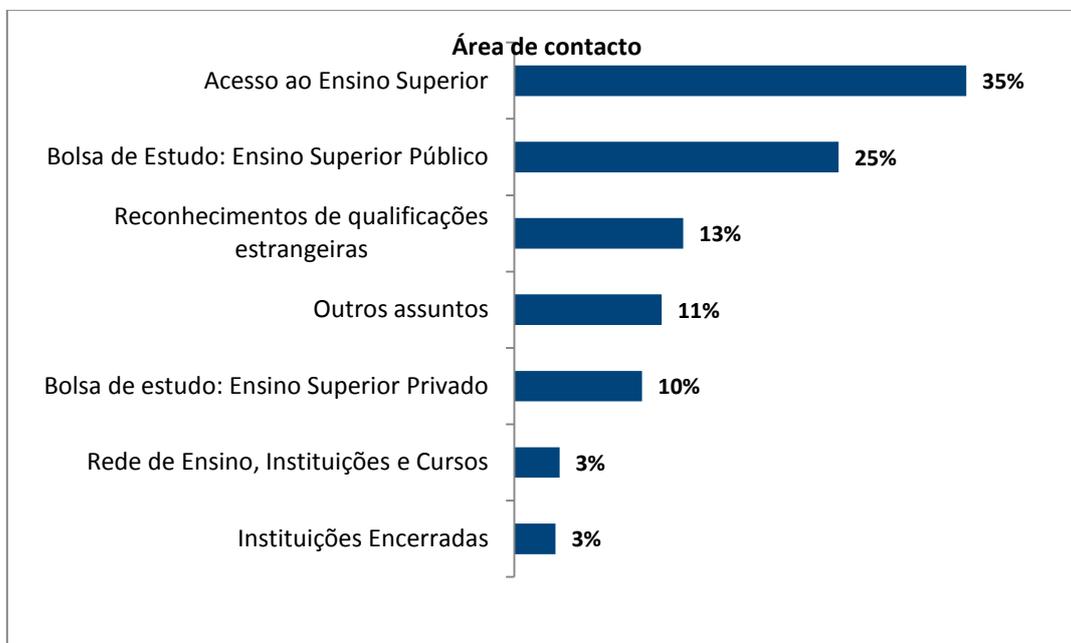
Dimensões e respetivos indicadores**PERFIL DE UTILIZADOR****PERFIL DE UTILIZADOR**

Dos utilizadores do Be.Com que responderam ao questionário de satisfação, 36% são estudantes do ensino superior (dos quais 22% são bolseiros e 14% não o são), 26% são candidatos ao ensino superior, 13% são cidadãos portugueses (não estudantes) e 10% classificaram-se na categoria “outro”. Esta categoria é maioritariamente composta por encarregados de educação ou familiares de estudantes (38%) sem categoria definida (13%), e empresas. (7%).



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

ÁREA DE CONTACTO



Através **Erro! A origem da referência não foi encontrada.** verifica-se que dos utilizadores que responderam ao questionário contactaram maioritariamente as áreas de Acesso ao Ensino Superior (35%) e a área da Bolsa de Estudo: Ensino Superior Público (25%).

PERFIL DE UTILIZADOR VS ÁREA DE CONTACTO

60% contactos realizados com a área de Bolsa de estudo: Ensino Superior Privado foram realizados por estudantes do ensino superior e bolseiros. 48% dos contactos da área do acesso ao ensino superior foram efetuados por candidatos ao ensino superior contactaram maioritariamente. A área das Intuições encerradas teve como utilizadores maioritários as IES Privado (33%). A área do Reconhecimento de qualificações estrangeiras foi contactada maioritariamente por cidadãos estrangeiros (não estudantes) (33%). A **Erro! A origem da referência não foi encontrada.** reflete ainda a área da Rede de Ensino, Intuições e cursos foi contactada em percentagem igual (22%) por candidatos ao ensino superior, por cidadãos portugueses (não estudantes) e por estudantes do ensino superior não bolseiros.

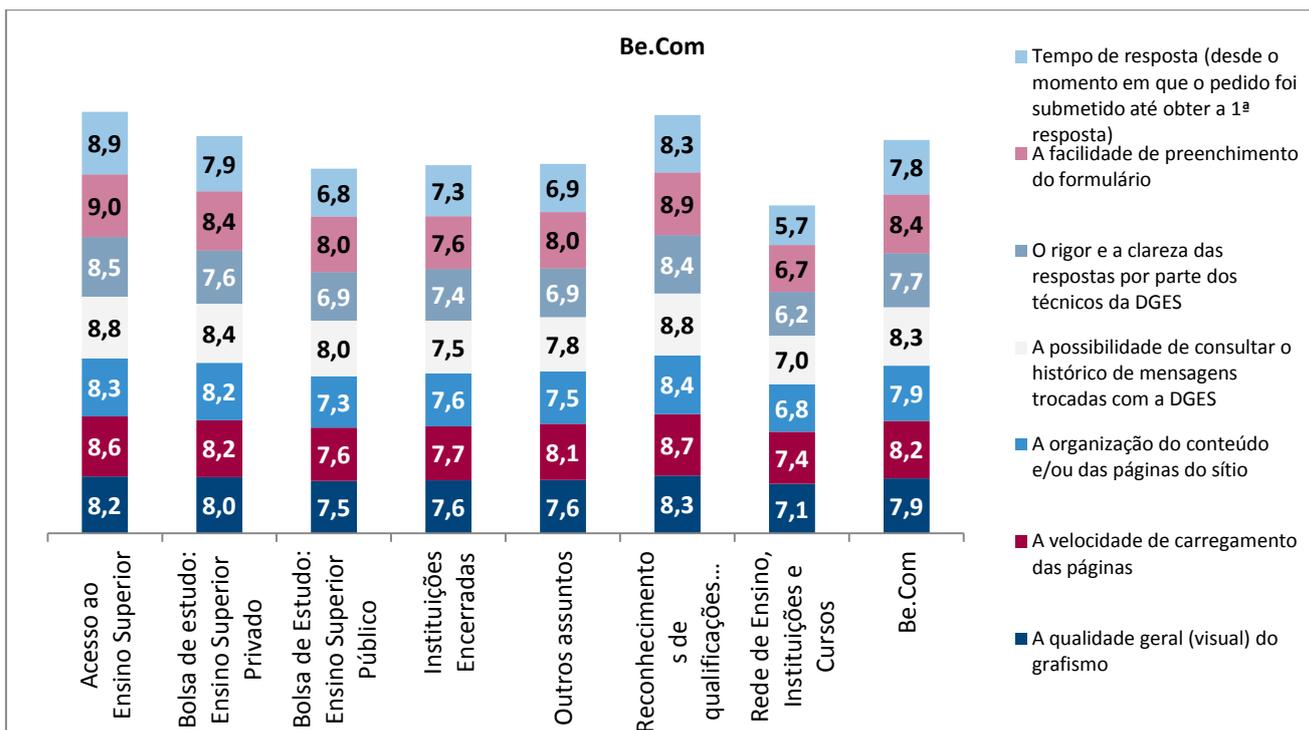
DGES Direção-Geral do Ensino Superior

CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

	Candidato ES	Cidadão estrangeiro (não estudante)	Cidadão português (não estudante)	Estudante ES e bolsheiro	Estudante ES não bolsheiro	IES Privado	IES Público	Outro	Outro Serviço da AP
Acesso ao Ensino Superior	48%	3%	14%	5%	12%	2%	1%	13%	1%
Bolsa de estudo: Ensino Superior Privado	8%	0%	3%	60%	9%	14%	0%	5%	2%
Bolsa de Estudo: Ensino Superior Público	17%	1%	7%	48%	19%	0%	4%	2%	1%
Instituições Encerradas	5%	5%	14%	5%	19%	33%	5%	10%	5%
Outros assuntos	16%	1%	17%	13%	20%	3%	8%	20%	1%
Reconhecimentos de qualificações estrangeiras	12%	33%	20%	2%	8%	3%	8%	10%	3%
Rede de Ensino, Instituições e Cursos	22%	0%	22%	9%	22%	0%	4%	17%	4%

BE.COM

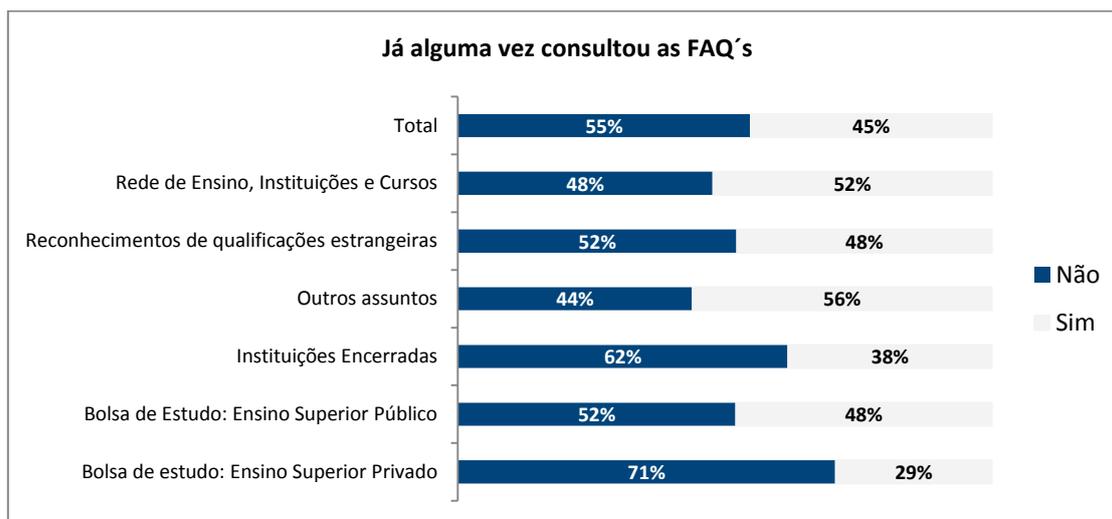
No que concerne à plataforma Be.Com o aspeto melhor classificado diz respeito à facilidade de preenchimento do formulário [8,4 em 2015 Vs. 8,0 em 2014] e à possibilidade de consultar o histórico de mensagens trocadas com a DGES [8,3 em 2015 Vs. 8,1 em 2014] Face a 2013, a perceção sobre o tempo de resposta melhorou significativamente [7,8 em 2015 Vs. 7,2 em 2014].



