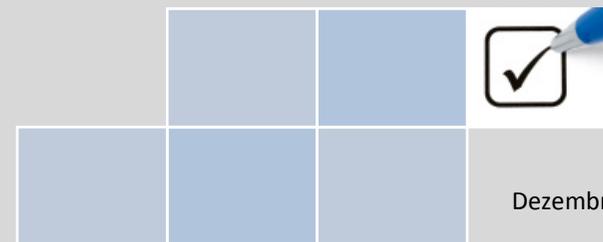


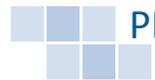
DGES Direção-Geral do Ensino Superior

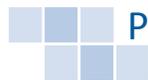
PLANO DE ATIVIDADES 2013



Dezembro 2012

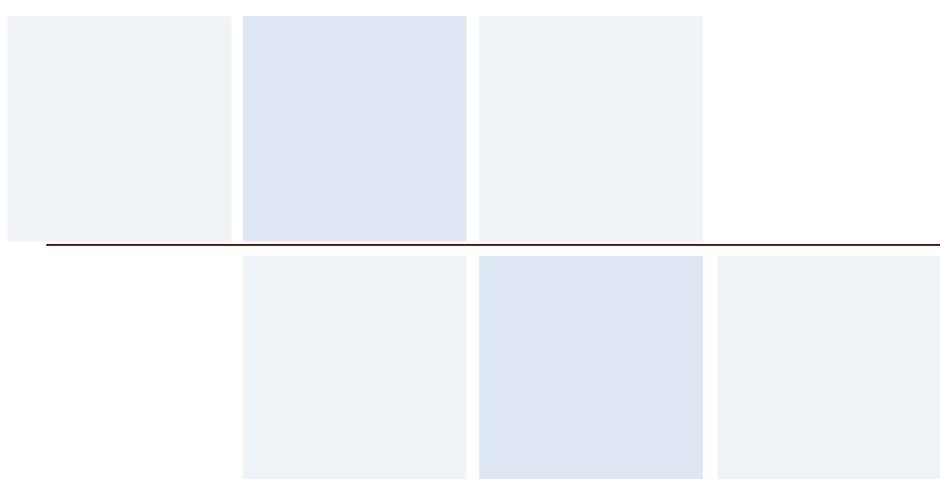




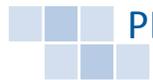


ÍNDICE

I - CARACTERIZAÇÃO	4
1.1 INTRODUÇÃO	5
1.2 MISSÃO E ATRIBUIÇÕES	6
1.3 VISÃO	7
II – OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS	8
2.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	9
2.2 OBJETIVOS OPERACIONAIS	9
2.3 RELAÇÃO ENTRE OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, OBJETIVOS OPERACIONAIS E AS UNIDADES ORGÂNICAS	11
III – ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE.....	12
3.1 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E ORGANOGRAMA	13
3.2 UNIDADES ORGÂNICAS	14
3.3 CLIENTES / <i>STAKEHOLDERS</i>	22
3.4 QUALIDADE DOS SERVIÇOS	25
III – ATIVIDADES PREVISTAS / PROJETOS DE INOVAÇÃO	27
DIREÇÃO DE SERVIÇOS ACESSO AO ENSINO SUPERIOR	28
DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO ADMINISTRATIVO	30
DIVISÃO DE RECONHECIMENTO E MOBILIDADE INTERNACIONAL.....	33
DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR	42
DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE	45
IV - RECURSOS.....	47
4.1 RECURSOS HUMANOS	48
4.2 RECURSOS FINANCEIROS	49



I - CARACTERIZAÇÃO



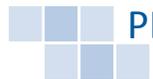
1.1 INTRODUÇÃO

O Plano de Atividades da Direção-Geral do Ensino Superior para o ano de 2013 foi elaborado de acordo com as opções do Governo para as áreas da Educação e Ciência definidas na Lei n.º 64-A/2011, de 30 de dezembro (Aprova as Grandes Opções do Plano para 2012-2015), no atual contexto económico e orçamental.

No âmbito do Compromisso Eficiência do Governo foram determinadas as linhas gerais do Plano de Redução e Melhoria da Administração Central (PREMAC), que se refletiram no processo de preparação das leis orgânicas dos ministérios e dos respetivos serviços, tendo em vista a racionalização das estruturas do Estado e dos seus recursos humanos.

Neste sentido, com a aprovação do Decreto-Lei n.º 125/2011, de 29 de dezembro, retificado pela Declaração de Retificação n.º 3/2012, de 26 de janeiro, foi criada uma nova orgânica do Ministério da Educação e Ciência (MEC).

O MEC veio a suceder nas atribuições anteriormente prosseguidas pelo Ministério da Educação e pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, agregando-se num mesmo departamento governamental a definição e a promoção da execução das políticas relativas à educação pré-escolar, à educação escolar — que compreende os ensinos básico, secundário e superior e integra as modalidades especiais de educação —, à educação extraescolar e à ciência e tecnologia, bem como os respetivos modos de organização, financiamento e avaliação, por forma a potenciar as sinergias dos diferentes subsistemas, beneficiando da respetiva complementaridade.



Através do Decreto Regulamentar n.º 20/2012, de 7 de fevereiro, publicado em Diário da República, 1.ª série, n.º 27, de 7 de fevereiro de 2012, foi aprovada a orgânica da Direção-Geral do Ensino Superior, a qual manteve a sua missão, bem como, no essencial, as atribuições que vinha prosseguindo.

Nesta conformidade, foram delineados os objetivos estratégicos e operacionais para a Direção-Geral do Ensino Superior (DGES), que pretendem alcançar a melhoria contínua dos serviços prestados, através da otimização dos seus recursos, com vista à satisfação dos clientes.

O presente Plano de atividades é um instrumento de gestão, que, sendo flexível, estará sujeito a verificação periódica e revisão, de acordo com eventuais alterações das circunstâncias inicialmente previstas, em conformidade com o quadro legal vigente.

