

<b>ANO:2014</b>										
Ministério da Educação e Ciência (MEC)										
<b>Direção-Geral do Ensino Superior</b>										
Missão: Assegurar a conceção, a execução e a coordenação das políticas que, no âmbito do ensino superior, cabem ao MEC.										
Visão: Prestar boa informação para uma boa decisão.										
<b>Objetivos Estratégicos</b>										
OE 1 Otimizar e simplificar processos e procedimentos na prestação de serviços aos estudantes, clientes institucionais e público em geral.										
OE 2 Garantir qualidade, eficiência e eficácia nos serviços prestados, dentro do enquadramento legal e institucional.										
OE 3 Promover a atuação em rede com as partes interessadas e implementar modelos colaborativos de evolução dos serviços, progredindo de acordo com as reais necessidades dos clientes.										
<b>Objetivos Operacionais</b>										
<b>EFICÁCIA</b>										<b>50%</b>
<b>O1. Melhorar o acesso a informação e a serviços eletrónicos bidirecionais e interativos aos estudantes, clientes institucionais e público em geral (OE 1)</b>										<b>Ponderação 33%</b>
<b>INDICADORES</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>META 2014</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor crítico</b>	<b>PESO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>TAXA REALIZAÇÃO (%)</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	<b>DESVIO</b>
Ind. 1 Taxa de cumprimento do plano de atualização das FAQ's disponibilizadas no site da DGES			80%	10%	125%	34%				
Ind. 2 Taxa de melhoria do prazo médio de resposta aos pedidos efetuados na plataforma de comunicação eletrónica da DGES "BE.COM"			10%	5%	125%	33%				
Ind. 3 Número de iniciativas inovadoras concretizadas relativas à melhoria de serviços prestados			3	2	5	33%				
<b>O2. Garantir resposta tempestiva e apropriada às solicitações dos gabinetes dos membros do Governo (de complexidade média ou elevada) (OE 2)</b>										<b>Ponderação 34%</b>
Ind. 4 Taxa de estudos e pareceres técnico-jurídicos elaborados dentro do prazo estipulado			90%	5%	125%	50%				
Ind. 5 Taxa de informações e pareceres objeto de despacho favorável pelos membros do Governo			90%	5%	125%	50%				
<b>O3. Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação (OE 1)</b>										<b>Ponderação 33%</b>
Ind. 6 Taxa de execução das atividades planeadas relativas ao desenvolvimento dos sistemas de informação e documentação			70%	10%	125%	50%				
Ind. 7 Taxa de cumprimento das atividades previstas para a desmaterialização e simplificação de processos e procedimentos			70%	10%	125%	50%				
<b>EFICIÊNCIA</b>										<b>25%</b>
<b>O4. Assegurar uma gestão orçamental fiável e rigorosa (OE 2)</b>										<b>Ponderação 50%</b>
Ind. 8 Taxa de verificação administrativa sistemática no âmbito do QREN para bolsas de estudo	92%		90%	5%	125%	100%				
<b>O5. Garantir um nível de segurança, qualidade e disponibilidade adequados para os sistemas informáticos e as respetivas infraestruturas tecnológicas de suporte (OE 2)</b>										<b>Ponderação 50%</b>
Ind. 9 Percentagem de correção das evidências detetadas na auditoria de 2013 aos sistemas informáticos da DGES	90%		90%	5%	125%	100%				
<b>QUALIDADE</b>										<b>25%</b>
<b>O6. Assegurar um conjunto de políticas que visam a dotação de conhecimentos e a satisfação dos utilizadores da DGES (OE 3)</b>										<b>Ponderação 50%</b>
Ind. 10 Taxa de execução do plano de ações de formação prestadas pela DGES ao seu público alvo	100%		80%	10%	125%	50%				
Ind. 11 Nível de satisfação global do público-alvo da DGES	7,28 (*)		7	1	10	50%				
<b>O7. Assegurar um conjunto de políticas de gestão da qualidade e das pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores (OE 3)</b>										<b>Ponderação 50%</b>
Ind. 12 Taxa de execução do plano de formação aprovado	178%		100%	10%	125%	33%				
Ind. 13 Nível de satisfação global dos colaboradores da DGES	4		3,5	0,5	5	33%				
Ind. 14 Renovação da certificação na DSAE, segundo o referencial ISO 9001:2008	Certif. sem PAC		Certificação	Certif. com PAC	Certif. sem PAC	34%				
<b>Os objetivos mais revelantes são:</b>										

(\*) O resultado reflete o nível médio de satisfação dos utilizadores da DGES, de acordo com os resultados apresentados relativos aos Indicadores n.ºs 7 a 10, do objetivo operacional nº 5 do QUAR da DGES do ano de 2012.

Recursos Humanos						
	Pontuação	Pontos Planeados	UERHP	Pontos Executados	UERHE	DESVIO
Dirigentes - Direção superior	20	40	227			
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	16	80	227			
Técnico Superior	12	552	227			
Técnico de Informática	9	9	227			
Assistente Técnico	8	120	227			
Assistente Operacional	5	20	227			
<b>Total</b>		<b>821</b>				
Nº de Efetivos no Serviço						
	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2013			
Nº de efetivos a exercer funções no serviço	76	73	73			
Recursos Financeiros (Euros)						
DESIGNAÇÃO	Orçamento	Orçamento Corrigido	Realizado	DESVIO		
<b>Orçamento de funcionamento (FF 111, FF 123, FF 242 e FF 280)</b>	2.765.909 €					
Despesas c/Pessoal	1.810.245 €					
Aquisições de Bens e Serviços	612.907 €					
Transferências correntes	187.780 €					
Outras despesas correntes	225 €					
Aquisição de bens de capital	154.752 €					
<b>PIDDAC (F.F. 111)</b>	0 €					
<b>Outros</b>						
<b>TOTAL</b>	<b>2.765.909 €</b>	<b>0 €</b>				
Indicadores		Fontes de Verificação				
Ind. 1 Taxa de cumprimento do plano de atualização das FAQ's disponibilizadas no site da DGES. (N.º de FAQ's disponibilizadas no site da DGES / N.º de FAQ's planeadas para o site da DGES); Critério de superação: > 90 %.		Sítio da DGES: www.dges.mctes.pt				
Ind. 2 Taxa de melhoria do prazo médio de resposta aos pedidos efetuados na plataforma de comunicação eletrónica da DGES "Be.Com". (Prazo médio de resposta aos pedidos efetuados na plataforma de comunicação eletrónica da DGES "Be.Com", no ano de 2014 - Prazo médio de resposta aos pedidos efetuados na plataforma de comunicação eletrónica da DGES "Be.Com", no ano de 2013 / Prazo médio de resposta aos pedidos efetuados na plataforma de comunicação eletrónica da DGES "Be.Com", no ano de 2013 ); Critério de superação: > 15%.		Sítio da DGES: www.dges.mctes.pt				
Ind. 3 Número de iniciativas inovadoras concretizadas relativas à melhoria de serviços prestados. Critério de superação: > 5.		Relatório de atividades				
Ind. 4 Taxa de estudos e pareceres técnico-jurídicos elaborados dentro do prazo estipulado. (N.º de estudos e pareceres técnico-jurídicos elaborados dentro do prazo estipulado / N.º total de estudos e pareceres técnico-jurídicos elaborados); Critério de superação: > 95%.		Sistema do circuito de informação interna da DGES				
Ind. 5 Taxa de informações e pareceres objeto de despacho favorável pelos membros do Governo. (N.º de informações e pareceres objeto de despacho favorável pelos membros do Governo / N.º de informações e pareceres objeto de despacho pelos membros do Governo); Critério de superação: > 95%.		Sistema do circuito de informação interna da DGES				
Ind. 6 Taxa de execução das atividades planeadas relativas ao desenvolvimento dos sistemas de informação e documentação. (N.º de atividades executadas / N.º de atividades planeadas); Critério de superação: > 80%.		Relatório de atividades				
Ind. 7 Taxa de cumprimento das atividades previstas para a desmaterialização e simplificação de processos e procedimentos. (N.º de atividades executadas / N.º de atividades planeadas); Critério de superação: > 80%.		Relatório de atividades				
Ind. 8 Taxa de verificação administrativa sistemática no âmbito do QREN para bolsas de estudo. (N.º de verificações administrativas sistemáticas no âmbito do QREN para bolsas de estudo / N.º de processos solicitados para verificação administrativa sistemática no âmbito do QREN para bolsas de estudo); Critério de superação: > 95%.		Checklists da auditoria e Relatório do parecer				
Ind. 9 Percentagem de correção das evidências detetadas na auditoria de 2013 aos sistemas informáticos da DGES. (N.º de evidências corrigidas na auditoria de 2013 aos sistemas informáticos da DGES / N.º evidências detetadas na auditoria de 2013 aos sistemas informáticos da DGES); Critério de superação: > 95%.		Relatório final da auditoria da empresa responsável				
Ind. 10 Taxa de execução do plano de ações de formação prestadas pela DGES ao seu público alvo. (N.º de ações de formação realizadas / N.º de ações de formação planeadas); Critério de superação: > 90%.		Plano de formação aprovado e respetiva execução				
Ind. 11 Nível de satisfação global do público alvo da DGES [escala 1 a 10]; Critério de superação: > 8.		Relatórios de avaliação da satisfação				
Ind. 12. Taxa de execução do plano de formação aprovado. (N.º de ações de formação realizadas / N.º de ações de formação planeadas); Critério de superação: > 110%.		Plano de formação aprovado e relatórios da formação realizada				
Ind. 13 Nível de satisfação global dos colaboradores da DGES [escala 1 a 5]; Critério de superação: > 4.		Relatório de avaliação da satisfação				
Ind. 14 Renovação da certificação na DSAE, segundo o referencial ISO 9001:2008; Critério de superação: Certificação sem PAC (Pedido de Ação Corretiva).		Relatório de atividades				