FAQ's

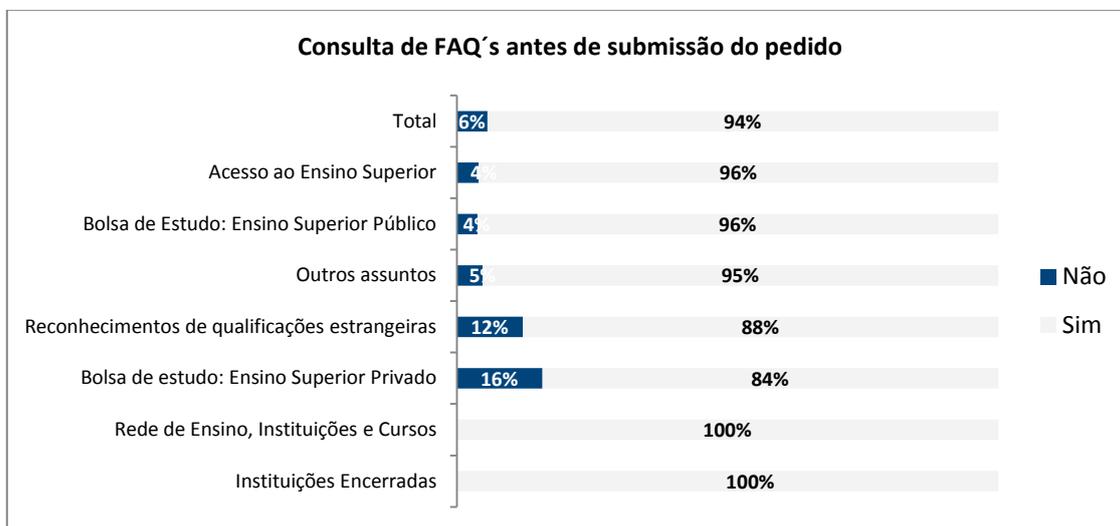
No que diz respeito às FAQ'S, verificou-se que a maioria dos utilizadores não consulta as FAQ's [55% em 2015 vs. 53% em 2014], no entanto, de quem costuma consultar as FAQ's, 94% [vs. 91% em 2014] costuma consultar as FAQ's antes de submeter o pedido e 51% [vs 52% em 2014] não submeteu o pedido porque a resposta à sua questão se encontrava nas FAQ's.

JÁ ALGUMA VEZ CONSULTOU AS FAQ'S?



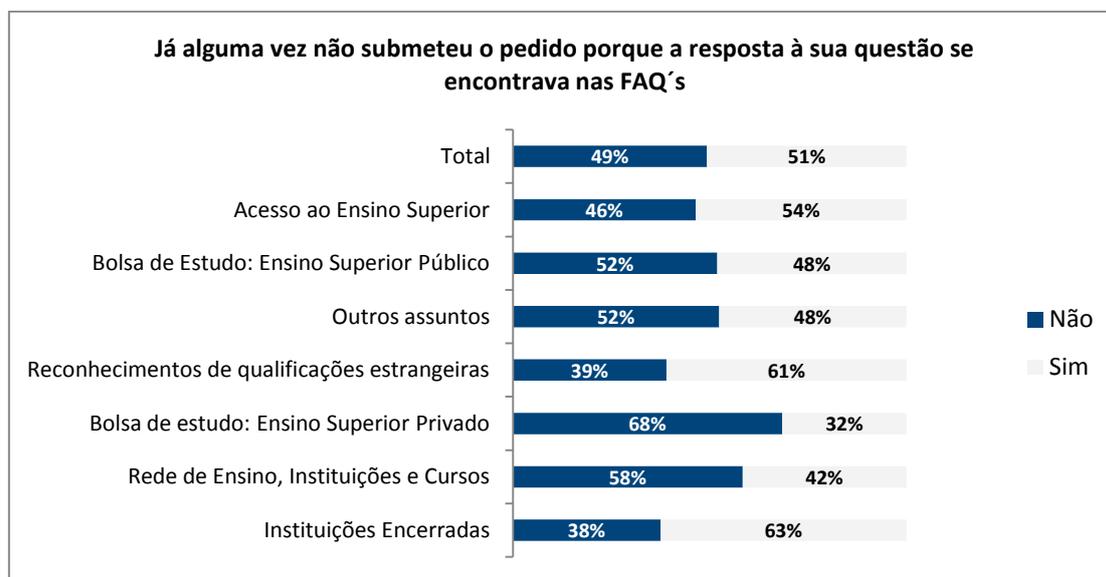
No que diz respeito ao facto dos inquiridos alguma vez terem consultado as FAQ's, verifica-se que a maioria não consulta as FAQ's, apenas na área dos Reconhecimentos de qualificações estrangeiras, a percentagem dos que já consultaram as FAQ's é superior àquela que não consulta as FAQ's

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



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 80%).

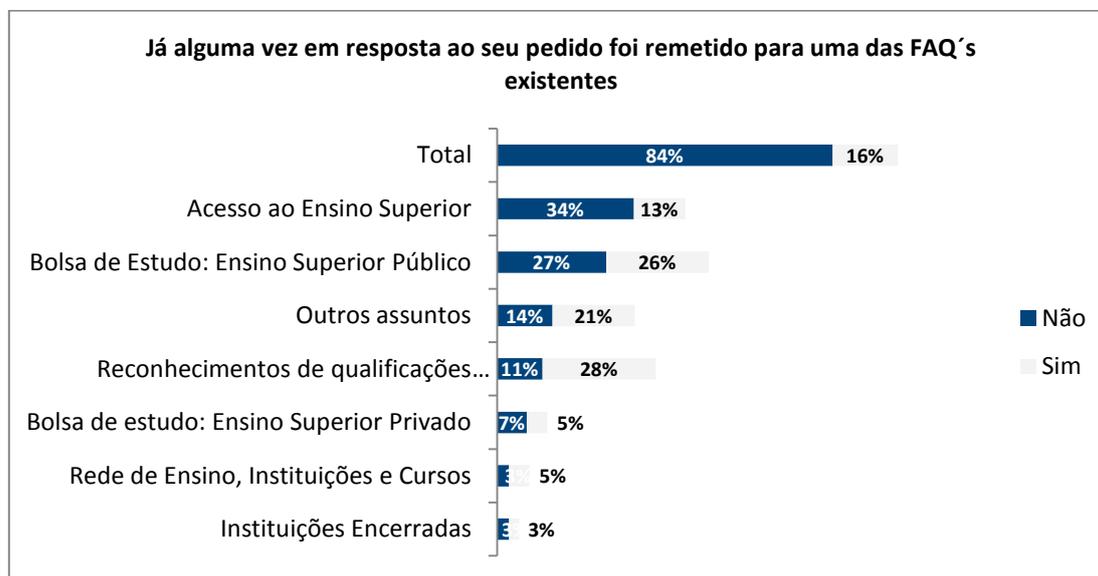
JÁ ALGUMA VEZ NÃO SUBMETEU O PEDIDO PORQUE A RESPOSTA À SUA QUESTÃO SE ENCONTRAVA NAS FAQ'S?



Dos inquiridos que “já alguma vez consultaram as FAQ's”, a maioria não submeteu o pedido por a resposta à sua questão se encontrar nas FAQ's. No entanto, verifica-se que, nas áreas das Bolsas de

Estudos, Outros Assuntos e Rede de Ensino, Instituições e Cursos a maioria submete o pedido mesmo que a sua resposta se encontre nas FAQ's.

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

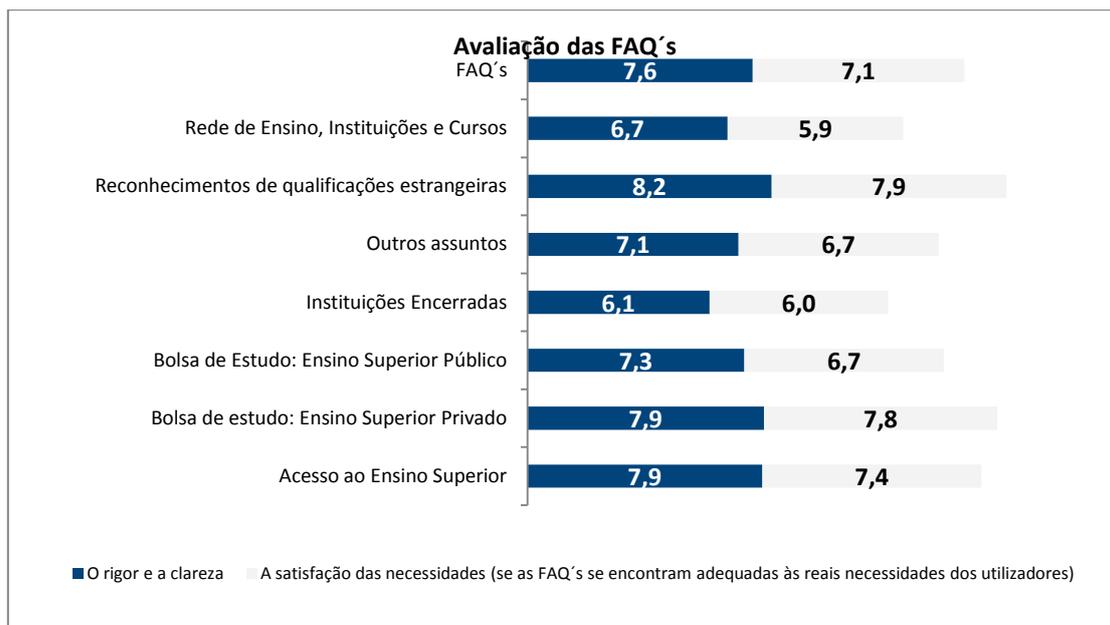


Os inquiridos que “já alguma vez consultaram as FAQ's” afirmaram que a maioria dos seus pedidos não são remetidos para uma das FAQ's existentes.

AVALIAÇÃO DAS FAQ'S

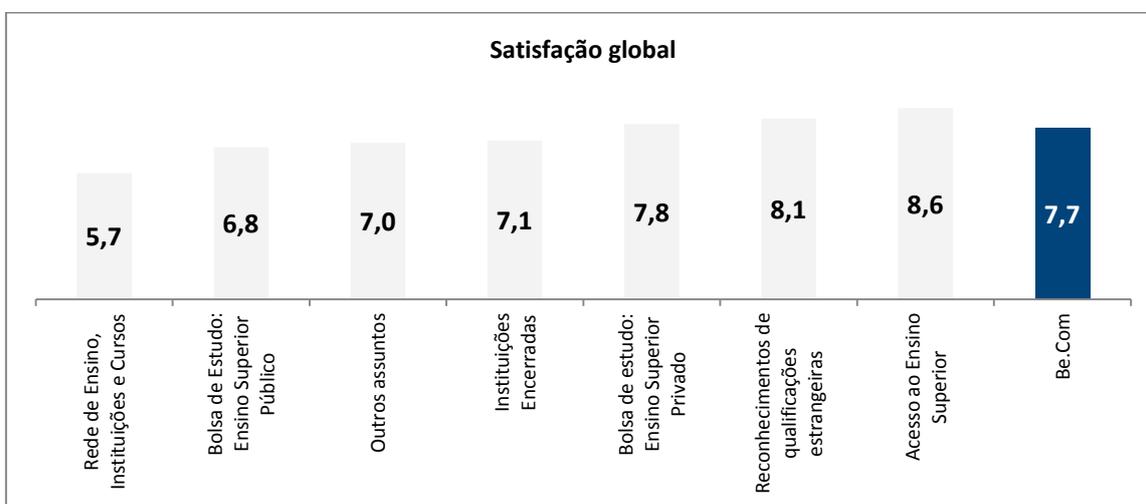
Dos utilizadores que consultaram as FAQ's, verificou-se que a avaliação foi globalmente positiva. Todos os indicadores – Rigor e clareza e a Satisfação das necessidades (se as FAQ's se encontram adequadas às reais necessidades dos utilizadores) - obtiveram valores médios que se situaram acima de 6.

