



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

PLANO DE ACTIVIDADES DA DGES

2008

*BOA INFORMAÇÃO
PARA UMA BOA DECISÃO*



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

ÍNDICE

CARACTERIZAÇÃO

1.1	INTRODUÇÃO.....	4
1.2	PROCESSO DE ELABORAÇÃO DO PLANO.....	4
1.3	MISSÃO.....	5
1.4	VISÃO.....	5
1.5	OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS DA DGES.....	5
1.6	ATRIBUIÇÕES DA ESTRUTURA.....	6

ENQUADRAMENTO DA ACTIVIDADE

2.1	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	7
2.2	UNIDADES ORGÂNICAS.....	7
2.2.1	AS ALTERAÇÕES NO QUADRO DA DGES.....	7
2.2.2	DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO.....	11
2.2.3	DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL.....	12
2.3	QUADRO DE PESSOAL.....	14
2.3.1	QUADRO DE PESSOAL DIRIGENTE.....	14
2.3.2	ESTRUTURA OPERACIONAL.....	14
2.4	CLIENTES.....	14
2.4.1	CLIENTES INTERNOS.....	15
2.4.2	CLIENTES EXTERNOS.....	15
2.4.3	STAKEHOLDERS.....	15
2.5	QUALIDADE DOS SERVIÇOS.....	16
2.6	TIPIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS.....	17



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

ACTIVIDADES PREVISTAS / PROJECTOS DE INOVAÇÃO

3.1	FUNCIONAMENTO E PROGRAMAS DE ACÇÃO.....	21
------------	--	-----------

RECURSOS

4.1	RECURSOS HUMANOS.....	23
4.2	RECURSOS FÍSICOS.....	24
4.3	RECURSOS FINANCEIROS.....	24

ANEXOS

5.1	RECURSOS HUMANOS.....	26
5.2	OBJECTIVOS ESPECÍFICOS DAS UNIDADES ORGÂNICAS.....	29
5.2.1	OBJECTIVOS DA DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE ..	29
5.2.2	OBJECTIVOS DA DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR.....	31
5.2.3	OBJECTIVOS DA DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR.....	32
5.2.4	OBJECTIVOS DA DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL.....	34
5.2.5	OBJECTIVOS DA DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO.....	36



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

1 CARACTERIZAÇÃO

1.1 INTRODUÇÃO

O Plano de Actividades da Direcção-Geral do Ensino Superior para o ano de 2008 foi elaborado de acordo com as orientações constantes do Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE), aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 39/2006, com as rectificações constantes da Declaração de Rectificações n.º 33/2006.

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

Nessa conformidade, foram delineados novos Objectivos Estratégicos para a Direcção-Geral do Ensino Superior, que pretendem alcançar a melhoria contínua dos serviços prestados, através da optimização dos seus recursos, em ordem à satisfação dos clientes.

1.2 PROCESSO DE ELABORAÇÃO DO PLANO

A Direcção-Geral do Ensino Superior procedeu à elaboração do Plano de Actividades para o ano 2008, de acordo com o estipulado no art.º 1.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, que prevê essa obrigatoriedade para todos os “*serviços e organismos da administração pública central (...)*”.



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

1.3 MISSÃO

A Direcção-Geral do Ensino Superior tem por missão “ (...) **assegurar a concepção, execução e coordenação das políticas que, no domínio do ensino superior, cabem ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior**” – art.º 2.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 151/2007, de 27 de Abril.

1.4 VISÃO

A Direcção-Geral do Ensino Superior, na qualidade de serviço central da administração directa do Estado, tem como visão estratégica prestar boa informação para uma boa decisão.

1.5 OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS DA DGES

- Prestar um serviço aos estudantes e instituições de ensino superior baseado na transparência, simplificação e comunicação, tendo em consideração a eficácia dos processos e a satisfação dos clientes;
- Prestar um serviço que garanta equidade e justiça social dentro do enquadramento legal e institucional;
- Melhorar continuamente os sistemas de organização de trabalho e a implicação dos colaboradores;
- Melhorar a interacção com os parceiros, partilhando informação e conhecimento.



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

1.6 ATRIBUIÇÕES DA ESTRUTURA

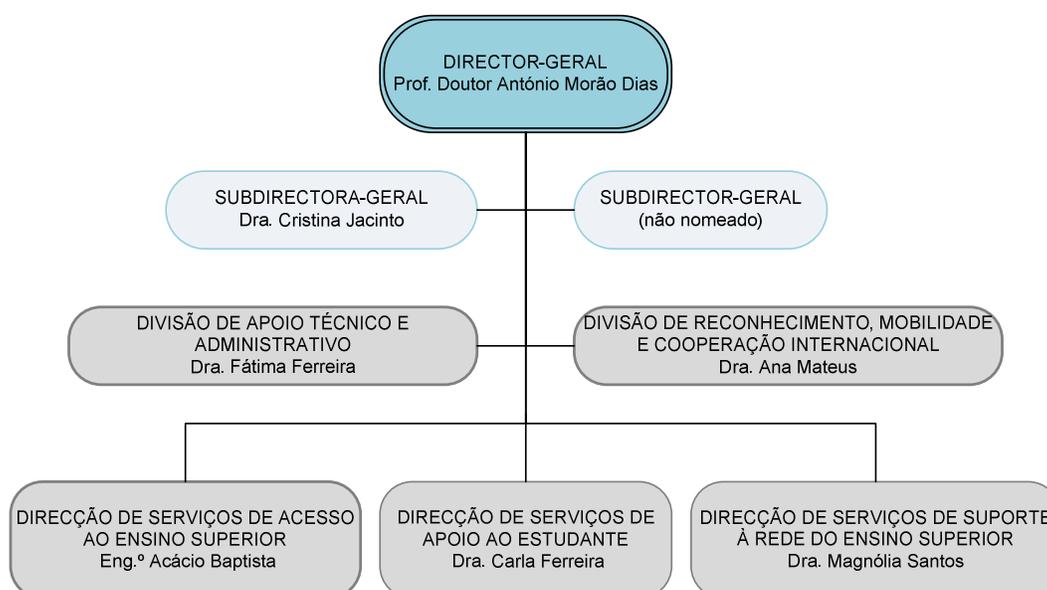
A Direcção-Geral do Ensino Superior prossegue as seguintes atribuições, tal como vêm definidas no art.º 2.º, n.º 2 da Lei Orgânica:

- Apoiar o membro do Governo responsável pela área do ensino superior na definição das políticas para o ensino superior, nomeadamente nas vertentes da definição do ordenamento da rede, do acesso e da acção social;
- Preparar e executar, sem prejuízo da autonomia dos estabelecimentos de ensino superior, as decisões que cumpre ao ministério tomar no que respeita àquelas instituições;
- Assegurar e coordenar a prestação de informação sobre o sistema de ensino superior;
- Coordenar as acções relativas ao acesso e ingresso no ensino superior;
- Prestar o apoio que lhe seja solicitado pela Agência de Avaliação e Acreditação para a Garantia da Qualidade do Ensino Superior, no âmbito dos processos de acreditação e de avaliação do ensino superior;
- Acompanhar as necessidades de qualificação e adequação das instalações e equipamentos do ensino superior e da rede da acção social;
- Proceder ao registo dos ciclos de estudos de ensino superior e dos cursos de especialização tecnológica;
- Promover a cooperação internacional, no âmbito do ensino superior, sem prejuízo da coordenação exercida pelo Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais e das atribuições próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros;
- Promover a mobilidade dos estudantes do ensino superior português no espaço europeu;
- Gerir o Fundo de Acção Social;
- Preparar a proposta de orçamento da acção social do ensino superior e acompanhar a sua execução; e
- Avaliar a qualidade dos serviços de acção social no ensino superior, em articulação com a Inspeção-Geral do MCTES.

2 ENQUADRAMENTO DA ACTIVIDADE

2.1 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

ORGANOGRAMA



2.2 UNIDADES ORGÂNICAS

2.2.1 AS ALTERAÇÕES NO QUADRO DA DGES

Com a entrada em vigor da nova Lei Orgânica da Direcção-Geral do Ensino Superior a estrutura formal das Direcções e respectivas Unidades Orgânicas conheceu algumas alterações.