1.2 MISSÃO E ATRIBUIÇÕES

A DGES tem por missão assegurar a conceção, a execução e a coordenação das políticas que, no âmbito do ensino superior, cabem ao MEC, e prossegue as seguintes atribuições (*cf.* n.ºs 1 e 2 do artigo 2.º do Decreto Regulamentar n.º 20/2012, de 7 de fevereiro):

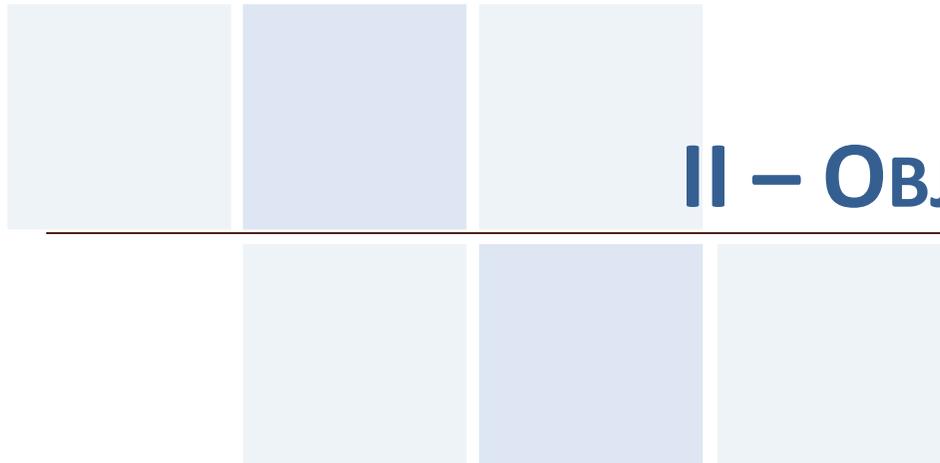
- Apoiar o membro do Governo responsável pela área do ensino superior na definição das políticas para o setor, nomeadamente nas vertentes da definição e da organização da rede de instituições de ensino superior, do acesso e do ingresso no ensino superior e da ação social, bem como preparar e executar, 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 MEC;
- 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 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.

1.3 Visão

A DGES, na qualidade de serviço central da administração direta do Estado, tem como visão prestar boa informação para uma boa decisão.



II – OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS



2.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A DGES prossegue os seguintes objetivos estratégicos:

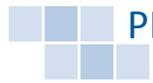
- OE 1 - Otimizar e simplificar processos e procedimentos na prestação de serviços aos estudantes, instituições de ensino superior e público em geral.
- OE 2 - Garantir qualidade, eficiência e eficácia nos serviços prestados, dentro do enquadramento legal e institucional.
- OE 3 - Promover a atuação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

2.2 OBJETIVOS OPERACIONAIS

Os objetivos operacionais da DGES encontram-se estabelecidos no QUAR da DGES do ano de 2013, os quais são desdobrados pelas diferentes unidades orgânicas:

Objetivos de Eficácia

- O1. Assegurar o acesso a informação e a serviços eletrónicos bidirecionais e interativos aos estudantes e instituições de ensino superior;
- O2. Garantir resposta às solicitações dos membros do Governo (de complexidade média ou elevada) sobre questões no âmbito do Ensino Superior;
- O3. Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação externa.



Objetivos de Eficiência

- O4. Assegurar uma gestão orçamental fiável e rigorosa;
- O5. Garantir um nível de segurança, qualidade e disponibilidade adequados para os sistemas informáticos e as respetivas infraestruturas tecnológicas de suporte.

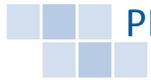
Objetivos de Qualidade

- O6. Assegurar a avaliação da satisfação dos utilizadores da DGES;
- O7. Assegurar um conjunto de políticas de gestão da qualidade e das pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores.

2.3 RELAÇÃO ENTRE OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, OBJETIVOS OPERACIONAIS E AS UNIDADES ORGÂNICAS

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais 2013	Unidades Orgânicas (UO) / Direção (DIR)
Otimizar e simplificar processos e procedimentos na prestação de serviços aos estudantes, instituições de ensino superior e público em geral.	Assegurar o acesso a informação e a serviços eletrónicos bidirecionais e interativos aos estudantes e instituições de ensino superior	DIR, DATA, DSAE, DSSRES, DRMCI, DSAES
	Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação externa	DIR, DSAE, DSSRES, DRMCI, DSAES
Garantir a equidade e justiça social nos serviços prestados dentro do enquadramento legal e institucional.	Garantir resposta às solicitações dos membros do Governo (de complexidade média ou elevada) sobre questões no âmbito do Ensino Superior	DIR, DSAE, DSSRES, DRMCI, DSAES
	Assegurar uma gestão orçamental fiável e rigorosa	DIR, DSAE
	Garantir um nível de segurança, qualidade e disponibilidade adequados para os sistemas informáticos e as respetivas infraestruturas tecnológicas de suporte	DIR
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.	Assegurar a avaliação da satisfação dos utilizadores da DGES	DIR, DSAE, DSSRES, DRMCI, DSAES
	Assegurar um conjunto de políticas de gestão da qualidade e das pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	DIR, DATA, DRMCI, DSAES, DSAE

III – ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE



3.1 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E ORGANOGRAMA

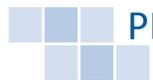
A DGES é dirigida por um diretor-geral, coadjuvado por um subdiretor geral, cargos de direção superior de 1.º e 2.º graus, respetivamente.

A DGES encontra-se estruturada em três unidades orgânicas nucleares (a Direção de Serviços de Acesso ao Ensino Superior; a Direção de Serviços de Apoio ao Estudante e a Direção de Serviços de Suporte à Rede do Ensino Superior), dirigidas por diretores de serviços, cargos de direção intermédia de 1.º grau (*cf.* Portaria n.º 143/2012, de 16 de maio).

Através de despachos do Diretor-Geral foram igualmente criadas duas unidades orgânicas flexíveis – a Divisão de Reconhecimento, Mobilidade e Cooperação Internacional e a Divisão de Apoio Técnico e Administrativo – (*cf.* Despachos n.ºs 8353/2012, de 21 de junho e 9199/2012, de 9 de julho, respetivamente) as quais são dirigidas por chefes de divisão.

Nestes termos, apresenta-se o atual organograma da DGES:





3.2 UNIDADES ORGÂNICAS

3.2.1 Direção de Serviços de Acesso ao Ensino Superior

Competências

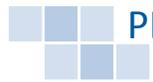
- Desenvolver as ações cometidas pela lei à DGES, no que se refere ao regime geral e aos regimes especiais de acesso e ingresso no ensino superior;
- Desenvolver as ações cometidas pela lei à DGES, no que se refere à avaliação da capacidade para a frequência do ensino superior dos maiores de 23 anos;
- Divulgar a informação acerca dos concursos do regime geral e dos regimes especiais, quer através de guias informativos, quer através da Internet;
- Divulgar, através da Internet, informação acerca da realização das provas destinadas a avaliar a capacidade para a frequência do ensino superior dos maiores de 23 anos;
- Desenvolver as ações destinadas a promover informação sobre a empregabilidade e a inserção profissional dos diplomados pelo ensino superior.