Na área das instituições encerradas, a pior classificada, a média relativamente à satisfação das necessidades é de 5,9 [vs 5,7 em 2014].



SATISFAÇÃO GLOBAL

A experiência dos utilizadores com Be.Com em 2015 é satisfatória, situando-se nos 7,7 [vs 7,0 em 2014]. No entanto, na Rede de Ensino, Instituições e Cursos o valor é negativo (5,7), este não deve ser descurado.



REALIZAÇÃO DAS EXPETATIVAS

Em relação à realização das expectativas geradas o valor global apurado situa-se em 7,3 [vs 6,8 em 2014].

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



BE.COM IDEAL

O Be.Com começa a ser considerado como sendo o ideal. No entanto, tendo em conta o resultado obtido, 7,3 [vs 6,9 em 2014], considera-se que a avaliação foi positiva mas que ainda pode melhorar.

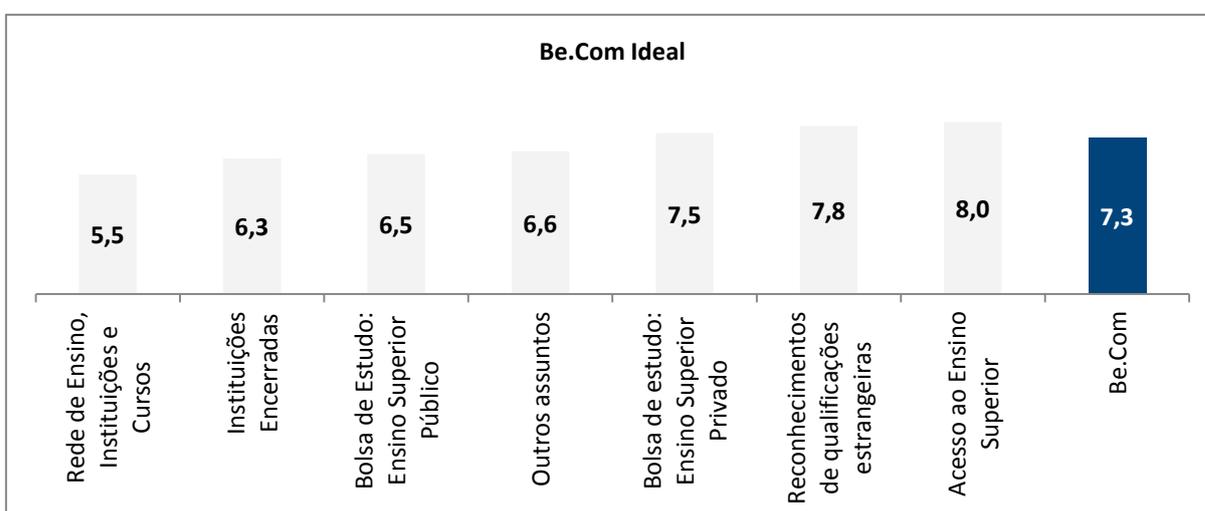
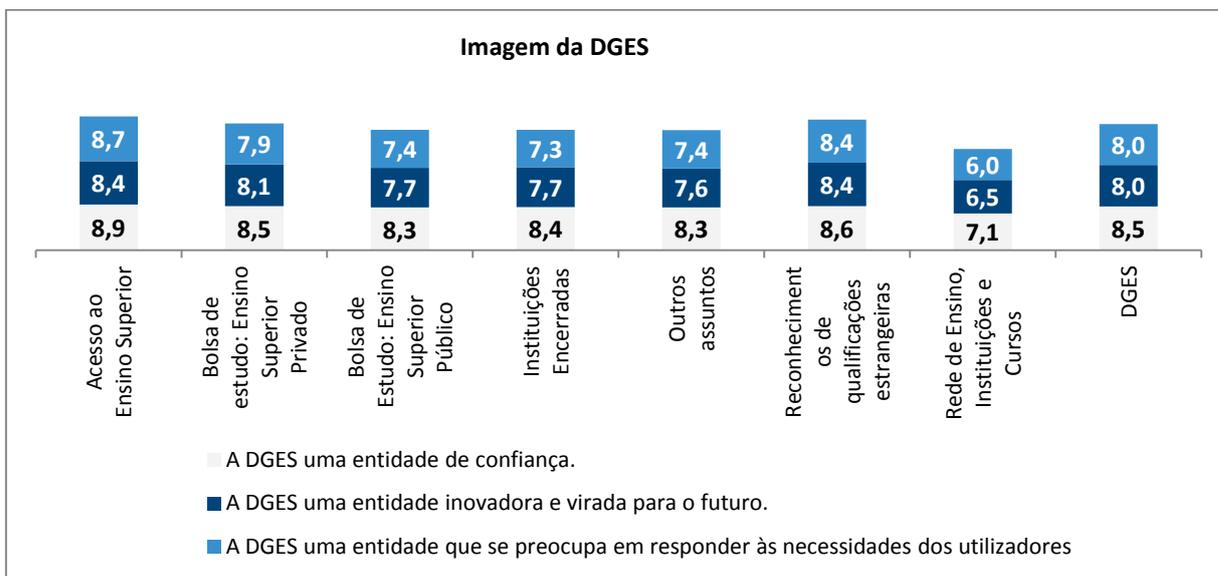


IMAGEM DA DGES

Foi inquirido aos utilizadores qual o grau de concordância com as três afirmações postuladas – “É uma entidade de confiança”; “É uma entidade inovadora e virada para futuro” e “É uma entidade que se preocupa em responder às necessidades dos utilizadores” - sobre a imagem da DGES,

tendo-se verificado que todas as questões têm uma avaliação positiva, 8,5; 8,0 e 8,0 respetivamente [vs 7,4; 7,3 e 7,2 em 2014].



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 168 sugestões de melhoria/ comentários efetuados pelos utilizadores, 23% diz respeito ao tempo de resposta, 20% a outras sugestões e 14% à clareza das respostas.

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

CONCLUSÕES

Verificou-se que dos utilizadores do Be.Com que responderam ao questionário de satisfação, 36% são estudantes do ensino superior (dos quais 22% são bolseiros e 14% não o são), 26% são candidatos ao ensino superior, 13% são cidadãos portugueses (não estudantes) e 10% classificaram-se na categoria “outro”. Esta categoria é maioritariamente composta por encarregados de educação ou familiares de estudantes (38%) sem categoria definida (13%), e empresas. (7%).

Os utilizadores que responderam ao questionário contactaram maioritariamente as áreas de Acesso ao Ensino Superior (35%) e a área da Bolsa de Estudo: Ensino Superior Público (25%).

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 (8,3/10) e a facilidade de preenchimento do formulário (8,4/10). Face a 2014, a perceção sobre o tempo de resposta melhorou ligeiramente (+0,6) [7,8 em 2015 Vs 7,2 em 2014].

Dos utilizadores que consultaram as FAQ's, verificou-se que a avaliação foi globalmente positiva. Em ambos os indicadores – Rigor e clareza e a satisfação das necessidades (se as FAQ's se encontram adequadas às reais necessidades dos utilizadores) - obtiveram valores médios que se situaram acima de 6, excepto na área da Rede, Instituições e Cursos que no indicador satisfação das necessidades (se as FAQ's se encontram adequadas às reais necessidades dos utilizadores) obteve uma classificação mais baixa. No entanto esta classificação subiu 0,1 face a 2014.

O grau de Satisfação com o Be.Com é de 7,7/10 pontos. O grau de satisfação melhorou 0,7 face a 2014.

Quanto à realização das expectativas da plataforma e quanto à aproximação da plataforma de uma plataforma ideal, os utilizadores deram uma avaliação de 7,3/10 e 7,3/10, respetivamente, tendo-se refletido uma melhoria face ao ano de 2014.

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 (8,0/10) e é uma entidade que se preocupa em responder às necessidades dos utilizadores (8,0/10).

Apesar de satisfeitos, os inquiridos apresentaram algumas sugestões/comentários em que 23% diz respeito ao tempo de resposta, 20% a outras sugestões e 14% à clareza das respostas.

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 DSSRES, RELATIVAMENTE À “AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO E DA SATISFAÇÃO COM A UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA INDEZ”.

Anualmente, a DGES – Direção-Geral do Ensino Superior realiza um inquérito destinado aos intervenientes das instituições de ensino superior no processo INDEZ, com o objetivo de avaliar a satisfação com o INDEZ 2014 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 2014 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 27 de abril e 28 de maio de 2015, foi dirigido aos 185 utilizadores da plataforma INDEZ 2014 de todas as instituições de ensino superior público e contou com uma taxa de resposta de 40% (75 respostas).

O modelo de Satisfação com a Plataforma INDEZ 2014 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.