A referida reestruturação organizacional da Direcção-Geral do Ensino Superior deve-se à existência de novas atribuições cometidas à DGES, através do Decreto-Lei n.º

DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

151/2007, relativamente àquelas que se encontravam plasmadas no anterior Decreto-Lei (Decreto-Lei n.º 122/2003, de 18 de Junho) - “vide” art.º 2, n.º 2, alíneas e) a m) do DL 151/2007:

“ (...)

- e) *Prestar o apoio que lhe seja solicitado pela Agência de Avaliação e Acreditação para a Garantia da Qualidade do Ensino Superior, no âmbito dos processos de acreditação e de avaliação do ensino superior;*
- f) *Acompanhar as necessidades de qualificação e adequação das instalações e equipamentos do ensino superior e da rede da acção social;*
- g) *Proceder ao registo dos ciclos de estudos de ensino superior e dos cursos de especialização tecnológica;*
- h) *Promover a cooperação internacional, no âmbito do ensino superior, sem prejuízo da coordenação exercida pelo Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais e das atribuições próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros;*
- i) *Promover a mobilidade dos estudantes do ensino superior português no espaço europeu;*
- j) *Gerir o Fundo de Acção Social;*
- l) *Preparar a proposta de orçamento da acção social do ensino superior e acompanhar a sua execução;*
- m) *Avaliar a qualidade dos serviços de acção social no ensino superior, em articulação com a Inspeção-Geral do MCTES.”*

Na verdade, deve-se ao contexto político nacional e internacional a existência das referidas atribuições.

Os novos desafios comunitários, no domínio do ensino superior, nomeadamente com o Processo de Bolonha, tornaram necessário a definição de um conjunto medidas pelos Estados-Membros. O objectivo de criar, até ao final da presente década, um espaço europeu de ensino superior globalmente harmonizado irá permitir um movimento globalizado de mobilidade dos estudantes no espaço europeu.



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Foi no seguimento destas orientações que foi instituída a denominada *Agência de Avaliação e Acreditação para a Garantia da Qualidade do Ensino Superior*, através do Decreto-Lei n.º 369/2007, de 5 de Novembro, com o objectivo de promover a qualidade no ensino superior reconhecido a nível internacional, através da avaliação e acreditação dos estabelecimentos e cursos de ensino superior.

Outras atribuições da DGES, agora plasmadas no art.º 2, n.º 2, como por exemplo alíneas f), j) e l)) do DL 151/2007, relativas à Acção Social e ao Fundo de Acção Social, já estavam contempladas nas competências da Direcção de Serviços de Acção Social e no capítulo III do DL n.º 122/2003, art.º 21.º e ss. e agora integram as competências da Direcção de Serviços de Apoio ao Estudante.

Relativamente à estrutura nuclear dos serviços da DGES, a Portaria n.º 549/2007, de 30 de Abril, veio introduzir alterações.

A par da manutenção da designada **Direcção de Serviços de Acesso ao Ensino Superior**, foi criada a **Direcção de Serviços de Apoio ao Estudante** que pretende desenvolver as competências da antiga Direcção de Serviços de Acção Social.

No que às competências da **Direcção de Serviços de Suporte à Rede do Ensino Superior** diz respeito, a mesma integrou as funções anteriormente desempenhadas pelas várias Divisões da Direcção de Serviços de Pedagógicos e de Pessoal (Divisão da Rede, Divisão do Registo e Divisão de Pessoal Docente e não Docente). Exemplificando:

- A instrução de “*processos de criação, transformação, fusão e de autorização de funcionamento de estabelecimentos de ensino superior*” - art.º 4.º, al. a) da Portaria que desenvolveu a nova Lei Orgânica da DGES (Portaria n.º 549/2007)- constava do elenco de competências da *Divisão da Rede* (art.º 17.º, al. a) do DL n.º 122/2003);
- O mesmo sucedendo com a al. b) da Portaria n.º 549/2007, quanto à competência de “*Instruir os processos de reconhecimento de interesse público, transmissão, integração, fusão e encerramento de estabelecimentos de ensino superior particular e cooperativo*” e que estava anteriormente



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

incluída nas funções da Divisão da Rede (art.º 17.º, als. b) e c) do DL n.º 122/2003).

- As competências antes cometidas à *Divisão do Registo*, pelo art.º 18.º, als a) e b) da anterior Lei Orgânica, constam agora das als. d) e i), do art.º 4.º da Portaria n.º 549/2007:

d) “*Instruir o processo de fixação de vagas para o ingresso nos cursos superiores*” corresponde à al. b) do art.º 18.º da anterior Lei Orgânica da DGES;

i) “*Instruir os processos de registo e de autorização de funcionamento de cursos de ensino superior, bem como das suas adequações, alterações ou cancelamento*” corresponde às competências fixadas pela al. a) do art.º 18.º da anterior Lei Orgânica da DGES.

- As actuais competências definidas nas als. l), m) e n), do art.º 4.º da Portaria n.º 549/2007 integravam, com algumas modificações, as correspondentes als. a), e) e f) do DL n.º 122/2007, relativas à *Divisão de Pessoal Docente e não Docente*:

l) “*Instruir os processos referentes ao pessoal dos estabelecimentos de ensino superior público que devam ser objecto de decisão superior*;

m) *Elaborar um relatório anual sobre o pessoal dos estabelecimentos de ensino superior*;

n) *Analisar as necessidades de pessoal dos estabelecimentos de ensino superior público e propor a adequação dos seus quadros;*” (Portaria n.º 549/2007).

Contudo, no seio da referida Direcção, existiram, igualmente, outras inovações introduzidas com nova Lei Orgânica da DGES. As acções relativas à rede, graus académicos, cursos e equivalências, reconhecimento e intercâmbio académico, que pelo art.º 14.º, n.º 1 do DL 122/2003 eram atribuídas à Direcção de Serviços Pedagógicos e de Pessoal, estão agora na esfera de competência da recém-criada ***Divisão de Reconhecimento, Mobilidade e Cooperação Internacional***, através do Despacho n.º 23137/2007, de 8 de Outubro.



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Esta medida é amplamente justificada pela importância que a mobilidade de estudantes, a nível comunitário e internacional, tem vindo a assumir nos nossos dias, como concretização de princípios e directrizes firmadas com o Processo de Bolonha. A modernização do sistema de ensino clama por respostas eficazes por parte do poder institucional, a fim de ser assegurada a verdadeira missão de “formar mais e qualificar melhor”, preparando um sistema de Ensino Superior capaz de competir com os seus pares, nos contextos europeu e mundial.

A DGES integra, assim, na sua estrutura, ao abrigo da Portaria n.º 549/2007, de 30 de Abril, que determina a estrutura nuclear dos serviços, e 573/2007, de 30 de Abril, que fixou o número máximo de unidades orgânicas flexíveis dos serviços:

- **A Divisão de Apoio Técnico e Administrativo (D.A.T.A.).** Esta divisão, criada através do Despacho n.º 20 870/2007, de 11 de Setembro, visa satisfazer as exigências da nova era informática competindo-lhe prestar o apoio técnico necessário relativamente à utilização das infra-estruturas tecnológicas e do sistema de informação disponíveis, bem como assegurar uma gestão económica, eficiente e eficaz dos recursos orçamentais, materiais e humanos da DGES.
- **A Divisão de Reconhecimento, Mobilidade e Cooperação Internacional (D.R.M.C.I.),** que tem por missão apoiar e coordenar, no quadro das atribuições da tutela do Ministério da Ciência Tecnologia e Ensino Superior, no Ensino Superior (MCTES), a política no âmbito das relações internacionais, nomeadamente, na esfera da União Europeia e política externa – Despacho n.º 23137/2007, de 8 de Outubro.