3.2.2 Direção de Serviços de Apoio ao Estudante

Competências

- Preparar a proposta de orçamento anual da ação social do ensino superior e acompanhar a respetiva execução;
- Apoiar na gestão do Fundo de Ação Social;
- Propor a afetação das verbas aos serviços de ação social do ensino superior público e não público e acompanhar a respetiva execução;
- Desenvolver as ações que, no domínio das bolsas de mérito, competem ao Ministério da Educação e Ciência;
- Divulgar o sistema de empréstimos bancários a estudantes do ensino superior;
- Apreciar, nos termos da lei, as reclamações ou os recursos interpostos das decisões relativas à concessão dos apoios no âmbito da ação social do ensino superior;
- Avaliar a qualidade dos serviços de ação social do ensino superior, em articulação com a Inspeção-Geral;
- Avaliar a rede de infraestruturas e equipamentos da ação social escolar no ensino superior e propor as medidas necessárias à sua otimização;
- Realizar estudos sobre o sistema de ação social no ensino superior e participar em estudos e projetos internacionais sobre a matéria, nomeadamente no âmbito da União Europeia;

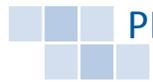


- Promover a disponibilização da informação sobre ofertas de emprego para estudantes, propostas de atividades de voluntariado e redes de apoio à integração na vida ativa, através da Internet;
- Assegurar o processo de reconhecimento dos serviços de ação social no âmbito da ação social no ensino superior privado.

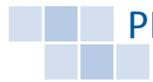
3.2.3 Direção de Serviços de Suporte à Rede do Ensino Superior

Competências

- Instruir os processos de criação, transformação, fusão e de autorização de funcionamento de estabelecimentos de ensino superior público;
- Instruir os processos de reconhecimento de interesse público, transmissão, integração, fusão e encerramento de estabelecimentos de ensino superior privado;
- Instruir os processos de registo dos estatutos dos estabelecimentos de ensino superior e suas alterações;
- Instruir o processo de fixação de vagas para ingresso nos cursos superiores conferentes de grau e nos cursos de especialização tecnológica;
- Elaborar indicadores e normas para o planeamento das instalações dos estabelecimentos do ensino superior;
- Instruir os processos referentes aos recursos físicos dos estabelecimentos do ensino superior que devam ser objeto de decisão da tutela;



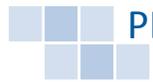
- Promover a realização de vistorias das infraestruturas e instalações dos estabelecimentos do ensino superior;
- Instruir os processos de registo dos cursos de especialização tecnológica;
- Instruir os processos de registo e de autorização de funcionamento de cursos de ensino superior, bem como das suas adequações, alterações ou cancelamento;
- Prestar o apoio que seja solicitado pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino superior, no âmbito dos processos de acreditação e de avaliação do ensino superior;
- Instruir os processos referentes ao pessoal dos estabelecimentos de ensino superior público que devam ser objeto de decisão superior;
- Elaborar um relatório anual sobre o pessoal dos estabelecimentos de ensino superior;
- Colaborar com a Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência na atualização permanente das bases de dados do sistema de ensino superior;
- 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.



3.2.4 Divisão de Reconhecimento, Mobilidade e Cooperação Internacional

Competências

- Desenvolver as ações necessárias à concretização das competências da Direção-Geral do Ensino Superior no âmbito dos assuntos relativos à União Europeia, assegurando designadamente:
 - O apoio que lhe seja solicitado pelos membros do governo do Ministério da Educação e Ciência na preparação dos Conselhos de Ministros da União Europeia e nas instâncias nacionais de coordenação comunitária;
 - O apoio e acompanhamento das ações e programas da União Europeia no domínio do Ensino Superior e a disponibilidade, tratamento e difusão da informação aos setores potencialmente interessados nessas atividades;
 - A preparação para sujeição a aprovação ministerial das propostas de nomeação dos delegados nacionais aos diferentes comités e grupos instituídos no quadro da União Europeia com competência na área do ensino superior;
 - O apoio e acompanhamento da representação portuguesa nos grupos referidos na alínea anterior;
- Desenvolver as ações necessárias à concretização das competências da Direção-Geral do Ensino Superior no âmbito das relações bilaterais com outros países e das relações multilaterais, assegurando, designadamente:
 - A promoção, no domínio do ensino superior, das ações de cooperação bilateral, e multilateral, propondo e apoiando a preparação e execução de acordos e a realização de projetos de cooperação;



- O acompanhamento, no domínio do ensino superior, das atividades no âmbito das organizações internacionais e de cooperação, designadamente OCDE, ONU, UNESCO, ALCUE, OEI e CPLP, garantindo a adequada articulação com os outros ministérios, salvaguardadas as atribuições do Ministério dos Negócios Estrangeiros;
- Contribuir para a elaboração de relatórios e resposta a questionários e outras solicitações provenientes de organismos internacionais e nacionais no âmbito da dimensão internacional do ensino superior;
- Desenvolver as ações necessárias à concretização das competências da Direção-Geral do Ensino Superior no domínio do reconhecimento, equivalência e mobilidade académica, assegurando, designadamente:
 - O estudo e apresentação de propostas nesse domínio;
 - A colaboração com as instituições de ensino superior na aplicação uniforme das normas legais sobre equivalência e reconhecimento de habilitações superiores estrangeiras;
 - A prestação de informações, nomeadamente no âmbito da mobilidade académica e profissional, a cidadãos nacionais e não nacionais, instituições de ensino superior e organizações nacionais e internacionais;
 - O registo de graus académicos superiores estrangeiros;
 - O apoio à Comissão de Reconhecimento de Graus Académicos Superiores Estrangeiros a que se refere o Decreto-lei nº 341/2007, de 12 de outubro;

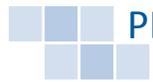


- A recolha, o tratamento e divulgação de informação sobre os pedidos de equivalência, reconhecimento e registo de forma a manter atualizadas as bases de dados sobre estas matérias;
- Proceder à divulgação de oportunidades e eventos internacionais na área do ensino superior.

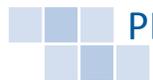
3.2.5 Divisão de Apoio Técnico e Administrativo

Competências

- Assegurar a preparação e elaboração do orçamento de funcionamento da DGES e todos os procedimentos inerentes à gestão e controlo da execução orçamental, bem como a elaboração da documentação de prestação de contas, de acordo com o modelo de serviços partilhados;
- Instruir e desenvolver os procedimentos de contratação pública para a DGES, bem como colaborar com a Secretaria-Geral do Ministério de Educação e Ciência no âmbito dos processos de aquisição de bens e serviços para a DGES e de gestão dos seus edifícios e viaturas;
- Instruir os processos relativos a despesas, bem como assegurar os procedimentos inerentes ao processamento de remunerações e abonos e o pagamento a fornecedores;
- 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 correta utilização das infraestruturas tecnológicas e dos sistemas de informação disponíveis;



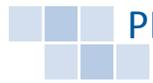
- Proceder à gestão do economato, bem como organizar e gerir o património mobiliário da DGES;
- Assegurar os procedimentos inerentes à gestão de recursos humanos da DGES, de acordo com o modelo de serviços partilhados, bem como, implementar e gerir as medidas de desenvolvimento profissional;
- Apoiar a realização de procedimentos relacionados com a avaliação de desempenho, nos termos legais;
- Apoiar as ações de recrutamento e seleção dos recursos humanos da DGES;
- Assegurar a execução das normas sobre condições ambientais de higiene e segurança no trabalho;
- Apoiar a elaboração do balanço social da DGES;
- Coordenar a elaboração do plano e relatório anuais de atividades;
- Assegurar os meios de comunicação e imagem da DGES nomeadamente a gestão da página da internet, anúncios e publicações;
- Proceder à receção, distribuição e expedição de arquivo da correspondência da DGES;
- Assegurar e gerir o atendimento telefónico da DGES.