Dimensões	Indicadores
INDEZ – Grau de importância	Para a IES Como ferramenta de apoio à gestão
Satisfação Global	Grau de satisfação com a Plataforma INDEZ
Processo de preenchimento do INDEZ 2015	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)
Processo de carregamento do INDEZ 2015	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

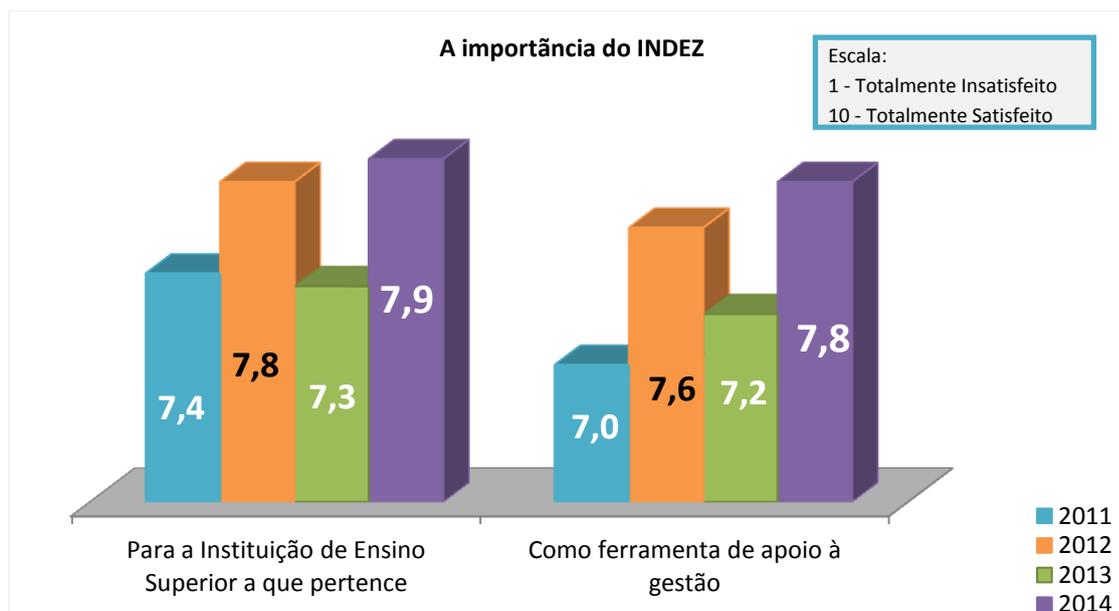
Processo de validação e aprovação do INDEZ 2015	O grau de complexidade da validação/aprovação, como por exemplo, relatórios agregados, correção da informação submetida, processo de aprovação, etc.
	A qualidade e utilidade do relatório agregado
	O modo de aprovação final do INDEZ
	A facilidade em obter informação/apoio sobre o processo de validação e aprovação da informação
Plataforma Online - Quais as áreas utilizadas	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)	
Avaliação de alguns aspetos relativos à plataforma	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
Realização de expectativas	A utilidade do esclarecimento de dúvidas através da Plataforma INDEZ, e respetivo registo histórico
	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.
Plataforma INDEZ Ideal	Imaginando uma plataforma on-line INDEZ ideal, em que medida se considera que a atual plataforma se aproxima desse ideal?
Equipa de Apoio ao INDEZ	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
Avaliação do Apoio da Equipa	De que tipo foi esse apoio
	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

Dimensões e respetivos indicadores

AVALIAÇÃO DA PLATAFORMA INDEZ 2014

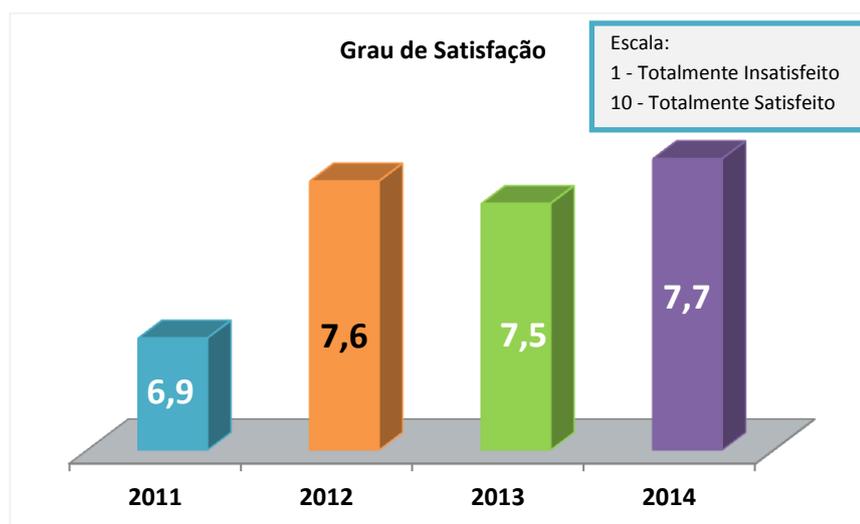
Plataforma INDEZ

Foi inquirido aos utilizadores qual a importância da Plataforma INDEZ 2014, 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 mais positiva face aos anos anteriores.



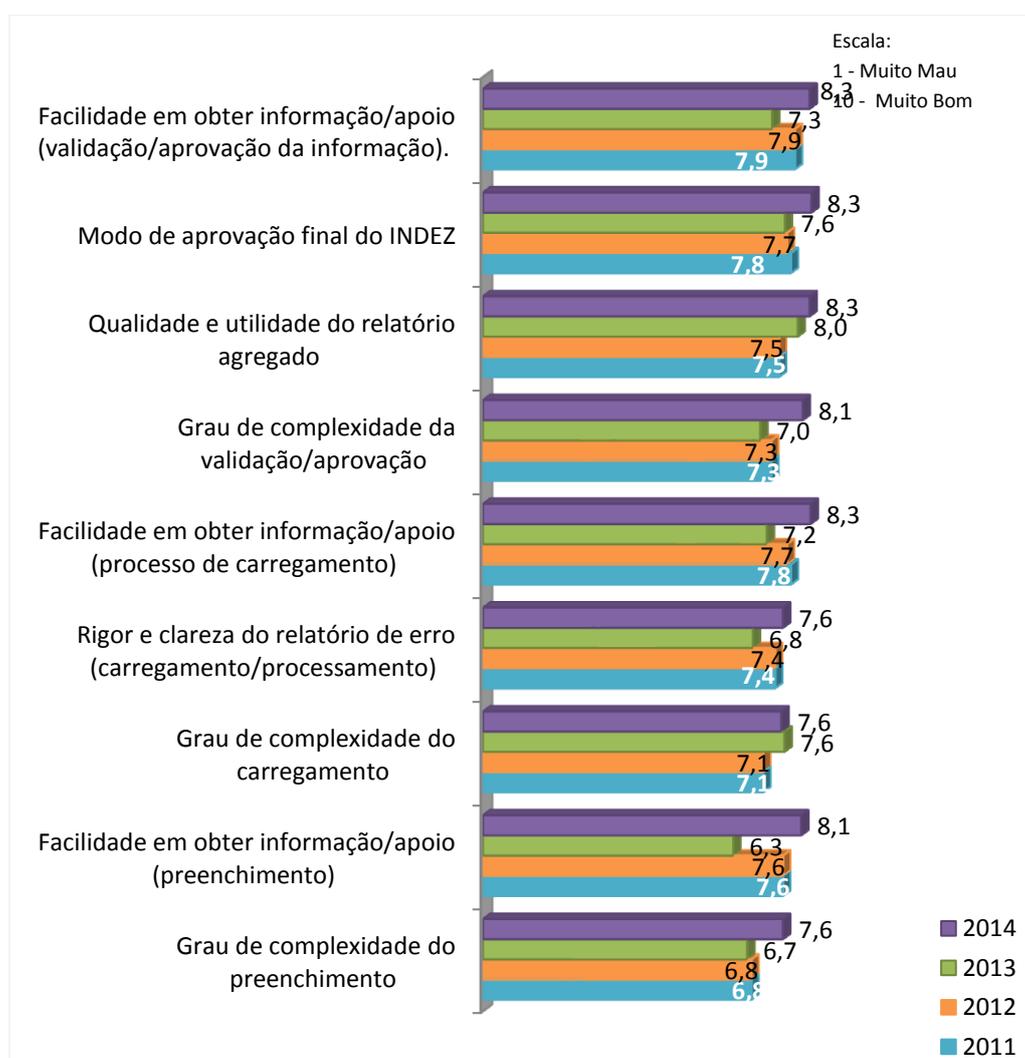
Satisfação Global

A experiência dos utilizadores/inquiridos na plataforma INDEZ 2014 relativamente a sua satisfação global é a mais positiva dos últimos anos, situando-se nos 7,7.



Processo de preenchimento, carregamento, validação e aprovação do INDEZ

No que diz respeito ao processo de preenchimento, carregamento, validação e aprovação do INDEZ 2014, 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 7,5, estando inclusivamente 6 dos 9 procedimentos avaliados, acima de 8.



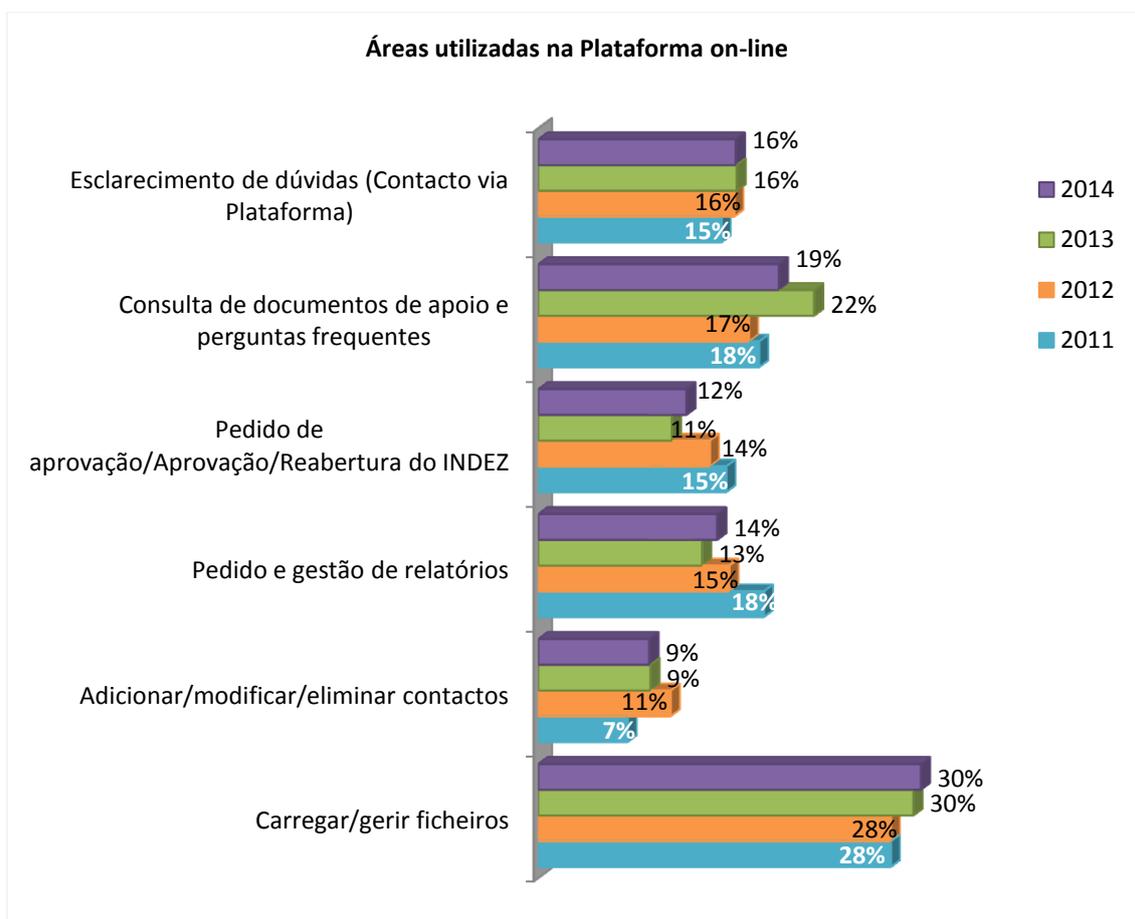
Processo de preenchimento, carregamento, validação e aprovação do INDEZ