2.2.2 DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

COMPETÊNCIAS

- Coordenar a elaboração do plano e relatório anuais de actividades da DGES;

DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

- Assegurar a preparação, gestão e controlo do orçamento da DGES, bem como a elaboração da documentação de prestação de contas, de acordo com o modelo de serviços partilhados;
- Assegurar os meios de comunicação e imagem da DGES, nomeadamente a gestão da página da *web*, anúncios e publicações;
- Assegurar a gestão e o desenvolvimento dos recursos humanos da DGES, de acordo com o modelo de serviços partilhados;
- Instruir os processos relativos a despesas, bem como processos relativos a remunerações e abonos, prestar informação sobre o seu cabimento e efectuar as tarefas relativas aos processamentos;
- Colaborar com a Secretaria-Geral no âmbito dos processos de aquisição de bens e serviços para a DGES e de gestão dos seus edifícios e viaturas;
- Proceder à recepção, distribuição, expedição e arquivo da correspondência e outra documentação técnica e assegurar os arquivos correntes da DGES;
- Apoiar os serviços técnicos na aquisição de serviços relativa ao desenvolvimento e à manutenção das aplicações informáticas de suporte à execução das funções da DGES e prestar o apoio técnico necessário à correcta utilização das infra-estruturas tecnológicas e dos sistemas de informação disponíveis;
- Assegurar a execução das normas sobre condições ambientais de higiene e segurança no trabalho.

2.2.3 DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

COMPETÊNCIAS

- Estudar e propor medidas relativas ao reconhecimento, equivalência e mobilidade académicas;
- Colaborar com as instituições de ensino superior na aplicação uniforme das normas legais sobre equivalência e reconhecimento de habilitações superiores estrangeiras;
- Assegurar a prestação de informações, nomeadamente no âmbito da mobilidade académica e profissional, a cidadãos nacionais e não nacionais,



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

estabelecimentos de ensino superior e organizações nacionais e internacionais;

- Organizar e manter actualizada uma base de dados dos pedidos de equivalência e reconhecimento de habilitações superiores estrangeiras;
- Participar na prestação internacional de informações acerca do sistema de ensino superior português e recolher, tratar e divulgar informação relativa a sistemas de ensino superior estrangeiros e a eventos internacionais, junto de potenciais interessados, nomeadamente instituições de ensino superior;
- Desenvolver as acções necessárias à concretização das competências da DGES no âmbito dos assuntos relativos à União Europeia, assegurando o apoio ao MCTES nas instâncias preparatórias do Conselho da União Europeia, em comités e grupos de trabalho comunitários e de âmbito europeu, nomeadamente na participação nos Conselhos de Ministros da EU na área do ensino superior;
- Assegurar a representatividade da DGES na Comissão Interministerial para os Assuntos Europeus (CIAE);
- Acompanhamento, em matéria de ensino superior, das actividades do MCTES, no âmbito das organizações internacionais e de cooperação, designadamente OCDE, ONU, UNESCO, ALCUE, OEI e CPLP, garantindo a devida articulação com os outros ministérios, salvaguardando as atribuições do Ministério dos Negócios Estrangeiros;
- Acompanhamento das acções e programas da União Europeia no domínio do ensino superior, assegurando a disponibilidade, tratamento e difusão da informação aos sectores potencialmente interessados nessas actividades;
- Promover as acções de cooperação bilateral e multilateral, com instituições e organizações internacionais e com países lusófonos no domínio do ensino superior, propondo ao MCTES a adopção de acordos e a realização de projectos de cooperação;
- Elaboração de relatórios e respostas a questionários requeridos pela Comissão Europeia ou Conselho da Europa, bem como prestar o acompanhamento aos processos de transposição de directivas para o ordenamento jurídico nacional, da legislação comunitária, no quadro das matérias relativas ao ensino superior;
- Acompanhamento da execução e implementação do Programa Educação e Formação 2010;

DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

- Acompanhamento da execução do Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida, em estreita articulação com a Agência Nacional, com vista à promoção da mobilidade de estudantes e pessoal docente e não docente do ensino superior português”.

2.3 QUADRO DE PESSOAL

2.3.1 QUADRO DE PESSOAL DIRIGENTE

Pessoal Dirigente	Efectivos por Grupo Profissional
Director-Geral	1
Subdirectores-Gerais	1
Directores de Serviços	3
Chefes de Divisão	2
TOTAL	7

2.3.2 ESTRUTURA OPERACIONAL

Recursos Humanos	Efectivos por Grupo Profissional
Técnicos Superiores	23
Chefe de Secção	1
Técnico - Profissional	6
Administrativo	23
Auxiliar	6
TOTAL	59

2.4 CLIENTES

FOCALIZAÇÃO NO CLIENTE

É baseada nesta filosofia de prestação de serviço de qualidade ao cliente e focalização nas suas necessidades, que todos os colaboradores desenvolvem o seu trabalho.

A importância e relevância do serviço prestado, não só em termos sociais, garantindo uma maior justiça e equidade, mas também, garantindo uma maior facilidade de acesso à educação, encontra-se bem interiorizada e difundida por toda a Direcção.

DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

A Instituição desenvolve um esforço para a manutenção desta postura perante o cliente, não só consciencializando cada colaborador para o impacto do seu trabalho no serviço prestado, mas também valorizando o seu desempenho.

A focalização no cliente encontra-se também evidente na Política da Qualidade definida, traduzindo-se em objectivos quantificáveis.

Desta forma é patente a preocupação da Gestão com a identificação das necessidades e expectativas dos clientes, bem como a necessidade de desenvolver todos os esforços para atingir a sua satisfação.

2.4.1 CLIENTES INTERNOS

- Estudantes;
- Instituições do Ensino Superior;
- Ministério da Tutela;
- Outros Ministérios – em particular o Ministério da Educação, Ministério do Trabalho e Ministério dos Negócios Estrangeiros.

2.4.2 CLIENTES EXTERNOS

- União Europeia;
 - C.P.L.P.;
 - O.N.U.;
 - P.A.L.O.P.
- Entre outros.

2.4.3 STAKEHOLDERS

A Direcção-Geral do Ensino Superior desenvolve, igualmente, o seu trabalho em colaboração com outros organismos e entidades, tais como:

- Agência de Avaliação e Acreditação para a Garantia da Qualidade no Ensino Superior (ainda por iniciar funções);
- Conselho Coordenador do Ensino Superior;
- Conselho Reitores das Universidades Portuguesas;
- Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos;



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

- Associação Portuguesa do Ensino Superior Privado;
- Direcção-Geral da Administração e do Emprego Público;
- Associações e Fundações, nacionais e estrangeiras;
- Conselhos, Comissões e Equipas de Projecto;
- Associações de Estudantes.

2.5 QUALIDADE DOS SERVIÇOS

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

A Política da Qualidade encontra-se enquadrada na estratégia da Direcção, bem como nos seus objectivos globais, tendo sido alvo de divulgação a todos os Colaboradores.

A Política da Qualidade é “sentida” por todos, garantindo-se assim, um entendimento comum, facilitando a assimilação de uma cultura e comportamento dentro da Instituição.

Para a implementação de uma “Cultura da Qualidade muito contribui a formalização do Sistema da Qualidade, e sua Certificação. Este Sistema que consiste num conjunto de procedimentos organizacionais, garante que as actividades importantes para a qualidade decorram de forma controlada, permitindo também a evidência da conformidade do processo; traduz-se, na prática, num conjunto de regras de vivência dentro da DSAE, que define a Política e os Objectivos da Qualidade, as responsabilidades, os canais de comunicação e as acções de seguimento.

Estas regras de vivência necessitam, para total sucesso do sistema, de serem acompanhadas por uma atitude baseada num “sistema de valores” para a Qualidade.

A Institucionalização do “sistema de valores” implica alterar os mecanismos e rotinas de trabalho e de resolução dos problemas, privilegiando o trabalho pluridisciplinar de grupo e as relações interpessoais.

Já são notórios os benefícios decorrentes da implementação de uma cultura de Qualidade na DSAE, como por exemplo, a atitude positiva por parte de todos os agentes no processo, a eficácia da comunicação, a melhoria contínua, a satisfação dos clientes internos e a eliminação dos desperdícios.