3.3 CLIENTES / *STAKEHOLDERS*

CLIENTES NACIONAIS

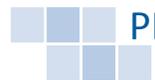
- Estudantes
- Antigos alunos de estabelecimentos de ensino superior
- Sociedade civil
- Instituições do Ensino Superior
- Ministério da Educação e Ciência [MEC]
- Parceiros institucionais do MEC – designadamente: Secretaria-Geral do MEC – DSCCRI; Inspeção-Geral da Educação e Ciência; Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência; Direção-Geral da Educação e Júri Nacional de Exames
- Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I.P. (ANQEP)
- Agência Nacional para a Gestão do Programa Aprendizagem ao Longo Vida (ANPROALV)
- Secretaria de Estado da Juventude
- Agência para a Modernização Administrativa (AMA)
- Instituto Camões
- Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I. P. (ACIDI)



- Fundação Calouste Gulbenkian
- Outros Ministérios – em particular Ministério da Economia e Emprego e Ministério dos Negócios Estrangeiros, MAI (SEF)

CLIENTES INTERNACIONAIS

- União Europeia (UE)
- Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)
- Conselho da Europa (CoE)
- UNESCO
- Organização dos Estados Iberoamericanos (OEI)
- Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP)
- Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP)
- Outros organismos.



STAKEHOLDERS

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

- Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
- Conselho Reitores das Universidades Portuguesas
- Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos
- Conselho Nacional de Educação
- Comissão Nacional de Acesso ao Ensino Superior
- Associação Portuguesa do Ensino Superior Privado
- Direção-Geral da Administração e do Emprego Público
- Associações e Fundações, nacionais e estrangeiras
- Conselhos, Comissões e Equipas de Projeto
- Associações de Estudantes
- Associações Profissionais
- Embaixadas e representações consulares



3.4 QUALIDADE DOS SERVIÇOS

A Política da Qualidade tem vindo a ser enquadrada na estratégia da DGES, bem como nos seus objetivos globais, visando a prestação de um serviço baseado na transparência, simplificação e eficácia dos resultados.

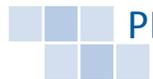
É baseada nesta filosofia de prestação de serviço de qualidade ao cliente e focalização nas suas necessidades, que todos os colaboradores do Serviço desenvolvem o seu trabalho.

A DGES pretendeu, ao longo dos anos, desenvolver um esforço contínuo 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.

De facto, só com a participação ativa de todos os agentes envolvidos é que se poderão obter melhores resultados, maior qualidade nos serviços prestados e no cumprimento de procedimentos e tarefas a desempenhar.

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 atividades importantes para a qualidade decorram de forma controlada, permitindo também a evidência da conformidade do processo.

Na DGES, a DSAE foi pioneira no que concerne à certificação da qualidade dos seus serviços, tendo obtido a certificação pela SGS ICS (Serviços Internacionais de Certificação) no âmbito das atividades de “Gestão de Ação Social no Ensino Superior Público e Privado: Planificação, gestão e



acompanhamento da execução orçamental e avaliação de resultados; acompanhamento do funcionamento dos Serviços de Ação Social; Atribuição de benefícios sociais aos estudantes do Ensino Superior Privado”.

Em 2009, a DSAE, em conjugação com a Direção, decidiu avançar com a implementação da nova versão da Norma ISO 9001:2008, tendo mantido, até à data, a respetiva certificação, verificando-se que o Sistema de Gestão está globalmente concebido, implementado e mantido de acordo com os requisitos da norma de referência e demonstra aptidão para, de uma forma consistente, cumprir os requisitos aplicáveis, atingir os objetivos e realizar as políticas da Organização.

A partir do ano de 2008, as várias unidades orgânicas da DGES iniciaram o processo conducente à implementação da qualidade, procurando uma aproximação relativamente à Certificação da Qualidade já alcançada pela DSAE. Tal encontra-se expresso nos QUAR da DGES, bem como nos objetivos de cada serviço.

Nesse sentido, foram sendo desenhados e desenvolvidos pelos serviços procedimentos de gestão de processos, consubstanciados, em alguns casos, em manuais de procedimentos, bem como na tipificação das atividades de suporte para sistematização de tarefas.

O objetivo primordial seria atingir em todas as unidades o mesmo nível de excelência, possibilitando a criação de um manual de procedimentos único do Serviço.

III – ATIVIDADES PREVISTAS / PROJETOS DE INOVAÇÃO



Tipologia dos Objetivos	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	Critérios de superação
Qualidade	Melhoria continuada das condições de candidatura ao concurso nacional (CN) e aos regimes especiais (RE) de acesso ao ensino superior	% de Reclamações com provimento - CN	$(n^{\circ} \text{ reclamações } c/ \text{ provimento} / n^{\circ} \text{ total de candidaturas})$	Cumprido: [0,5% - 3%] Superado: $\leq 0,5\%$ Não cumprido: $> 3\%$
		% de Reclamações com provimento - RE	$(n^{\circ} \text{ reclamações } c/ \text{ provimento} / n^{\circ} \text{ total de candidaturas})$	Cumprido: [0,5% - 3%] Superado: $\leq 0,5\%$ Não cumprido: $> 3\%$
Eficácia	Executar as atividades planeadas com vista à reforma do site da DGES	Taxa de execução das ações programadas na DSAES	$(N.^{\circ} \text{ de ações executadas} / N.^{\circ} \text{ de ações planeadas})$	Cumprido: $\geq 75\%$ Superado: $\geq 90\%$ Não cumprido: $< 75\%$
Eficácia	Upgrade da BD_20.E	Taxa de execução das ações planeadas na DSAES	$(N.^{\circ} \text{ de ações executadas} / N.^{\circ} \text{ de ações planeadas})$	Cumprido: $\geq 75\%$ Superado: $\geq 90\%$ Não cumprido: $< 75\%$
Eficácia	Upgrade da BD_RE	Taxa de execução das ações planeadas na DSAES	$(N.^{\circ} \text{ de ações executadas} / N.^{\circ} \text{ de ações planeadas})$	Cumprido: $\geq 75\%$ Superado: $\geq 90\%$ Não cumprido: $< 75\%$
Eficiência	Disponibilização de modelos de formulários eletrónicos para requerimentos online (decorre do Ind.1 QUAR)	Taxa de execução de modelos de requerimentos	$(N.^{\circ} \text{ de modelos executados} / N.^{\circ} \text{ de modelos planeados})$	Cumprido: = 75% Superado: $> 75\%$ Não cumprido: $< 75\%$
Eficácia	Melhorar o prazo médio de resposta aos pedidos efetuados na plataforma de comunicação eletrónica da DGES BE.COM	Tempo médio de resposta: 10 dias	$(\text{taxa média de resposta em 2013} - \text{taxa média de resposta em 2012}) / (\text{taxa média de resposta de 2012})$	Cumprido: = 70% Superado: $> 70\%$ Não cumprido: $< 70\%$