Plataforma On-line

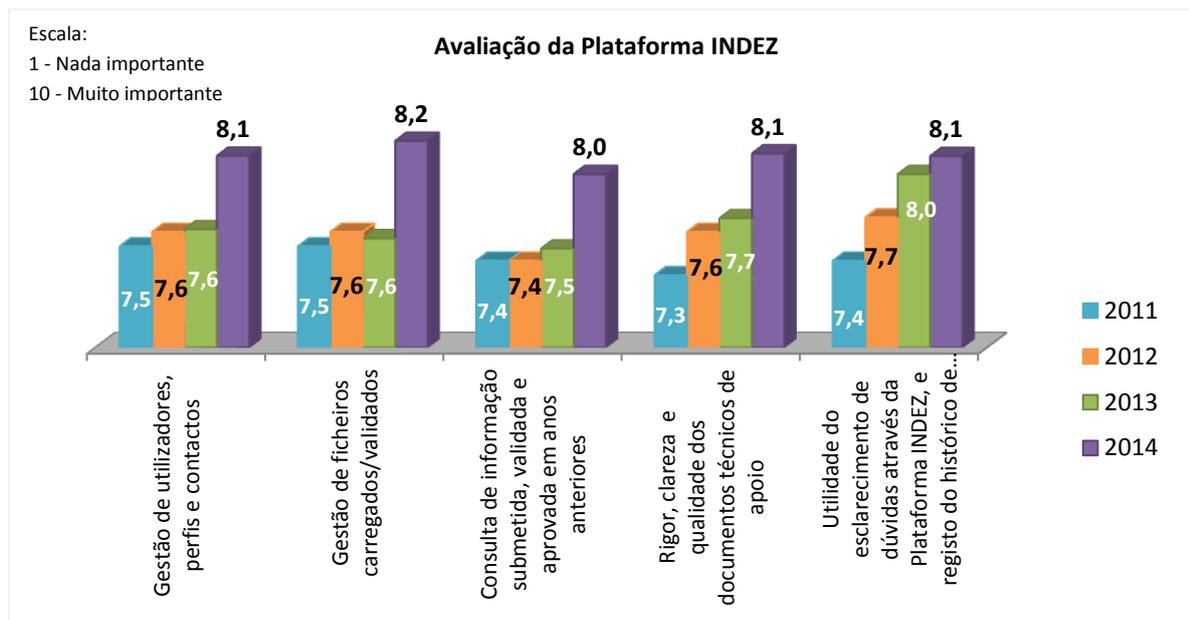
No que concerne à plataforma on-line INDEZ a área mais utilizada diz respeito ao carregamento e gestão de ficheiros (30%) não sendo de descurar outras áreas como a Consulta de documentos de apoio e

perguntas frequentes (19%), o Esclarecimento de dúvidas via plataforma (16%) e o Pedido e gestão de relatórios (14%).

A área menos utilizada diz respeito aos contactos (9%) 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.



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 8. Face a 2013 a valoração dos parâmetros melhorou bastante.

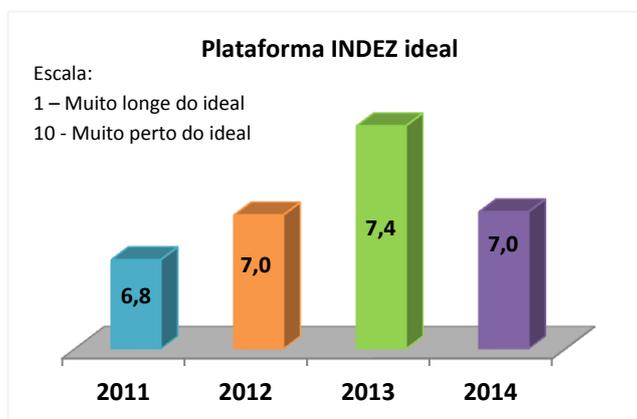


Em relação à realização das expectativas geradas o valor apurado manteve-se em 7,1.



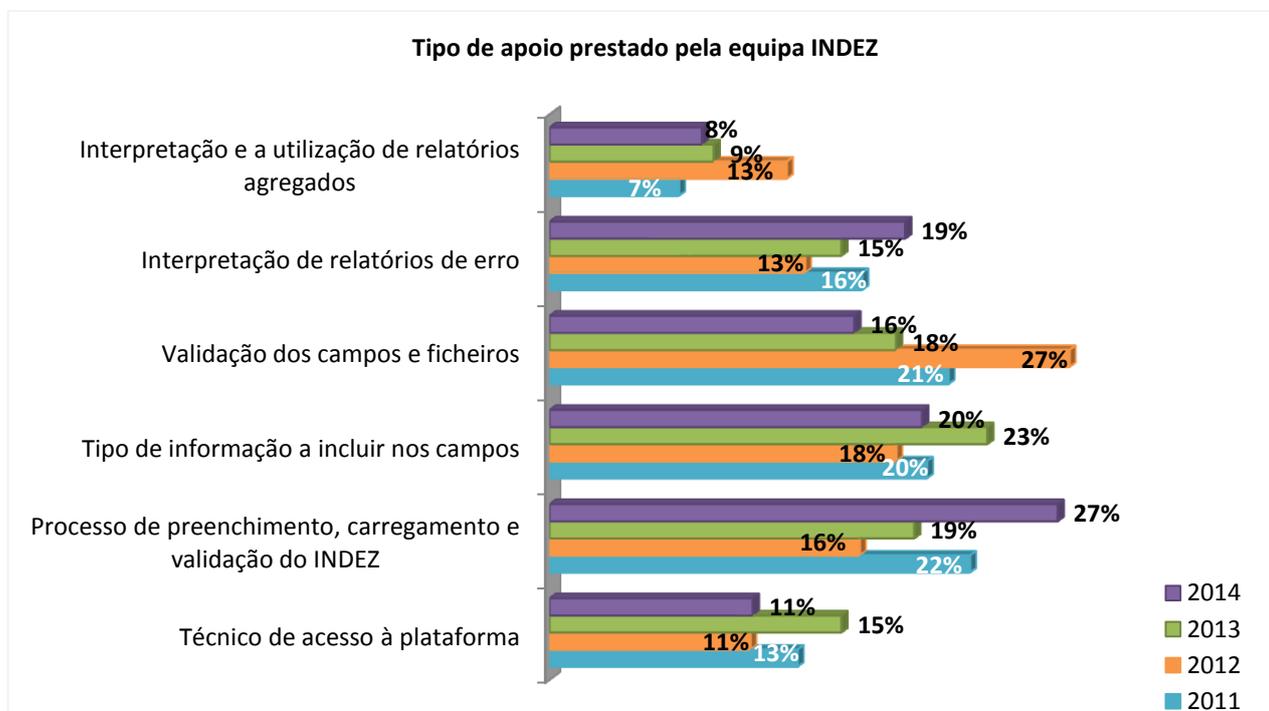
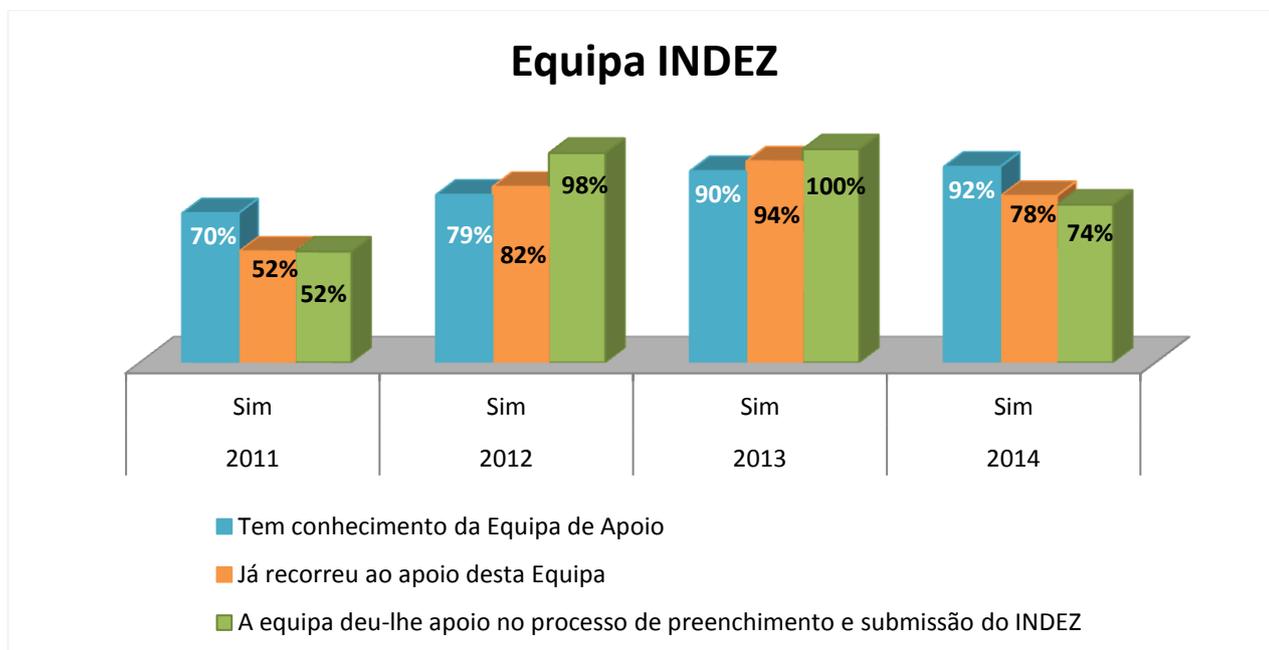
Plataforma INDEZ ideal

A Plataforma INDEZ 2014 está menos próxima de ser a ideal, tendo a avaliação reduzido para 7,0 face a 2013.



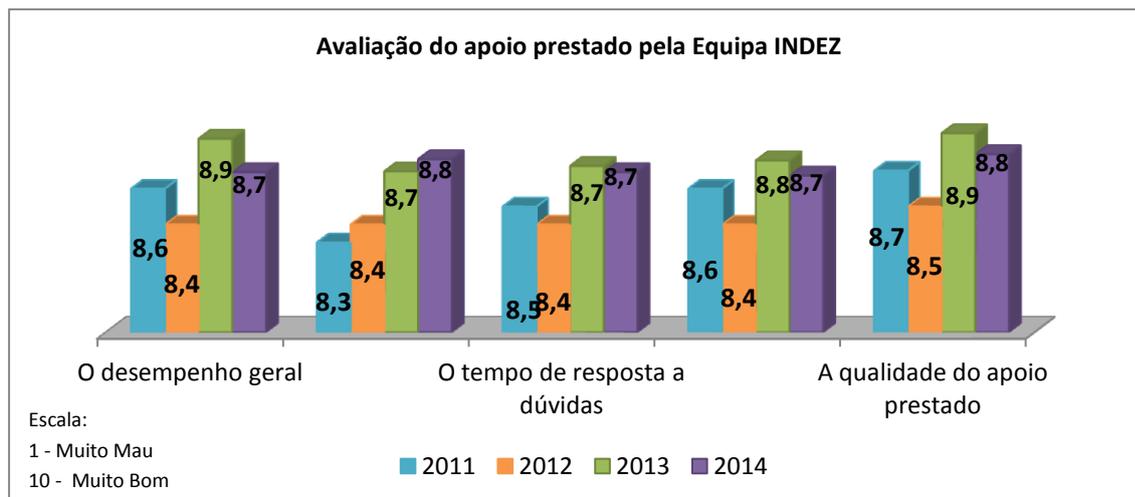
Grau de satisfação com o apoio prestado pela equipa do INDEZ

A maioria dos intervenientes no INDEZ 2014 conhece (92%) e já recorreu (78%) ao apoio da Equipa do INDEZ, tendo a equipa prestado apoio no processo de preenchimento e submissão do INDEZ a 74% dos intervenientes em 2014.