Contudo, a transição para uma cultura de Gestão pela Qualidade não é imediata. As mudanças levam tempo e podem motivar resistências nas pessoas: o entendimento

DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

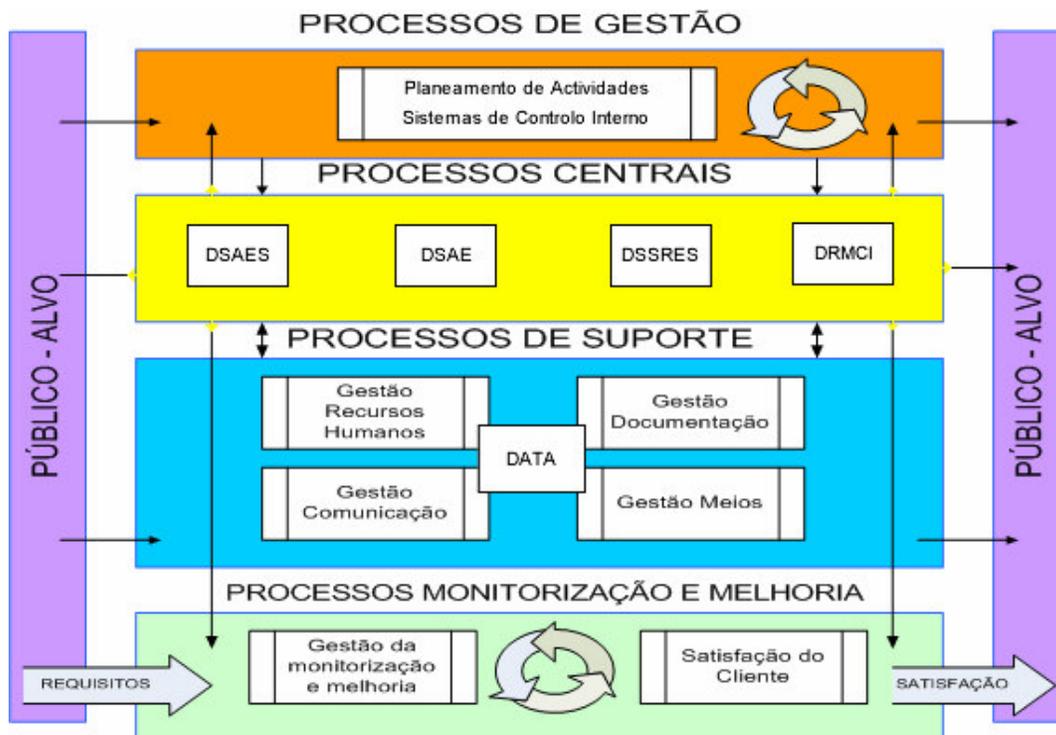
das mudanças que lhes são exigidas, das suas preocupações, dos seus comportamentos prováveis e dos apoios que necessitam para se adaptar e participar nem sempre é fácil. Para uma boa transição muito contribui o trabalho estruturado em equipa com os Consultores, mas também a imagem que a Direcção-Geral/DSAE transmite quanto à sua política e empenhamento nos Objectivos de Qualidade.

O nosso objectivo para a Gestão pela Qualidade na DSAE não termina na Certificação. É um desafio de melhoria contínua e de procura de excelência e que servirá de exemplo para as outras áreas desta Direcção-Geral.

Em síntese, é prioritário para a estratégia da Direcção:

- Preocupação sistemática pelo cumprimento dos Objectivos da Qualidade;
- Prestação de um serviço baseado na transparência e simplificação, visando a eficiência da gestão e a eficácia dos resultados;

2.6 TIPIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS





DGES Direcção Geral do Ensino Superior
MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Direcção de Serviços de Apoio ao Estudante

Alguns exemplos:

Processo de Realização

Entradas	Saídas (serviços prestados)	Destinatários	Requisitos
Pedidos de Candidatura a Bolsas do Ensino Superior Privado	Informações, ofícios, pareceres	Instituições do Ensino Superior	Verificação de requisitos e conformidade da decisão com os diplomas legais
Pedidos de Pagamento mensal das Bolsas do Ensino Superior Público	Memorandos	Estudantes Gabinete do MCTES	
Pedidos de Informação			
Pedidos de Pareceres			



DGES Direcção Geral do Ensino Superior
 MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

Alguns exemplos:

Processo de Realização

Entradas	Saídas (serviços prestados)	Destinatários	Requisitos
Pedidos de informação/esclarecimento	Informações, ofícios, pareceres, diplomas legais e propostas de diplomas legais	Estudantes Estabelecimentos do Ensino Superior	Adequação do pedido e conformidade da decisão com os diplomas legais
Pedidos de interpretação de diplomas legais e emissão de parecer		Estabelecimentos de Ensino	
Pedidos de registo de cursos conferentes de grau e de nível IV		Entidades Instituidoras	
Pedidos de reconhecimento de interesse público, transmissão, fusão, integração e encerramento de estabelecimentos de ensino superior privado		Estabelecimentos de Ensino Público MCTES	
Pedidos de criação, transformação, encerramento e autorização de funcionamento de estabelecimentos de ensino superior público			
Pedidos de registo de estatutos dos estabelecimentos de ensino superior e suas alterações			



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

Alguns exemplos:

Processo de Realização

Entradas	Saídas (serviços prestados)	Destinatários	Requisitos
Pedidos de Informação	Informações, ofícios, pareceres	Instituições do Ensino Superior (órgão superior de governo e representação externa da instituição - Reitor e Presidente)	Adequação do pedido e conformidade da decisão com os diplomas legais
Pedidos de Instrução de Processos			
Pedidos de emissão de pareceres jurídicos			



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

3 ACTIVIDADES PREVISTAS / PROJECTOS DE INOVAÇÃO

3.1 FUNCIONAMENTO E PROGRAMAS DE ACÇÃO

Entende a Direcção que deverá:

- a. Implementar com êxito a orgânica da DGES nas suas vertentes de acção, garantindo uma gestão flexível e eficiente dos recursos humanos técnicos e financeiros, com proposta de reformulação eventual do diploma em vigor.
- b. Apoiar a implementação da reforma do ensino superior público, contribuir para a transparência de funcionamento do ensino superior particular e incrementar processos de melhoria da qualidade dos dois subsistemas.
- c. Simplificar e consolidar os mecanismos de acesso ao ensino superior, consolidando o processo de candidatura on-line em colaboração com as instituições de ensino.
- d. Agilizar a gestão corrente dos assuntos pedagógicos com recurso intensivo às novas tecnologias da informação e da comunicação e tirando partido das potencialidades internas.
- e. Reforçar os instrumentos da acção social no ensino superior público e particular, contribuir para a diversificação da base social de recrutamento dos estudantes e promover formas inovadoras do apoio que possibilitem a sustentação financeira do sistema a médio e longo prazo.

Em particular no que respeita:

- Reforma Ensino Superior

- Rede do sistema de ensino superior

- Ordenamento das instituições e da oferta formativa.

- Oferta formativa

- Processo de Bolonha - Adaptação dos ciclos de estudo ao processo de Bolonha de acordo com o Dec. Lei 74/2006;
 - Cursos de Especialização Tecnológica (CET), tendo em vista o registo e autorização de funcionamento, de acordo com o Dec. Lei 88/2006;



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

▪ **Modernização e simplificação administrativa**

Medidas Simplex:

- Criar uma plataforma de informação sobre o Processo de Bolonha em Portugal;
- Criar uma plataforma de informação sobre empréstimos a estudantes do Ensino Superior;
- Criar uma plataforma de informação sobre o reconhecimento de graus estrangeiros em Portugal;
- Simplificar as candidaturas à Acção Social Escolar.

▪ **Apoio ao estudante**

- A candidatura on-line a bolsa de estudo, bem como a simplificação de todo o processo (medida 255 do SIMPLEX);
- Desenvolvimento de aplicação informática para análise de processos de bolsa de estudo, que permitirá a entrada de todos os serviços (público ou privado) na Plataforma de Interoperabilidade do estado;
- Implementação de medidas de controlo interno ao nível da Direcção de Serviços de Apoio ao Estudante, o que veio a ser reconhecido através da certificação de qualidade.