Tipologia dos Objetivos	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	Critérios de superação
Qualidade	Criação de conhecimento para apoio à tomada de decisão	Taxa de execução dos estudos programados	$(N.º \text{ de estudos executados} / N.º \text{ de estudos planeados})$	Cumprido: $\geq 75\%$ Superado: $\geq 90\%$ Não cumprido: $< 75\%$
Qualidade	Melhorar os sistemas de informação, comunicação e organização interna: 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	Taxa de execução das ações programadas	$(N.º \text{ de ações executadas} / N.º \text{ de ações planeadas})$	Cumprido: $= 75\%$ Superado: $> 75\%$ Não cumprido: $< 75\%$

DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Tipo dos Objetivos	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	Critérios de superação
Qualidade	Dar continuidade à implementação de um sistema de gestão e controlo de processos na DATA	N.º de procedimentos revistos	N.º de procedimentos revistos	Cumprido: 8 Superado: > 8 Não Cumprido: <8
Eficácia	Reestruturação do sistema de registo, classificação e distribuição de correspondência	Data de implementação dos novos procedimentos	Data de implementação dos novos procedimentos	Cumprido: 31.12.2013 Superado: antes 31.12.2013 Não Cumprido: depois 31.12.2013
		Taxa de registos sem anomalias	Nº anomalias/registos	Cumprido: 95% dos registos Superado: > 95% dos registos Não cumprido: <95% dos registos
Eficiência	Melhoria do sistema de inventariação do património	Índice de qualidade e eficiência	0 - Insuficiente 1-Suficiente 2-Bom 3-MBom	Cumprido: nível 1 ou 2 Superado: nível 3 Não Cumprido: nível 0
		Taxa de atualização do processo de registo/afetação do património da DGES - GERFIP	Nº anomalias/registos	Cumprido: 75 % sem anomalias Superado: > 75 % sem anomalias Não Cumprido: <75 % sem anomalias

Tipo dos Objetivos	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	CrITÉRIOS de superação
Eficácia	Implementação do sistema GERFIP - Gestão Recursos Financeiros Partilhada	Índice de qualidade e eficiência	0 - Insuficiente 1-Suficiente 2-Bom 3-Mbom	Cumprido: nível 1 ou 2 Superado: nível 3 Não Cumprido: nível 0
		Taxa de anomalias	Nº anomalias/registos	Cumprido: 75 % sem anomalias Superado:> 75 % sem anomalias Não Cumprido: <75 % sem anomalias
Eficiência	Assegurar a gestão e controlo da execução do orçamento da DGES	Prazo médio de pagamento a fornecedores	Prazo médio de pagamento a fornecedores	Cumprido: [30 - 35 dias] Superado: <30 dias Não Cumprido:>35 dias
		Mapas de previsão, planeamento, e controle de despesa; Gestão eficiente das várias fontes de financiamento do orçamento de funcionamento	Índice de qualidade e eficiência 0 - Insuficiente 1-Suficiente 2-Bom 3-Mbom	Cumprido: nível 1 ou 2 Superado: nível 3 Não Cumprido: nível 0
	Assegurar a elaboração da documentação de prestação de contas, de acordo com o modelo de serviços partilhados	Periodicidade dos relatórios de execução financeira e prestação de contas	Prazo de submissão/envio	Cumprido: 100% na data limite Superado:> 50% antes da data limite Não Cumprido:> 5% após data limite
		Apresentação da Conta de Gerência	Data de apresentação/entrega da Conta de Gerência	Cumprido: 30.04.2013 Superado: <30.04.2013 Não Cumprido:> 30.04.2013

PLANO DE ATIVIDADES 2013

Tipo dos Objetivos	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	Critérios de superação
Eficácia	Assegurar a elaboração do diagnóstico das necessidades de formação dos colaboradores da DGES para o ano de 2014	Data de apresentação do diagnóstico de formação	Data de apresentação do diagnóstico de formação	Cumprido: 15.11.2013 - 30.11.2013 Superado: < 15.11.2013 Não Cumprido: > 30.11.2013
Qualidade	Garantir a execução do Plano de Formação aprovado para a DATA	Taxa de execução do Plano de Formação aprovado	$\frac{\text{N.º de ações de formação realizadas}}{\text{N.º total de ações de formação planeadas}}$	Cumprido: 70% - 80% Superado: > 80% Não Cumprido: <70%

DIVISÃO DE RECONHECIMENTO E MOBILIDADE INTERNACIONAL

Tipologia dos Objetivos	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	CrITÉRIOS de superação
		Disseminar e ampliar os resultados da intervenção da DRMCI, incluindo respostas a pedidos de informação, divulgações e sessões de esclarecimento.	Média nº divulgações Nº iniciativas anuais	Cumprido 7; Superado>7; Não cumprido <7 Cumprido 3; Superado>3; Não Cumprido <3
	Divulgar e ampliar os resultados de intervenção da DRMCI	Assegurar a gestão e atualização da página web na área da DRMCI, nas versões portuguesa e inglesa.	Média nº inserções na pág Revisão do site da DRMCI	Cumprido 7; Superado>7; Não Cumprido <7 01.01.2013 a 31.12.2013
		Assegurar a prestação de informações, nomeadamente no âmbito da mobilidade académica e profissional, a cidadãos nacionais e não nacionais, estabelecimentos de ensino superior e organizações nacionais e internacionais.	Taxa de resposta: % solicitações / % respostas	Cumprido 70 a 80 %; Superado >80%; não Cumprido <70%