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.



Sugestões de melhoria da plataforma INDEZ

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

Conclusões

A importância do INDEZ para as instituições de ensino superior públicas é cada vez maior, considerando-se os 7,9 um valor bastante positivo. O grau de Satisfação com a plataforma INDEZ é de 7,7 pontos, valor mais favorável que no ano anterior.

Quanto à realização das expectativas da plataforma a avaliação mantém-se face a 2013, mas quanto à aproximação da plataforma de uma plataforma ideal, os utilizadores consideram que se afasta mais do ideal, reduzindo a avaliação de 7,4 para 7,0. Muitas das sugestões apontam para a uniformização e unificação dos inquéritos que incidam sobre o pessoal das instituições de ensino superior, e sobre este aspeto a DGES e a DGEEC estão já a iniciar trabalhos com vista a esse fim.

Relativamente à equipa do INDEZ, os inquiridos avaliaram a equipa com uma média de 8,7, 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 4- BALANÇO SOCIAL

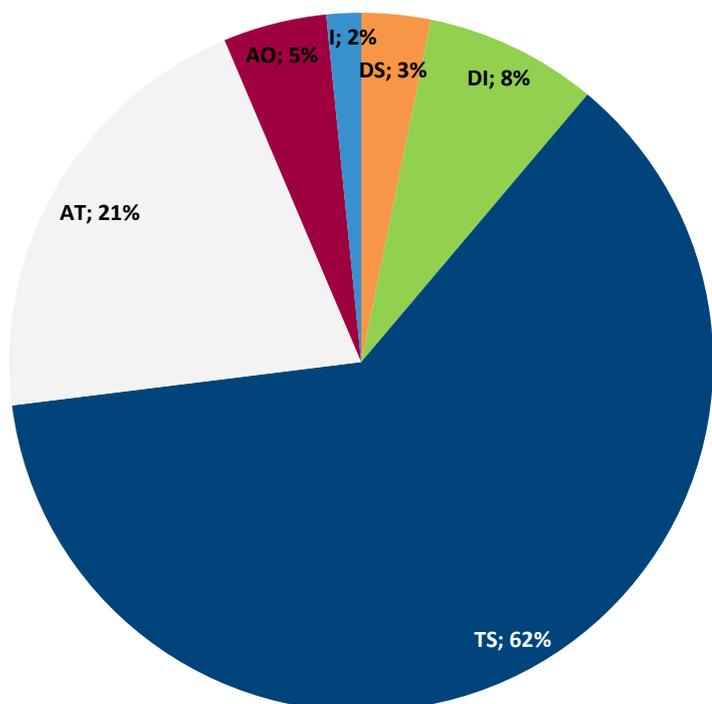
Os dados apresentados referem-se a 31 de dezembro e respeitam o modelo oficial do Balanço Social, tendo sido retirados os dados não aplicáveis à DGES.

RECURSOS HUMANOS

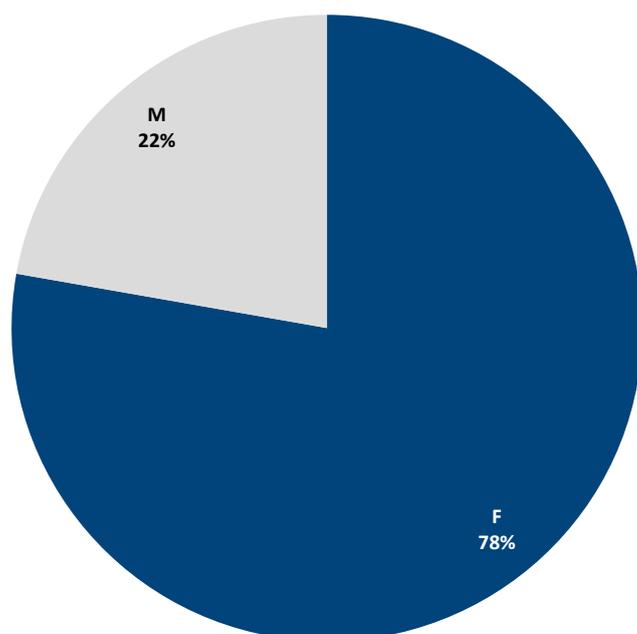
QUADRO 1: CONTAGEM DOS TRABALHADORES POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO A MODALIDADE DE VINCULAÇÃO E GÉNERO

Cargo/carreira/modalidades de vinculação	CTFP por tempo indeterminado		Comissão de Serviço (LTFP)		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	
Dirigente superior (DS)			1	1	1	1	2
Dirigente intermédio (DI)			1	4	1	4	5
Técnico superior (TS)	8	31			8	31	39
Assistente técnico (AT)	3	10			3	10	13
Assistente operacional (AO)		3			0	3	3
Informático (I)	1				1	0	1
Total	12	44	2	5	14	49	63

Trabalhadores por cargo/carreira



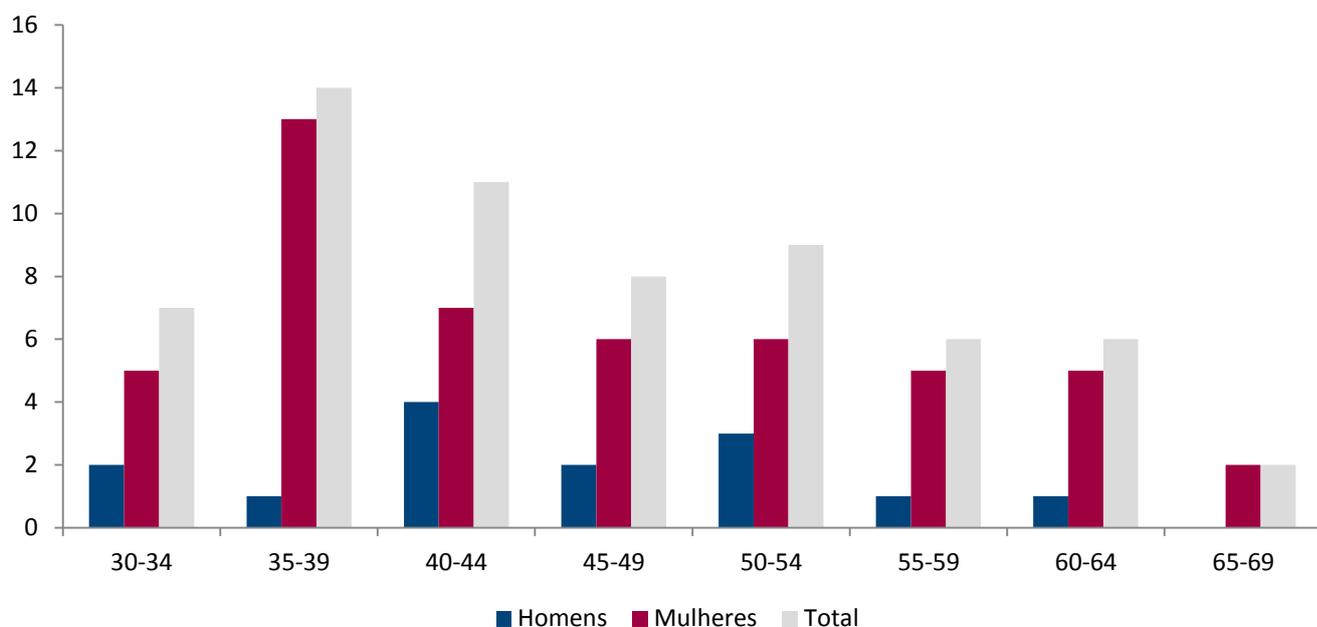
Trabalhadores por género



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

Cargo/carreira/escalão etário e género		DS	DI	TS	AT	AO	I	Total
30-34	M			2				2
	F			5				5
35-39	M			1				1
	F		1	12				13
40-44	M		1	1	2			4
	F		1	6				7
45-49	M			1			1	2
	F	1	1	2	2			6
50-54	M	1		1	1			3
	F		1	2	3			6
55-59	M			1				1
	F			2	2	1		5
60-64	M			1				1
	F			2	3			5
65-69	M							0
	F					2		2
Total	M	1	1	8	3	0	1	14
	F	1	4	31	10	3	0	49
Total		2	5	39	13	3	1	63

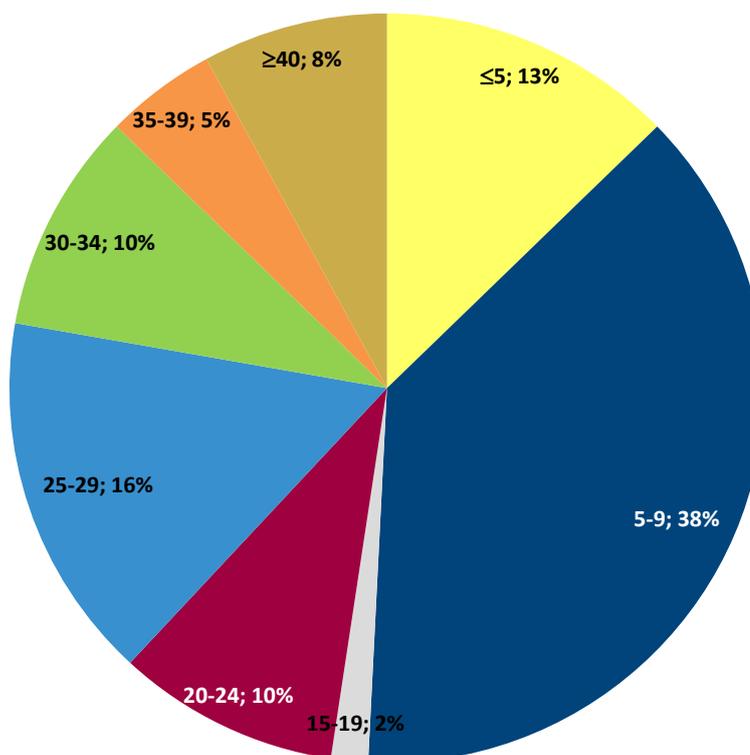
Tabalhadores segundo o escalão etário e género