▪ **Acesso ao ensino superior**

- Candidatura on-line ao concurso nacional de acesso do Ensino Superior (medida 251 do Simplex);



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

4 RECURSOS

O Ensino Superior em Portugal está a viver processos de transformação profundos, visando relançar a sua credibilidade e racionalização, de acordo com padrões qualitativos mais ambiciosos e sustentáveis, reconhecidos internacionalmente.

Neste sentido, também a DGES necessita de evoluir: a qualificação do capital humano, a simplificação dos procedimentos, a objectividade e partilha de informação, a utilização das TIC são condições necessárias, entre outras, para que a DGES acompanhe e monitorize este desígnio nacional, assumindo as responsabilidades que lhe são atribuídas. Para tal, a DGES dispõe, no início de 2008 dos seguintes recursos:

4.1. RECURSOS HUMANOS

Nos últimos anos tem sido uma constante a existência de colaboradores que passam à situação de reforma, bem como de outros que não possuem a qualificação profissional necessária à prossecução de tarefas de maior grau de complexidade e cuja requalificação é de difícil concretização, devido essencialmente à elevada faixa etária.

Nesse sentido, e dado que, até agora, o recurso a novas contratações não tem sido possível, a DGES tem acolhido bolseiros e avançados com as habilitações adequadas ao cumprimento das suas atribuições, sendo que actualmente constituem cerca de 40% dos técnicos superiores existentes.

Para 2008 é indispensável a contratação de trabalhadores qualificados, de modo a fazer face ao cumprimento dos objectivos estratégicos que esta Direcção assumiu. É também um dos objectivos desta Direcção a aposta na formação específica dos novos dirigentes da DGES e dos seus colaboradores.

Ver Anexo 1.



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

4.2 RECURSOS FÍSICOS

A Direcção Geral do Ensino Superior está fisicamente localizada num edifício de 8 andares: o n.º 137 da Avenida Duque d'Ávila, sendo que um dos andares, o 3.º, está afecto ao GPEARl.

- A entrada está equipada com uma recepção, mapas de apoio e um sistema de segurança e controlo de acessos com recurso a vídeo vigilância;
- O primeiro andar está afecto à Direcção de Serviços de Apoio ao Estudante e conta com 6 salas e um *open space* para atendimento, distribuídas por uma área bruta de 380 m²;
- Nas 14 salas do segundo andar funciona a Divisão de Apoio Técnico e Administrativo, numa área bruta total de 380 m².
- Nas 14 salas do quarto andar e ainda em mais 7 salas do quinto andar funciona a Direcção de Serviços de Suporte à Rede do Ensino Superior, numa área bruta total de 670 m².
- A Divisão de Reconhecimento, Mobilidade e Cooperação Internacional funciona nas restantes 5 salas do 5.º andar, numa área bruta de 190 m²;
- No 6.º andar funciona a Direcção de Serviços de Acesso ao Ensino Superior, tendo para sua utilização 14 salas distribuídas por 380 m²;
- No 7.º andar encontra-se a Direcção e respectivos serviços de apoio, numa área bruta total de 330 m²;
- O 8.º andar tem uma área comum para lazer dos colaboradores e duas salas de reuniões.

4.3 Recursos Financeiros

De acordo com o art. 20 do Decreto-lei nº 122/03, de 18 de Junho, compete ao Núcleo Administrativo e Financeiro promover e assegurar a gestão e administração do expediente geral, dos recursos humanos, financeiros e patrimoniais afectos à Direcção Geral do Ensino Superior.



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Para o ano de 2008 o OE atribuído à DGES para a prossecução dos seus objectivos foi de 2.700.000 €, cerca de menos 12% do que o orçamento atribuído em 2007 e cerca de menos 15% do que o de 2006.

ORÇAMENTO DE FUNCIONAMENTO	Dotações	Saldos/2007	Dotação Global
Orçamento do Estado (F.F. 111)	2.700.000		2.700.000
Despesas com pessoal	1.756.000		1.756.000
Transferências correntes	944.000		944.000
Auto Financiamento (RP) (F.F. 123)	225.000	234.000	225.000
Despesas com pessoal	30.000		
Aquisição de bens e serviços	192.500		
Outras despesas correntes (03 a 06)			
Aquisição de bens de capital	2.500		
Sub-Total	2.925.000	234.000	2.925.000



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

5 ANEXOS

ANEXO 5.1 RECURSOS HUMANOS

Mapa de Pessoal - Novas Categorias

Processo	Nome próprio	Apelidos do meio	Último apelido	Categoria ou Cargo Dirigente	Data entrada na categoria	AA-MM-DD Antiguidade na Categoria 31/12/2007
718	António Ângelo	Morão	Dias	Director-Geral (Professor Catedrático)	17/8/2001	06-04-14
711	Ana Cristina	Jacinto	Silva	Subdirectora-Geral (Técnico Superior)	6/6/2005	02-06-25
471	Acácio	Costa	Baptista	Director Serviços (Técnico Superior)	1/2/1999	08-11-06
788	Magnólia Maria	Almeida	Santos	Directora de Serviços (Técnico Superior)	5/9/1991	16-03-06
757	Ana Isabel	Saiote Furtado	Mateus	Chefe de Divisão (Técnico Superior)	31/3/2005	02-08-30
712	Maria Fátima	Mocho	Ferreira	Chefe de Divisão (Técnico Superior)	15/9/2006	01-03-16
413	Maria Carmo	Rodrigues	Martins	Técnico Superior	14/7/1995	12-03-22
651	Vera	Couto de Sequeira Costa	Palma	Técnico Superior	15/2/1998	09-10-22
506	Maria Augusta	Jesus Cardoso Duarte Veríssimo	Cavaco	Técnico Superior	21/6/2002	05-06-15
221	Ana Maria	Mirrado Farraia Pina	Prata	Técnico Superior	9/4/2003	04-08-28
758	Ana Margarida	Camacho Carinhas de	Miranda	Técnico Superior	26/4/2005	02-01-03
760	Ângela Maria	da Silva Portugal	Barbas	Técnico Superior	26/4/2005	02-01-03
480	Hamilton	Miguel Costa	Anhanha	Técnico Superior	21/7/2005	02-05-10
544	Maria Eugénia	Matos Afonso	Santos	Técnico Superior	21/7/2006	01-05-14
419	Maria Manuela	Couto	Paiva	Técnico Superior	20/3/2007	00-09-17
337	Maria Joana	Rangel Cid	Proença	Técnico Superior	16/12/2003	04-00-17
308	Maria Filomena	Guimarães Monteiro Guerreiro	Moreira	Técnico Superior	22/3/2002	03-05-18
437	Maria Margarida	Silva	Fernandes	Técnico Superior	22/3/2002	05-09-16
37	Maria Susete	Domingues Gonçalves	Mourão	Técnico Superior	22/3/2002	05-09-16
533	Luís Maria	Gama	Lourenço	Técnico Superior	16/12/2003	04-00-17



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

759	Maria Fátima	Antas	Parada	Técnico Superior	2/5/2005	02-00-27
180	Maria João	Monção Abrantes Gouveia	Bernardo	Técnico Superior	22/5/2007	00-07-12
622	Lisete	Azevedo	Silva	Técnico Superior	27/3/2006	01-09-10
72	Rosalina Maria	Mesquita Meireles	Calado	Técnico Superior	22/9/2006	01-03-11
663	Francisco Maria	Bordalo	Cunha	Técnico Superior	17/6/2004	03-06-18
625	Maria Infância		Silva	Técnico Superior	13/11/2006	01-01-19
537	Jorge Filipe	Costa Pinto	Martins	Coordenador Técnico	29/8/1994	13-04-08
562	Fernando	Ventura	Carvalho	Coordenador Técnico	20/7/1992	15-05-18
388	Maria Teresa	Bento Gomes	Santos	Assistente Técnico	17/12/2001	06-00-07
514	Maria José	Fonseca Aguiar Castro	Soutinho	Assistente Técnico	27/11/2006	01-01-05
519	Virgínia Carmo	Costa	Ferreira	Assistente Técnico	27/11/2006	01-01-05
587	Isabel Maria	Damiães Correia Nunes Mesquita	Borges	Assistente Técnico	10/4/2002	03-04-08
584	Luís Miguel	Martins	Gonçalves	Assistente Técnico	5/6/2006	01-07-00
572	Paulo Jorge	Fernandes	Ribeiro	Assistente Técnico	5/6/2006	01-07-00
52	Rosa Maria	Espírito Santo	Moreira	Assistente Técnico	15/7/1990	17-05-24
169	Eduardo	Silva	Cardoso	Assistente Técnico	23/1/2001	06-11-14
171	Maria Madalena	Venceslau	Fernandes	Assistente Técnico	23/1/2001	06-11-14
489	Aline	Pereira Candeias	Valério	Assistente Técnico	25/4/2001	06-08-12
99	Maria Conceição	Dias Ladeira	Figueiredo	Assistente Técnico	25/4/2001	06-08-12
440	Maria Gabriela	Melo Costa	Falcão	Assistente Técnico	25/4/2001	06-05-28
484	Maria Glória	Santos Lourenço Lopes	Fragoso	Assistente Técnico	25/4/2001	05-02-26
488	Maria Odete	Matos Nobre	Merêncio	Assistente Técnico	25/4/2001	06-08-12
96	Maria Remédios	Neto Guia	Pires	Assistente Técnico	25/4/2001	06-08-12
384	Maria Teresa	Carmo Trindade	Baixa	Assistente Técnico	25/4/2001	06-08-12
541	Mariana Teresa	Moraes	Mestre	Assistente Técnico	25/4/2001	06-08-12
496	Carmina	Santos Serdeira	Aboim	Assistente Técnico	15/3/2002	05-08-17
543	Cristina Maria	Azevedo Meireles	Santos	Assistente Técnico	15/3/2002	05-09-14
485	Maria José	Silva Martins	Nunes	Assistente Técnico	15/3/2002	05-09-23
523	Carlos Alberto	Proença	Fontes	Assistente Técnico	1/8/2006	00-09-04
487	Fátima Conceição	Padre Silva Salgado	Silva	Assistente Técnico	1/8/2006	01-04-08
577	Gertrudes	Aiveca Fernandes Lança	Lopes	Assistente Técnico	1/8/2006	01-05-03
426	Gracinda	Jesus Marques	Fulgêncio	Assistente Técnico	1/8/2006	00-05-15



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

547	Ilda	Jesus Menezes Monteiro	Ribeiro	Assistente Técnico	1/8/2006	01-05-03
513	Lucília	Maria Jesus Santos Santa	Rita	Assistente Técnico	1/8/2006	01-05-03
461	Maria José	Jesus	Pereira	Assistente Técnico	1/8/2006	01-05-03
528	Maria Leonete	Andrade David	Laranjo	Assistente Técnico	1/8/2006	01-05-03
576	Raquel Alzira	Duarte Silvão Rodrigues	Sousa	Assistente Técnico	1/8/2006	01-05-03
761	Maria Dulce	Marques	Rocha	Assistente Técnico	1/11/2001	05-07-02
583	Rui Alexandre	Ferreira Teixeira	Dutra	Assistente Técnico	12/11/2003	04-01-21
499	Adozinda	Costa Curto	Monteiro	Assistente Operacional	1/1/1978	29-11-05
65	Maria Graciela	Pereira Carvalho	Pimenta	Assistente Operacional	1/1/1978	30-00-02
500	Maria Glória	Rodrigues Fernandes	Pereira	Assistente Operacional	1/1/1979	28-11-08
464	Laurinda	Ferreira	Santos	Assistente Operacional	26/2/1981	26-10-04
540	Rosalina	Pereira Garcia Ferreira	Silva	Assistente Operacional	14/5/1981	25-03-08
27	Arlete Conceição	Marques Amaral	Sousa	Assistente Operacional	29/9/1993	14-03-07
129	Maria Adelaide	Santana	Moreira	Assistente Operacional	3/3/1972	35-10-11
Pessoal Requisitado de Outros Organismos						
737	Carla Maria	Martins	Ferreira	Director de Serviços (Técnico Superior)	24/12/2003	04-00-06
781	João Carlos	Lopes	Borges	Técnico Superior	14/2/1995	12-10-17
703	Maria João	Carrapatoso Duque Moraes Da Mesquita	Liberal	Técnico Superior	15/7/1999	08-05-16
736	Carla Soraia	Ferreira Gonçalves	Ereira	Técnico Superior	15/1/2004	03-11-16
782	Miguel Ângelo	Tavares	Rodrigues	Técnico Superior	2/3/2005	02-09-29
672	João Pedro	Silveira Nunes	Leitão	Técnico Superior	1/9/1999	07-10-20
493	Maria Teresa	Faustino Roque	Vale	Técnico Superior	1/10/1975	32-02-29
630	António Manuel	Dias	Martins	Técnico Superior	27/11/1985	22-01-04
710	Mercês	Santos Sequeira	Martins	Assistente Técnico	25/4/2001	06-08-12
694	Noel	Jesus	Lopes	Assistente Operacional	30/4/1999	08-08-01



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

ANEXO 5.2 OBJECTIVOS ESPECÍFICOS DAS UNIDADES ORGÂNICAS

5.2.1 - OBJECTIVOS DA DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE

Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO	Período	Mês de Início	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	CRITÉRIOS DE SUPERAÇÃO
	Mercado/ Utentes	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a manutenção e melhoria contínua dos processos inerentes à Certificação da Qualidade, tendo em vista a sua renovação	Anual	Junho	Renovação da Certificação	(Renovação da Certificação)	Cumpriu: Certificação dentro do prazo definido Superou: Certificação antes do prazo definido Não cumpriu: Não obtenção da Certificação ou fora do prazo definido
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	ef	Desenvolver e disponibilizar a plataforma informática da DGES para candidaturas <i>on-line</i> e análise processual de bolsas de estudo, permitindo a entrada de todos os serviços (públicos e privados)	Anual	Maio	Data de disponibilização da plataforma da DGES às IES Público	(Data de disponibilização)	Cumpriu: [01.05.2008 - 15.05.2008] Superou: < 01.05.2008 Não cumpriu: > 15.05.2008
					Anual	Junho	N.º de IES Público aderentes	(N.º de IES Público aderentes)	Cumpriu: [3] Superou: > 3 Não cumpriu: < 3
			EF	Implementar um sistema de recolha e divulgação de informação sobre ofertas de emprego para estudantes, actividades de voluntariado e redes de apoio à integração na vida activa	Anual	Junho	Periodicidade de actualização de informação no site	(Periodicidade de actualização de informação no site)	Cumpriu: [bimensal] Superou: = / < mensal Não cumpriu: > bimensal
			EF	Implementar um sistema de auditoria à aplicação e execução das verbas recebidas no âmbito do QREN para bolsas de estudo	Anual	Junho	% do montante global sujeito a auditoria	(% do montante global sujeito a auditoria)	Cumpriu: [3% de zonas elegíveis] Superou: > 3% de zonas elegíveis Não cumpriu: < 3% de zonas elegíveis
Taxa de execução de auditorias	(N.º de auditorias realizadas / N.º de auditorias previstas)	Cumpriu: [80% - 90%] Superou: >90% Não cumpriu: <80%							