Tipologia dos Objetivos	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	CrITÉRIOS de superação
		Prestar 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.	Taxa de resposta: % solicitações / % respostas	Cumprido 70 a 80 %; Superado >80%; não Cumprido <70%
		Promoção e participação em iniciativas que contribuam para a disseminação do ensino superior português.	Taxa de execução de iniciativas e projetos % solicitações / % respostas	Cumprido 70 a 80 %; Superado >80%; não Cumprido <70%
		Elaboração de informações, estudos e pareceres no âmbito das competências da UO, para o Ensino Superior.	Taxa de resposta: % solicitações / % respostas	Cumprido 70 a 80 %; Superado >80%; não Cumprido <70%
	Contribuir para a formulação de políticas ao nível nacional, da União Europeia, Cooperação Bilateral e Multilateral, e proceder ao acompanhamento e coordenação dos programas e projetos ao nível do Ensino Superior	Acompanhamento do II Plano para a Integração de Imigrantes (ACIDI), nomeadamente no que respeita à concretização das medidas da responsabilidade do MEC/DGES.	Taxa de execução de atividades % solicitações / % respostas	Cumprido 70 a 80 %; Superado >80%; não Cumprido <70%
		Acompanhamento do Grupo das Autoridades Nacionais para o Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida.	Taxa de execução de atividades % solicitações / % respostas	Cumprido 70 a 80 %; Superado >80%; não Cumprido <70%

Tipologia dos Objetivos	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	CrITÉRIOS de superação
		Desenvolver as ações necessárias à concretização das competências da DGES no âmbito dos assuntos relativos à União Europeia, assegurando o apoio ao MEC 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 UE na área do ensino superior.	Taxa de participação em reuniões Nº relatórios produzidos/nº reuniões participadas, nos prazos previstos	Cumprido 80 a 90 %; Superado >90%; não Cumprido <80%
			Taxa de execução de iniciativas e projetos Nº solicitadas/nº realizadas	Cumprido 70 a 80 %; Superado >80%; não Cumprido <70%
		Assegurar a participação da DRMCI nas ações relativas à formulação e definição de políticas, e nas ações relacionadas com os programas e projetos do Ensino Superior.	Taxa de participação em reuniões Nº relatórios produzidos/nº reuniões participadas, nos prazos previstos	Cumprido 80 a 90 %; Superado >90%; não Cumprido <80%
			Taxa de execução de iniciativas e projetos Nº solicitadas/nº realizadas	Cumprido 70 a 80 %; Superado >80%; não Cumprido <70%
		Acompanhamento das ações e programas da União Europeia no domínio do ensino superior, assegurando a disponibilização, tratamento e difusão da informação aos setores potencialmente interessados nessas atividades.	Taxa de execução de iniciativas, e projetos Nº solicitadas/nº realizadas	Cumprido 70 a 80 %; Superado >80%; não Cumprido <70%

Tipologia dos Objetivos	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	CrITÉRIOS de superação
		Elaboração de relatórios e respostas a questionários requeridos pela Comissão Europeia, OCDE, Conselho da Europa, <i>Bologna Follow-up Group</i> , UNESCO, Eurydice.	Taxa de execução de atividades % solicitações / % respostas	Cumprido 70 a 80 %; Superado >80%; não Cumprido <70%
		Assegurar a participação da DRMCI nas ações e iniciativas relacionadas com programas e projetos do Ensino Superior, especificamente Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida, Quadro Estratégico "Educação e Formação 2020" e Estratégia Europa2020.	Taxa de participação em reuniões Nº relatórios produzidos/nº reuniões participadas, nos prazos previstos Taxa de execução de iniciativas e projetos Nº solicitadas/nº realizadas	Cumprido 80 a 90 %; Superado >90%; não Cumprido <80% Cumprido 70 a 80 %; Superado >80%; não Cumprido <70%

Tipologia dos Objetivos	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	Critérios de superação
	Acompanhamento e divulgação do Programa Erasmus Mundus, bem como apoio aos candidatos nacionais, na qualidade de Estrutura Nacional do Programa.		Taxa de resposta a utentes %solicitações/% respostas	Cumprido 70 a 80 %; Superado >80%; não
			Data de atualização Web service Erasmus Mundus Taxa de participação em reuniões Nº relatórios produzidos/nº reuniões participadas, nos prazos previstos	Cumprido <70% 15.10.2013 - 30.10.2013 Cumprido 80 a 90 %; Superado >90%; não Cumprido <80%
	Implementação e desenvolvimento dos Projetos europeus ao abrigo do Programa Erasmus Mundus com participação da DGES: INTERHED e ACE.		Taxa de resposta às candidaturas Erasmus Mundus , no prazo legal Nº candidaturas com elegibilidade verificadas no prazo / nº total de candidaturas	Cumprido <80% Cumprido 80 a 90 %; Superado >90%; não Cumprido <80%
			Nível da avaliação da execução dos projetos	Cumprido 3;Superado >3;Não Cumprido>3

PLANO DE ATIVIDADES 2013

Tipologia dos Objetivos	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	CrITÉRIOS de superação
	Promover as ações de cooperação bilateral e multilateral, com instituições e organizações internacionais e com países lusófonos no domínio do ensino superior, propondo ao MEC a adoção de acordos e a realização de projetos de cooperação, bilateral assim como no âmbito dos PALOP e CPLP.		Taxa de execução de atividades % atividades realizadas/ % atividades solicitadas	Cumprido 70 a 80 %; Superado >80%; não Cumprido <70%
			Taxa de participação em reuniões Nº relatórios produzidos/nº reuniões participadas, nos prazos previstos	Cumprido 80 a 90 %; Superado > 90%; não Cumprido <80%
	Realizar as atividades necessárias ao acompanhamento técnico ao nível da cooperação nos seguintes organismos: ASEM, ALCUE (CELAC-UE), OEI, EUROMED, PEV.		Taxa de execução de atividades % atividades realizadas/ % atividades solicitadas	Cumprido 70 a 80 %; Superado >80%; não Cumprido <70%

Tipologia dos Objetivos	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	CrITÉRIOS de superação
<p>Prestar informação e acompanhamento das atividades ao nível do reconhecimento académico e profissional</p>		Assegurar a coordenação do centro ENIC/NARIC PT, nomeadamente na resposta às solicitações nacionais e internacionais sobre o reconhecimento académico e profissional.	Taxa de resposta: % solicitações / % respostas	Cumprido 70 a 80 %; Superado >80%; não Cumprido <70%
		Assegurar a participação nas reuniões da rede ENIC/NARIC e grupos de trabalhos no âmbito do reconhecimento académico e profissional.	Taxa de participação em reuniões Nº relatórios produzidos/nº reuniões participadas, nos prazos previstos	Cumprido 80 a 90 %; Superado > 90%; não Cumprido <80%
		Assegurar o acompanhamento técnico junto da Comissão de Reconhecimento de Graus Superiores Estrangeiros, criada ao abrigo do Decreto- Lei 341/2007.	Taxa de execução de atividades % atividades realizadas/ % atividades solicitadas	Cumprido 70 a 80 %; Superado >80%; não Cumprido <70%
		Assegurar a resposta aos pedidos de registo ou reconhecimento, efetuados pela Direção-Geral do Ensino Superior, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 341/2007, de 12 de outubro, nos prazos estipulados garantindo uma gestão eficaz dos processos.	Taxa de resposta a utentes, garantindo uma gestão eficaz dos processos (% solicitações/ % respostas) taxa de processos concluídos ou pendentes por motivos não imputáveis ao serviço	Cumprido 70 a 80 %; Superado >80%; não Cumprido <70%

Tipologia dos Objetivos	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	Critérios de superação
		Elaborar pareceres, informações, relatórios e respostas a questionários sobre questões relativas ao reconhecimento académico e profissional.	Taxa de resposta: % solicitações / % respostas	Cumprido 70 a 80 %; Superado >80%; não Cumprido <70%
		Estudar e propor medidas relativas ao reconhecimento académico, tendo por base os princípios e recomendações constantes de texto legais internacionais.	Taxa de resposta: % solicitações / % respostas	Cumprido 70 a 80 %; Superado >80%; não Cumprido <70%
			Taxa de execução de atividades % atividades realizadas/ % atividades solicitadas	Cumprido 70 a 80 %; Superado >80%; não Cumprido <70%
		Colaborar com as instituições de ensino superior na aplicação uniforme das normas legais sobre equivalência e reconhecimento de habilitações superiores estrangeiras.	Taxa de resposta: % solicitações / % respostas	Cumprido 70 a 80 %; Superado >80%; não Cumprido <70%
			Taxa de execução de atividades % atividades realizadas/ % atividades solicitadas	Cumprido 70 a 80 %; Superado >80%; não Cumprido <70%
		Organizar e manter atualizadas as bases de dados dos pedidos de registo e de equivalência ou reconhecimento de habilitações superiores estrangeiras.	Apresentação semestral dos dados estatísticos	

PLANO DE ATIVIDADES 2013

Tipologia dos Objetivos	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	Critérios de superação
		Elaboração de pareceres técnico- jurídicos, nomeadamente no âmbito da aplicação do Decreto-Lei n.º 341/07, de 12 de outubro, sobre o reconhecimento de graus académicos estrangeiros, em articulação com o Decreto-Lei n.º 283/83 de 21 de junho, e da Diretiva Europeia 2005/36/CE sobre o Reconhecimento de Qualificações Profissionais.	Taxa de resposta: % solicitações / % respostas	Cumprido 70 a 80 %; Superado >80%; não Cumprido <70%

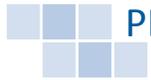
DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

Tipologia dos Objetivos	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	CrITÉRIOS de superação
Eficácia	Desenvolver o Plano de criação/atualização dos conteúdos online da competência da DSSRES com qualidade e dentro dos prazos definidos	Nível de avaliação das atividades desenvolvidas (Ponderação: 8%)	Nível de avaliação das atividades desenvolvidas	Cumprido: = [3 - 4[Superado: > 4 Não Cumprido: < 3
		Iniciativas inovadoras concretizadas (Ponderação: 8%)	número de iniciativas inovadoras concretizadas	Cumprido: = 1 Superado: > 1 Não Cumprido: < 0
Eficácia	Garantir a prestação de informação no âmbito das competências da DSSRES	Taxa de melhoria do prazo médio de resposta aos pedidos efetuados no Be.Com, da competência da DSSRES (Ponderação: 8%)	(taxa média de resposta em 2013 - taxa média de resposta em 2012) / (taxa média de resposta de 2012)	Cumprido: = [10% - 20%] Superado: > 20% Não Cumprido: < 10%
		Nível de avaliação das atividades desenvolvidas (Ponderação: 8%)	Nível de avaliação das atividades desenvolvidas	Cumprido: = [3 - 4[Superado: > 4 Não Cumprido: < 3



PLANO DE ATIVIDADES 2013

Tipologia dos Objetivos	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	CrITÉRIOS de superação
Eficiência	Garantir a gestão de processos da competência da DSSRES com qualidade e dentro dos prazos previstos	RIP e outras alterações: Taxa de processos concluídos ou pendentes por motivos não imputáveis à DSSRES (Ponderação: 4%)	Nº de processos concluídos ou pendentes por motivos não imputáveis à DSSRES/Total de processos em aberto	Cumprido: = [80% a 90%] Superado: > 90 % Não cumprido: < 80 %
		Infraestruturas: Taxa de processos concluídos ou pendentes por motivos não imputáveis à DSSRES (Ponderação: 4%)	Nº de processos concluídos ou pendentes por motivos não imputáveis à DSSRES/Total de processos em aberto	Cumprido: = [80% a 90%] Superado: > 90 % Não cumprido: < 80 %
		Cursos: Taxa de processos registados, concluídos ou pendentes por motivos não imputáveis à DSSRES (Ponderação: 4%)	Nº de processos concluídos ou pendentes por motivos não imputáveis à DSSRES/Total de processos em aberto	Cumprido: = [80% a 90%] Superado: > 90 % Não cumprido: < 80 %
		Vagas: nível de avaliação das atividades de fixação, comunicação, aumento e divulgação de vagas nas IES (Ponderação: 4%)	Nível de Avaliação das atividades desenvolvidas	Cumprido: = [3 - 4[Superado: > 4 Não Cumprido: < 3
		Encerradas: nível de avaliação das atividades de emissão de documentação (Ponderação: 4%)	Nível de Avaliação das atividades desenvolvidas	Cumprido: = [3 - 4[Superado: > 4 Não Cumprido: < 3
		Outras áreas: Taxa de processos concluídos ou pendentes por motivos não imputáveis à DSSRES (Ponderação: 4%)	Nº de processos concluídos ou pendentes por motivos não imputáveis à DSSRES/Total de processos em aberto	Cumprido: = [80% a 90%] Superado: > 90 % Não cumprido: < 80 %