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

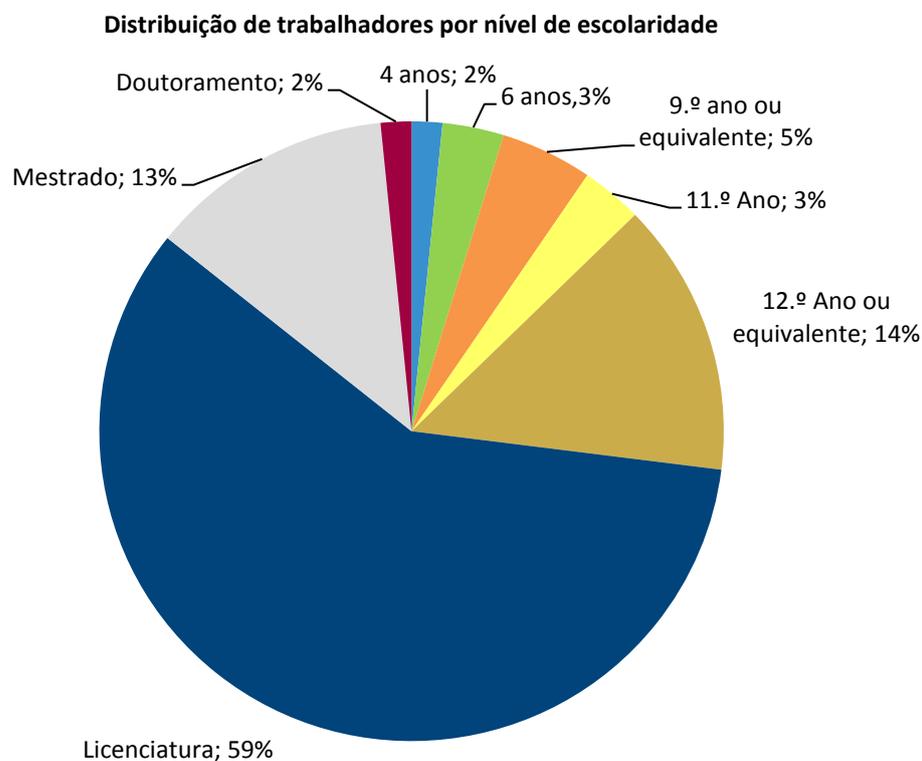
Cargo/carreira/tempo de serviço		DS	DI	TS	AT	AO	I	Total
≤5	M			3				3
	F			5				5
5-9	M		1	2				3
	F		2	19				21
15-19	M							0
	F			1				1
20-24	M			1	2		1	4
	F				1	1		2
25-29	M				1			1
	F	1	2	1	5			9
30-34	M	1		1				2
	F			1	2	1		4
35-39	M							0
	F			2	1			3
40 ou +	M			1				1
	F			2	1	1		4
Total	M	1	1	8	3	0	1	14
	F	1	4	31	10	3	0	49
Total		2	5	39	13	3	1	63

Distribuição de trabalhadores por idade



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

Cargo/carreira/habilitação ou literária	DS	DI	TS	AT	AO	I	Total
4 anos	M						0
	F				1		1
6 anos	M						0
	F			1	1		2
9.º ano ou equivalente	M			1			1
	F			1	1		2
11.º ano	M						0
	F			2			2
12.º ano ou equivalente	M			2		1	3
	F		1	5			6
Bacharelato	M						0
	F						0
Licenciatura	M	1	6				7
	F	1	4	24	1		30
Mestrado	M		2				2
	F		6				6
Doutoramento	M	1					1
	F						0
Total	M	1	1	8	3	0	14
	F	1	4	31	10	3	49



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

Cargo/carreira/proveniência	UE		CPLP		Total
	M	F	M	F	
DI			1	1	2
TS		3		1	4
AT			1	3	4
Total	0	3	2	5	10

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

Cargo/carreira/ modo de ocupação do PT	Mobilidade		Comissão de Serviço		Total
	M	F	M	F	
DS				1	1
TS	1	1			2
AT		1			1
AO		1			1
Total	1	2	0	1	5

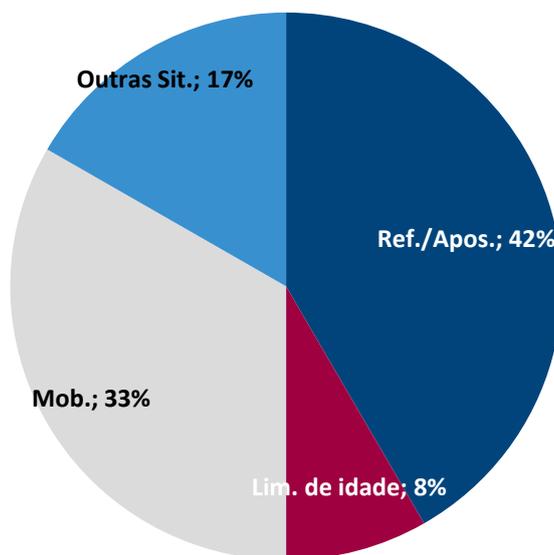
QUADRO 8: CONTAGEM DAS SAÍDAS DE TRABALHADORES NOMEADOS OU EM COMISSÃO DE SERVIÇO, POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O MOTIVO DE SAÍDA E GÉNERO

Cargo/carreira/ motivo de saída	Comissão de Serviço		Total
	M	F	
DS	1		1
Total	1	0	1

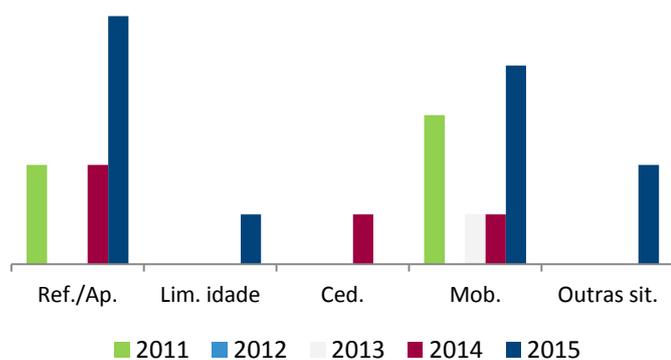
QUADRO 9: CONTAGEM DAS SAÍDAS DE TRABALHADORES CONTRATADOS, POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O MOTIVO DE SAÍDA E GÉNERO

Cargo/carreira/ motivo de saída		TS	AT	AO	Total
Reforma/Aposentação	M		1	1	2
	F	1	1	1	3
Limite de idade	M				0
	F		1		1
Mobilidade	M	2			2
	F	2			2
Outras situações	M	1			1
	F	1			1
Total		7	3	2	12

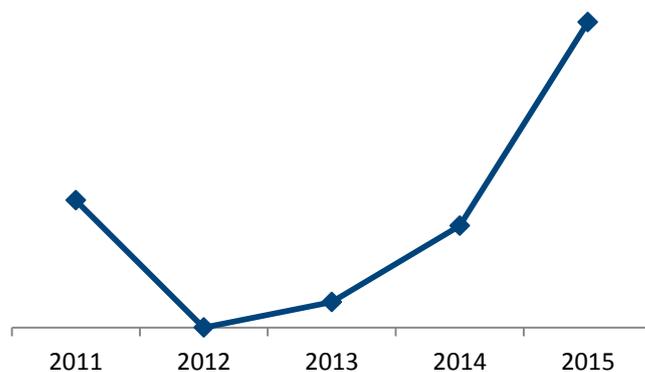
Distribuição das saídas segundo o motivo



Evolução das saídas por motivo nos últimos 5 anos



Evolução das saídas nos últimos 5 anos



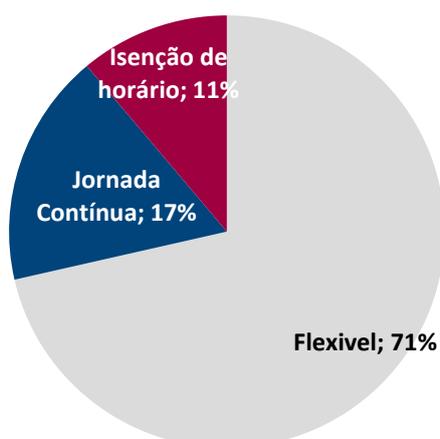
QUADRO 11: CONTAGEM DAS MUDANÇAS DE SITUAÇÃO DOS TRABALHADORES, POR CARREIRA, SEGUNDO O MOTIVO E GÉNERO

Cargo/carreira/ tipo de mudança	Consolidação da mobilidade na categoria		Total
	M	F	
AT		1	1
Total	0	1	1

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

Cargo/carreira/modalidade e de horário	DS	DI	TS	AT	AO	I	Total
Flexível	M		7	3		1	11
	F		21	10	3		34
Jornada contínua	M		1				1
	F		10				10
Isenção de horário	M	1	1				2
	F	1	4				5
Total	M	1	1	8	3	0	14
	F	1	4	31	10	3	49

Distribuição segundo a modalidade de trabalho



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

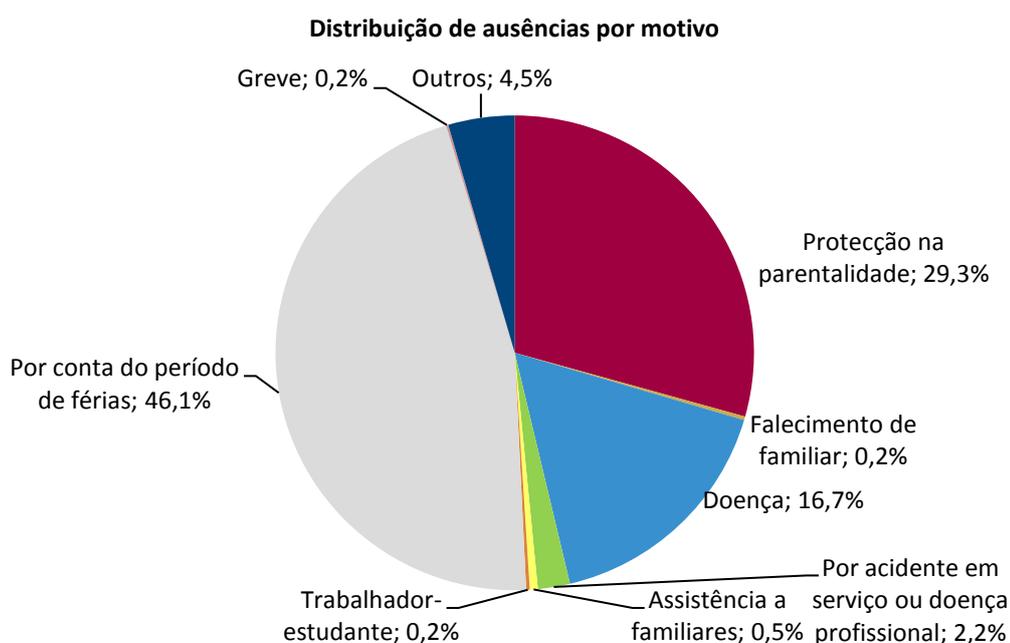
Cargo/carreira	40 horas		Total
	M	F	
DS	1	1	2
DI	1	4	5
TS	8	31	39
AT	3	10	13
AO		3	3
I	1		1
Total	14	49	63