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

			EF	Contribuir para a modernização do sistema de informação e comunicação com vista a otimizar a relação com os utentes	Anual	Junho	Taxa de resposta a emails com informações no site, no mês de Dezembro	(N.º de perguntas sem resposta / n.º de perguntas recebidas por email)	Cumpriu: [70% - 80%] Superou: > 80% Não cumpriu: < 70%
			EF	Optimizar os prazos de saída de resultados das candidaturas a Bolsa de Estudo do Ensino Superior Privado			Data de saída de resultados - provisórios e definitivos	(Data de saída de resultados)	Cumpriu: no prazo definido e sem incidentes Superou: Antecipa o prazo definido e sem incidentes; Não Cumpriu: para além do prazo definido e / ou com incidentes
	Financeira	Eficiência económico-financeira	EF	Planificar e organizar de forma eficaz a execução física e financeira dos recursos afectos à acção social do Ensino Superior	Anual	Junho	Data de pagamento de encargos em bolsas	(Data de pagamento de encargos em bolsas)	Cumpriu: [5 dias úteis, após recepção da autorização da tutela, sujeita às regras da contabilidade pública] Superou: < 5 dias úteis Não cumpriu: > 5 dias úteis
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	ef	Garantir a execução do Plano de Formação aprovado para a DSAE	Anual	Junho	Taxa de execução do Plano de Formação aprovado	(N.º de acções de formação realizadas / N.º total de acções de formação planeadas)	Cumpriu: [70% - 80%] Superou: > 80% Não cumpriu: < 70%
			EF	Realizar uma acção de formação, promovida pela DSAE, sobre o Sistema de Gestão de Qualidade	Anual	Junho	N.º de colaboradores com Certificação	N.º de colaboradores com Certificação	Cumpriu: [4] Superou: > 4 Não cumpriu: < 4



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

5. 2.2 - OBJECTIVOS DA DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO	Período	Mês de Início	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	CRITÉRIOS DE SUPERAÇÃO
Satisfação dos Utentes/ Alunos e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utentes	Qualidade e Serviço	Q	Melhorar o sistema de candidatura ao concurso nacional (CN) e aos regimes especiais (RE) de acesso ao ensino superior, no cumprimento do quadro legal vigente	Anual	Janeiro	% de Reclamações com provimento ao CN	(nº reclamações c/ provimento / nº total de candidaturas)	Cumpriu:]0,5% - 3%] Superou: <= 0,5% Não cumpriu: > 3%
							Taxa de colocação pelos RE de acesso ao ensino superior	(nº colocações pelos RE / nº total pedidos de colocação pelos RE)	Cumpriu:]97% - 99%] Superou: >= 99% Não cumpriu: < 97%
			EF	Prestar informação de valor e em tempo útil aos estudantes e Instituições de Ensino Superior através da criação do sítio único na Internet	Anual	Janeiro	Data de disponibilização do sítio único na Internet	Data de disponibilização do sítio único na Internet	Cumpriu:]15.06.2008 - 30.06.2008] Superou: < 15.06.2008 Não cumpriu: > 30.06.2008
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	ef	Monitorizar e acompanhar o processo de avaliação de capacidades para acesso ao ensino superior de maiores de 23 anos, durante 2 anos, em 20 estabelecimentos de ensino superior por ano.	Anual	Junho	N.º de instituições visitadas	N.º de instituições visitadas	Cumpriu:]15 - 20] Superou: > 20 Não cumpriu: < 15
			EF	Incentivar a utilização da candidatura <i>on line</i> ao CN com vista a garantir um número de candidatos superior ao triplo do número de candidatos do ano anterior que usaram o sistema <i>on line</i> .	Anual	Janeiro	Prazo de divulgação das normas de pedido de senha	Data de divulgação das normas de pedido de senha no site	Cumpriu:]01.06.2008 - 31.06.2008] Superou: < 01.06.2008 Não cumpriu: > 31.06.2008
			EF	Contribuir para a modernização do sistema de informação e de comunicação com vista a otimizar a relação com os utentes.	Anual	Janeiro	Taxa de resposta a emails com informações no site	(N.º de perguntas sem resposta / nº de perguntas recebidas por email)	Cumpriu:]70% - 80%] Superou: > 80% Não cumpriu: < 70%
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Assegurar a execução do Plano de formação aprovado	Anual	Janeiro	Taxa de execução do Plano de Formação aprovado	(N.º de acções de formação realizadas / N.º total de acções de formação planeadas)	Cumpriu:]70% - 80%] Superou: > 80% Não cumpriu: < 70%



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

5.2.3 - OBJECTIVOS DA DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO	Período	Mês de Início	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	CRITÉRIOS DE SUPERAÇÃO
Satisfação dos Utentes/ Alunos e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utentes	Qualidade e Serviço	Q	Elaborar um diagnóstico das necessidades de qualificação e adequação da rede de instalações e equipamentos dos estabelecimentos do ensino superior público, tendo em vista a implementação de um sistema de planeamento e monitorização da rede de instalações.	Anual	Junho	Taxa de execução do programa de visitas a IES definido com apresentação de relatório	(N.º de visitas a IES com elaboração de relatório / N.º visitas planeadas)	Cumpriu: [80% - 90%] Superou: > 90% Não cumpriu: < 80%
					Anual	Junho	Prazo para elaboração de uma carteira de indicadores e normas técnicas	Prazo para elaboração de uma carteira de indicadores e normas técnicas	Cumpriu: [15.12.2008 - 31.12.2008] Superou: < 15.12.2008 Não cumpriu: > 31.12.2008
			Q	Reorganizar o sistema de informação partilhada entre todos os colaboradores da DSSRES.	Anual	Junho	Registo dos processos e fluxos de entrada e saída na base de dados "Arista"	(N.º de processos com entradas e saídas registadas / N.º total de processos)	Cumpriu: [70% - 80%] Superou: > 80% Não cumpriu: < 70%
					Anual	Junho	Data de elaboração do Manual de Procedimentos	Data de elaboração do Manual de Procedimentos	Cumpriu: [15.12.2008 - 31.12.2008] Superou: < 15.12.2008 Não cumpriu: > 31.12.2008
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	ef	Contribuir para a consolidação da reestruturação dos cursos do sistema português do ensino superior através da concretização do Processo de Bolonha.	Anual	Janeiro	Taxa das adequações de ciclos de estudos registados dentro do prazo legal	(Adequações registadas dentro do prazo legal / Total das adequações registadas)	Cumpriu: [70% - 80%] Superou: > 80% Não cumpriu: < 70%
			EF	Contribuir para a melhoria do quadro da oferta formativa de ensino superior, de forma integrada, nas vertentes da rede de estabelecimentos de ensino, de vagas para acesso ao ensino superior e de cursos superiores.	Anual	Junho	N.º de dias entre o Despacho de fixação de critérios e o envio dos ficheiros para as IES	(Data de envio dos ficheiros - Data do Despacho)	Cumpriu: [3 - 5 dias úteis] Superou: < 3 dias úteis Não cumpriu: > 5 dias úteis
					Anual	Junho	Taxa de resposta a pedidos de renovação de RIP's entrados em 2008	(N.º de pedidos para renovação de RIP's / Total de pedidos de RIP's entrados em 2008)	Cumpriu: [80% - 90%] Superou: > 90% Não cumpriu: < 80%
					Anual	Junho	Taxa de resposta a pedidos de documentação relativos a universidades já encerradas	(N.º de respostas a pedidos de documentação / N.º total de pedidos)	Cumpriu: [70% - 80%] Superou: > 80% Não cumpriu: < 70%
			EF	Assegurar a criação dos CET no Ensino Superior	Anual	Junho	Taxa de CET registados nos prazos legais	(N.º de CET registados no prazo legal / N.º total de CET registados)	Cumpriu: [60% - 70%] Superou: > 70% Não cumpriu: < 60%
			ef	Assegurar as actividades relativas à gestão do pessoal docente e não docente das IES	Anual	Junho	Data de elaboração do relatório "INDEZ"	Data de elaboração do relatório "INDEZ"	Cumpriu: [15.07.2008 - 31.07.2008] Superou: < 15.07.2008 Não cumpriu: > 31.07.2008
	Anual	Junho		Taxa de resposta	(N.º de pareceres elaborados / N.º de pareceres solicitados)	Cumpriu: [60% - 70%] Superou: > 70% Não cumpriu: < 60%			



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

			EF	Contribuir para maior abertura ao exterior, pela optimização da prestação de serviços ao utente-alvo e melhoria dos fluxos de informação e comunicação, privilegiando a via electrónica.	Anual	Junho	Taxa de resposta a emails com informações no site, relativamente às seguintes áreas de trabalho: Cursos, UNI, CET	(N.º de perguntas sem resposta / N.º de perguntas recebidas por email)	Cumpriu: [60% - 70%] Superou: > 70% Não cumpriu: < 60%
							Tempo médio de resposta	[Σ (Data de resposta - Data de entrada do pedido) / N.º total de pedidos]	Cumpriu: [10 - 15 dias úteis] Superou: <10 dias úteis Não cumpriu: > 15 dias úteis
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Garantir a execução do Plano de Formação aprovado para a DSSRES	Anual	Junho	Taxa de execução do Plano de Formação aprovado	(N.º de acções de formação realizadas / N.º total de acções de formação planeadas)	Cumpriu: [70% - 80%] Superou: > 80% Não cumpriu: < 70%



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

5.2.4 - OBJECTIVOS DA DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO	Período	Mês de Início	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	CRITÉRIOS DE SUPERAÇÃO
Satisfação dos Utentes/ Alunos e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utentes	Qualidade e Serviço	Q	Divulgar e ampliar os resultados de intervenção da DRMCI	Anual	Junho	N.º de publicações em 2008	(N.º de publicações em 2008)	Cumpriu: = 2 Superou: > 2 Não cumpriu: < 2
							N.º de divulgações mensais no site da DGES	(N.º de divulgações mensais no site da DGES)	Cumpriu: = 3 Superou: > 3 Não cumpriu: < 3
			Q	Prestar informação às solicitações dos utentes, de modo a garantir a sua satisfação	Anual	Junho	Taxa de insatisfação	(N.º de reclamações / N.º de solicitações)	Cumpriu: [1 % - 3 %] Superou: < 1 % Não cumpriu: > 3 %
		Q	Elaborar um manual de procedimentos da DRMCI	Anual	Junho	Prazo de elaboração do manual de procedimentos	(Prazo de elaboração do manual de procedimentos)	Cumpriu: [15.12.2008 - 31.12.2008] Superou: < 15.12.2008 Não cumpriu: > 31.12.2008	
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Contribuir para a formulação e definição de políticas	Anual	Janeiro	Taxa de participação em reuniões	(N.º de reuniões participadas / N.º de reuniões convocadas)	Cumpriu: [80 % - 90%] Superou: > 90 % Não cumpriu: < 80 %
							Taxa de execução dos relatórios / dossiers	(N.º de relatórios e dossiers produzidos / N.º de relatórios e dossiers solicitados)	Cumpriu: [80 % - 90%] Superou: > 90 % Não cumpriu: < 80 %
			ef	Acompanhar, coordenar e executar os programas e projectos do Ensino Superior (Programa "Erasmus Mundus", Programa Educação e Formação 2010, Programa PALV, Rede ENIC/Naric, etc.)	Anual	Janeiro	Taxa de participação em reuniões	(N.º de reuniões participadas / N.º de reuniões convocadas)	Cumpriu: [80 % - 90%] Superou: > 90 % Não cumpriu: < 80 %
							Taxa de resposta às candidaturas Erasmus Mundus, no prazo legal	(N.º de candidaturas c/ elegibilidade verificadas no prazo / N.º total de candidaturas c/ elegibilidade)	Cumpriu: [80 % - 90%] Superou: > 90 % Não cumpriu: < 80 %
							Prazo médio de resposta ao pedido de reconhecimento de diplomas	(Prazo médio de resposta ao pedido de reconhecimento de diplomas)	Cumpriu: [5 - 10 dias úteis] Superou: < 5 dias úteis Não cumpriu: > 10 dias úteis
				Taxa de execução das actividades do BFUG	(N.º de actividades realizadas / N.º de actividades previstas)	Cumpriu: [80 % - 90%] Superou: > 90 % Não cumpriu: < 80 %			



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

							Taxa de execução das actividades dos peritos de Bolonha	(N.º de actividades realizadas / N.º de actividades previstas)	Cumpriu: [80 % - 90%] Superou: > 90 % Não cumpriu: < 80 %
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Realizar, quinzenalmente, reuniões de melhoria contínua e de aferição das actividades realizadas	Anual	Janeiro	N.º de projectos inovadores	N.º de projectos inovadores	Cumpriu: [2 - 3] Superou: > 3 Não cumpriu: < 2
					Anual	Janeiro	Taxa de execução das reuniões	(N.º de reuniões realizadas / N.º de reuniões planeadas)	Cumpriu: [80 % - 90%] Superou: > 90 % Não cumpriu: < 80 %
			Q	Garantir a execução do plano de formação aprovado	Anual	Janeiro	Taxa de execução do Plano de Formação aprovado	(N.º de acções de formação realizadas / N.º total de acções de formação planeadas)	Cumpriu: [70 % - 80 %] Superou: > 80 % Não cumpriu: < 70 %



DGES Direcção Geral do Ensino Superior

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

5.2.5 - OBJECTIVOS DA DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO	Período	Mês de Início	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	CRITÉRIOS DE SUPERAÇÃO
Satisfação dos Utentes/ Alunos e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utentes	Qualidade e Serviço	Q	Reduzir o tempo de pagamento a fornecedores	Anual	Junho	Prazo médio de pagamento a fornecedores	(Prazo médio de pagamento a fornecedores)	Cumpriu: [40 - 45 dias] Superou: < 40 dias Não cumpriu: > 45 dias
			Q	Dar início à implementação de um sistema de gestão e controlo de processos na DATA	Anual	Junho	N.º de procedimentos definidos	(N.º de procedimentos definidos)	Cumpriu: [5] Superou: > 5 Não cumpriu: < 5
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	ef	Melhorar o sistema de inventariação de equipamento e património	Anual	Junho	Taxa de inventariação do equipamento informático dos serviços da DGES	(N.º de serviços com equipamento informático inventariado / N.º total de serviços)	Cumpriu: [50 % dos serviços] Superou: > 50 % dos serviços Não cumpriu: < 50 % dos serviços
			ef	Informatização do sistema de registo e classificação de correspondência	Anual	Abril	Data de entrada em funcionamento do sistema de registo e classificação de correspondência	(Data de entrada em funcionamento do sistema de registo e classificação de correspondência)	Cumpriu: [15.04.2008 - 30.04.2008] Superou: < 15.04.2008 Não cumpriu: > 30.04.2008
			ef	Melhorar o sistema de acessos e controlo de assiduidade	Anual	Julho	Data de implementação do Sistema Biométrico	(Data de implementação do Sistema Biométrico)	Cumpriu: [15.07.2008 - 31.07.2008] Superou: < 15.07.2008 Não cumpriu: > 31.07.2008
					Anual	Setembro	Periodicidade de elaboração dos Relatórios de Assiduidade	(Periodicidade de elaboração dos Relatórios de Assiduidade)	Cumpriu: [5.º - 7.º dia de cada mês] Superou: < 5.º dia de cada mês Não cumpriu: > 7.º dia de cada mês
	Financeira	Eficiência económico-financeira	ef	Assegurar a preparação, gestão e controlo do orçamento da DGES, bem como a elaboração da documentação de prestação de contas, de acordo com o modelo de serviços partilhados	Anual	Junho	Periodicidade do relatório de execução financeira	(Periodicidade do relatório de execução financeira)	Cumpriu: [10.º dia do mês seguinte] Superou: < 10.º dia do mês seguinte Não cumpriu: > 10.º dia do mês seguinte
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Deserv. Organizacional	Recursos Humanos	ef	Elaborar o plano de diagnóstico das necessidades de formação dos colaboradores da DGES para o ano de 2009	Anual	Junho	Data de apresentação do Plano de diagnóstico de formação	(Data de apresentação do Plano de diagnóstico de formação)	Cumpriu: [01.12.2008 - 15.12.2008] Superou: < 01.12.2008 Não cumpriu: > 15.12.2008
			ef	Assegurar a execução do Plano de Formação aprovado para a DATA	Anual	Junho	Taxa de execução do Plano de Formação aprovado para a DATA	(N.º de acções de formação realizadas / N.º total de acções de formação planeadas)	Cumpriu: [70 % - 80 %] Superou: > 80 % Não cumpriu: < 70 %