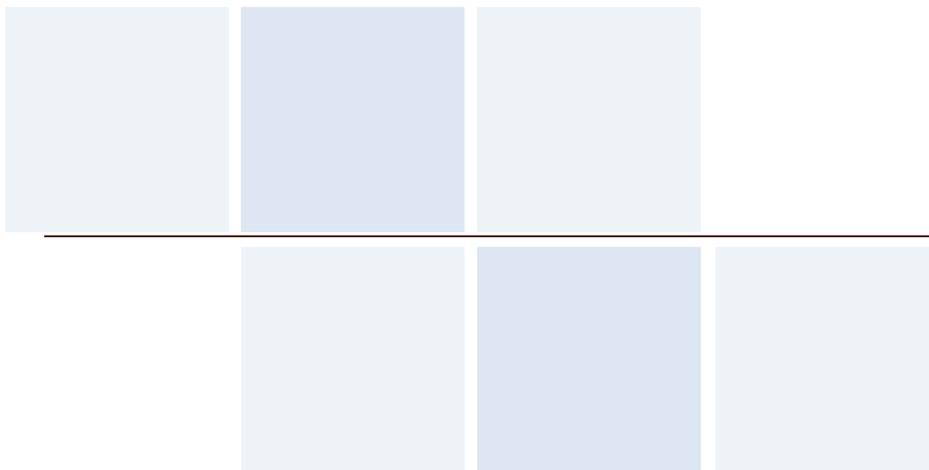


Tipologia dos Objetivos	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	Crítérios de superação
		Nível de Avaliação das atividades desenvolvidas em cada uma das áreas de atuação da DSSRES (Ponderação: 4%)	Média do nível de avaliação das atividades desenvolvidas nas diversas áreas de atuação	Cumprido: = [3 - 4[Superado: > 4 Não Cumprido: < 3
Eficácia	Desenvolver o Plano de organização dos espólios académicos dos estabelecimentos encerrados	Nível de avaliação das atividades desenvolvidas (Ponderação: 8%)	Nível de avaliação das atividades desenvolvidas	Cumprido: = [3 - 4[Superado: > 4 Não Cumprido: < 3
		Taxa de execução das atividades previstas (Ponderação: 8%)	Taxa de execução das atividades previstas	Cumprido: = 50% Superado: > 50% Não Cumprido: < 50%
Qualidade	Garantir a satisfação dos colaboradores da DSSRES	Nível de satisfação dos colaboradores da DSSRES (Ponderação: 6,3%)	Nível de satisfação dos colaboradores da DSSRES	Cumprido: 7 Superado: > 7 Não Cumprido: < 7
Qualidade	Garantir a satisfação do público-alvo da DSSRES	Nível de satisfação do público-alvo da DSSRES (Ponderação: 6,3%)	Nível de satisfação do público-alvo da DSSRES	Cumprido: 7 Superado: > 7 Não Cumprido: < 7

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE

Tipologia dos Objetivos	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	CrITÉRIOS de superação
Qualidade	Garantir a manutenção e melhoria contínua dos processos inerentes à Certificação da Qualidade	Manutenção da Certificação	Manutenção da Certificação = 100% PAC = -10%/PAC	Cumprido= 90% ; Superado= 100% Não Cumprido < 90%
Eficiência	Reforçar a comunicação	Melhorar o prazo médio de resposta aos pedidos efetuados através do Be.Com	(prazo médio de resposta 2013- prazo médio resposta 2012)/(prazo médio de resposta de 2012)	Cumprido: reduz entre 10 e 20% Superado: > reduz mais de 20% Não Cumprido: < Reduz menos de 10%
Eficiência	Inovar na DGES	Número de iniciativas inovadoras propostas e implementadas	iniciativas propostas superiormente, classificadas como meritórias e com aprovação para desenvolvimento	Cumprido: 5 Superado: > 5 Não Cumprido: < 5
Eficiência	Incrementar a participação ativa da DGES na definição de políticas	Taxa de estudos e pareceres técnico-jurídicos elaborados dentro do prazo estabelecido	pareceres elaborados no prazo/pareceres solicitados	Cumprido: [90%;95%] Superado: > 95% Não Cumprido: < 90%
		Taxa de informações e pareceres objeto de despacho superior favorável (Tutela)	pareceres e informações com despacho favorável/pareceres e informações elaborados	Cumprido: [90%;95%] Superado: > 95% Não Cumprido: < 90%
		Taxa de informações e pareceres objeto de despacho superior favorável (Direção)	pareceres e informações com despacho favorável/pareceres e informações elaborados	Cumprido: [90%;95%] Superado: > 95% Não Cumprido: < 90%

Tipologia dos Objetivos	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	CrITÉRIOS de superação
Eficácia	Nível de satisfação global do público-alvo da DSAE	Nível de avaliação dos estudantes requerentes a bolsa	média ponderada das avaliações	Cumprido: [6;8] Superado: > 8 Não Cumprido: < 6
		Nível de avaliação dos técnicos utilizadores da plataforma	média ponderada das avaliações	Cumprido: [6;8] Superado: > 8 Não Cumprido: < 6
Qualidade	Formar parceiros	Taxa de execução do plano de ações de formação prestadas pela DSAE às instituições de ensino superior utilizadoras da Plataforma	ações realizadas/ações planeadas	Cumprido: [80%;90%] Superado: >90% Não Cumprido: <80%
Eficácia	Taxa de verificação administrativa sistemática no âmbito do QREN, para projetos cofinanciados	Taxa de execução de verificações	(processos verificados)/(processos solicitados)	Cumprido: [90%;95%] Superado: > 95% Não Cumprido: < 90%
		Taxa de erro detetado por auditorias externas	(despesa com erro)/(despesa auditada)	Cumprido: [0,75%;1,25%] Superado: < 0,75% Não Cumprido: > 1,25%
Qualidade	Garantir a execução do Plano de Formação aprovado para a DSAE	Taxa de execução do Plano de Formação aprovado	(N.º de ações de formação realizadas / N.º total de ações de formação planeadas)	Cumprido: [70% - 80%] Superado: > 80% Não Cumprido: < 70%



IV - RECURSOS

PLANO DE ATIVIDADES 2013

A DGES aposta na qualificação do seu capital humano, na simplificação dos procedimentos, na objetividade e partilha de informação, sendo a utilização das TIC indispensável para que a DGES cumpra a sua missão, assumindo as responsabilidades que lhe estão atribuídas. Para tal, a DGES dispõe, em dezembro do ano de 2012, dos seguintes recursos:

4.1 RECURSOS HUMANOS

Recursos Humanos	
	Efetivos
Dirigentes - Direção superior	2
Dirigentes - Direção intermédia	5
Técnico Superior	45
Técnico de Informática	1
Assistente Técnico	16
Assistente Operacional	4
Total	73

4.2 RECURSOS FINANCEIROS

Os recursos financeiros da DGES provêm de duas fontes: Orçamento de Estado e Receitas próprias, de acordo com o quadro infra:

Recursos Financeiros (Euros)	
DESIGNAÇÃO	Orçamento
Orçamento de funcionamento (FF 111, FF 123, FF 242 e FF 280)	3.011.991 €
Despesas c/Pessoal	1.863.168 €
Aquisições de Bens e Serviços	795.452 €
Transferências correntes	90.000 €
Outras despesas correntes	75.149 €
Aquisição de bens de capital	188.222 €
PIDDAC (F.F. 111)	
Outros	
TOTAL	3.011.991 €