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

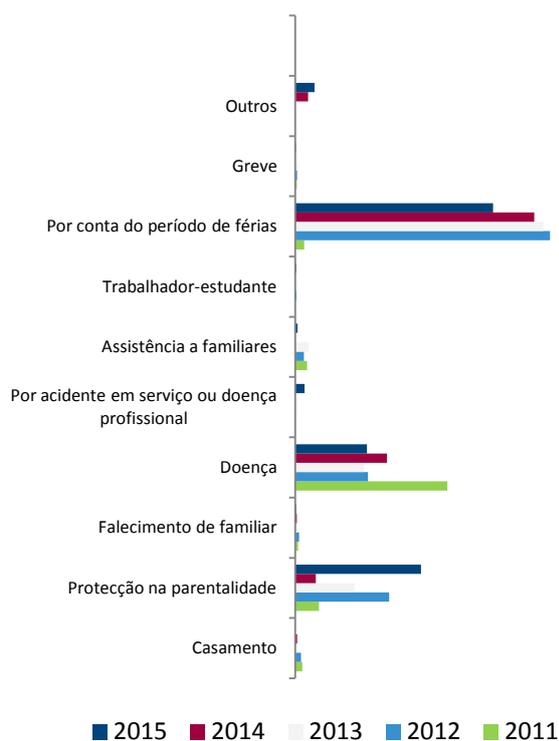
Carreira/ modalidade		TS	AT	AO	Total
Trabalho suplementar diurno	M			468:30	496:30
	F				
Trabalho em dias de descanso semanal obrigatório	M			06:30	
	F				
Trabalho em dias de descanso semanal complementar	M				
	F	49:00	69:30		
Total	M			475:00	475:00
	F	49:00	69:30		118:30
Total		49:00	69:30	475:00	593:30

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

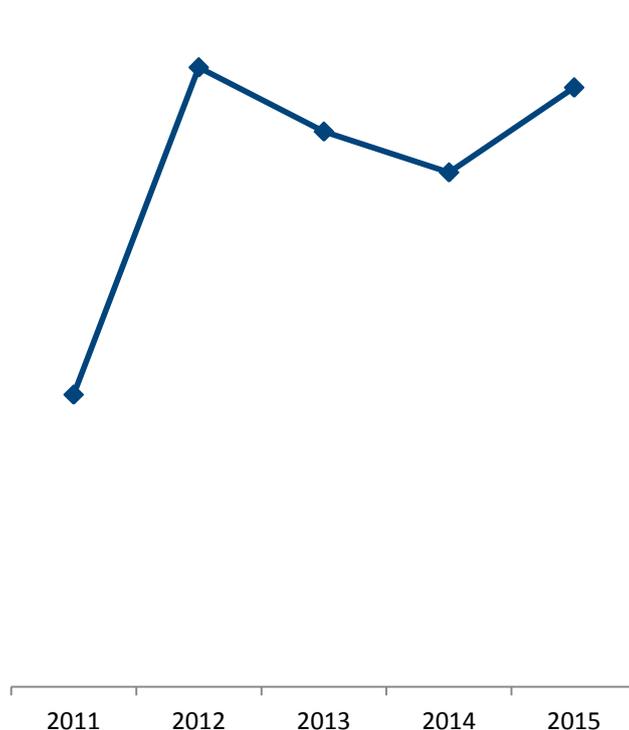
Cargo/carreira / motivo de ausência		DS	DI	TS	AT	AO	I	Total
Proteção na parentalidade	M							0,0
	F		2,0	960,0	12,0			974,0
Falecimento de familiar	M			5,0				5,0
	F					3,0		3,0
Doença	M			4,0				4,0
	F		13,0	146,0	133,0	259,0		551,0
Por acidente em serviço ou doença profissional	M				24,0			24,0
	F			48,0				48,0
Assistência a familiares	M							0,0
	F			3,0	15,0			18,0
Trabalhador-estudante	M							0,0
	F			6,0	2,0			8,0
Por conta do período de férias	M	32,0	27,0	141,5	72,0	21,0	21,5	315,0
	F	23,0	101,0	720,5	298,0	74,0		1.216,5
Greve	M							0,0
	F			3,0	2,0			5,0
Outros	M	3,0	2,0	19,0	9,0	1,0	2,0	36,0
	F	2,0	10,0	68,0	26,0	7,0		113,0
Total		60,0	155,0	2.124,0	593,0	365,0	23,5	3.320,5



Evolução dos dias de ausência segundo o motivo nos últimos 5 anos



Evolução dos dias de ausência últimos 5 anos



QUADRO 16: CONTAGEM DOS TRABALHADORES EM GREVE DURANTE O ANO, POR ESCALÃO DE PNT E TEMPO DE PARALISAÇÃO

Identificação da greve			
Data	Âmbito		Motivo
13-03-2015	Adm. Pública Geral		
PNT	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
40 horas	5	08:00	201_Redução ou modificação da duração de trabalho

REMUNERAÇÕES E ENCARGOS

QUADRO 17: ESTRUTURA REMUNERATÓRIA, POR GÉNERO

A – REMUNERAÇÕES MENSIS ILÍQUIDAS

Género / escalão de remunerações	Número de trabalhadores		
	Masculino	Feminino	Total
501-1000€	3	12	15
1001-1250€	3	11	14
1251-1500€	1		1
1501€-1750€	1	17	18
1751-2000€	1		1
2251-2500€	1	4	5
2501€-2750€	1	2	3
2751-3000€	1		1
3001-3250€	1	2	3
3251-3500€		1	1
5501€-5750€	1		1
Total	14	49	63

B – REMUNERAÇÕES MÁXIMAS E MÍNIMAS DOS TRABALHADORES A TEMPO COMPLETO

Remuneração (€)	Euros	
	Masculino	Feminino
Mínima	892,53	738,05
Máxima	5.561,77	3.476,76

QUADRO 18: TOTAL DOS ENCARGOS ANUAIS COM PESSOAL

Encargos com pessoal	Euros
Remuneração base (14 meses)	1.419.409,78
Suplementos remuneratórios	99.199,74
Prestações sociais	66.917,08
Outros encargos com pessoal (*)	11.392,67
Total	1.596.919,27

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

QUADRO 18.1: SUPLEMENTOS REMUNERATÓRIOS

Suplementos remuneratórios	Euros
Trabalho suplementar (diurno e noturno)	3.972,23
Fixação na periferia	7.373,40
Participação em reuniões	41.562,24
Ajudas de custo	8.295,49
Representação	30.106,35
Outros suplementos remuneratórios	7.890,03
Total	99.199,74

QUADRO 18.2: ENCARGOS COM PRESTAÇÕES SOCIAIS

Encargos com prestações sociais	Euros
Subsídios de proteção da parentalidade	2.041,72
Abono de família	2.155,92
Acidente de trabalho e doença profissional	125,51
Subsídio de refeição	62.593,93
Total	66.917,08

HIGIENE E SEGURANÇA

QUADRO 19: NÚMERO DE ACIDENTES DE TRABALHO E DE DIAS DE TRABALHO PERDIDOS COM BAIXA DURANTE O ANO, POR GÉNERO

Acidentes de trabalho		No local de trabalho		In itinere
		< 1 dia (sem baixa)	4 - 30 dias de baixa	> 30 dias de baixa
Nº total de acidentes de trabalho ocorridos no ano de referência	M		1	
	F	1		1
Nº total de acidentes de trabalho com baixa ocorridos no ano de referência	M		1	
	F			1
Nº de dias de trabalho perdido por acidentes ocorridos no ano	M		18	
	F			48

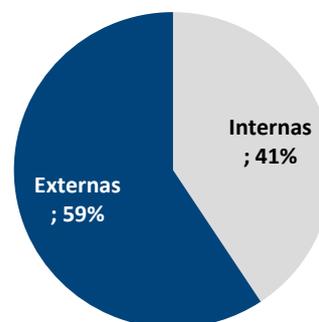
QUADRO 20: NÚMERO DE CASOS DE INCAPACIDADE DECLARADOS DURANTE O ANO, RELATIVAMENTE AOS TRABALHADORES VÍTIMAS DE ACIDENTES DE TRABALHO

Casos de incapacidade	Nº de casos
Casos de incapacidade temporária e absoluta	2
Total	2

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

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	< 30 h	30 a 59 h	Total
Internas	35		35
Externas	49	2	51
Total	84	2	86



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

Cargo/ carreira/ nº de participações e de participantes	Ações internas	Ações externas	Total	
	Participações	Participações	Participações (*)	Participações (**)
DS	1	0	1	1
DI	2	3	5	1
TS	16	46	62	26
AT	15	2	17	13
AO	1	0	1	1
Total	35	51	86	42

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

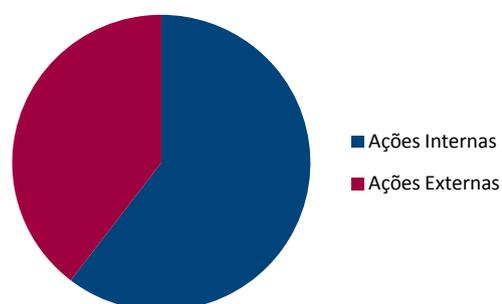
(**) Considerar o total de trabalhadores que, em cada cargo/carreira, participou em pelo menos 1 ação de formação

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

Cargo/ carreira/horas despendidas	Horas despendidas em ações internas	Horas despendidas em ações externas	Total
DS	21		21
DI	42	46	88
TS	327	738	1065
AT	288	35	323
AO	12		12

QUADRO 30: DESPESAS ANUAIS COM FORMAÇÃO

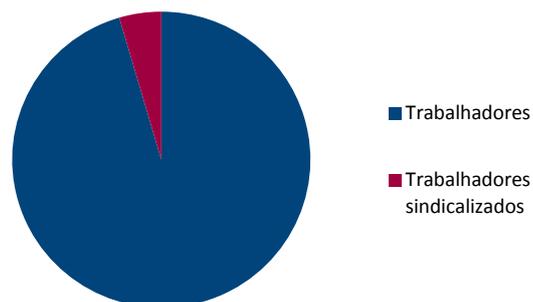
Tipo de ação / valor	Euros
Despesa com ações internas	6.516,30 €
Despesa com ações externas	4.274,70 €
Total	10.791,00 €



RELAÇÕES PROFISSIONAIS

QUADRO 31: RELAÇÕES PROFISSIONAIS

Relações profissionais	Número
Trabalhadores sindicalizados	3



ABRIL 2016

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO ANO DE 2015

DGES Direção-Geral do Ensino Superior
CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR