

<b>ANO:2012</b>											
Ministério da Educação e Ciência (MEC)											
<b>Direção-Geral do Ensino Superior</b>											
<b>Missão:</b> Assegurar a conceção, a execução e a coordenação das políticas que, no âmbito do ensino superior, cabem ao MEC.											
<b>Visão:</b> 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, 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.											
<b>Objetivos Operacionais</b>											
<b>EFICÁCIA</b>											<b>50%</b>
<b>O1. Assegurar o acesso a informação e a serviços eletrónicos bidirecionais e interativos aos estudantes e instituições de ensino superior (OE 1)</b>											<b>Ponderação 50%</b>
<b>INDICADORES</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>META 2012</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 execução das atividades planeadas destinadas à reforma do site da DGES	N.A.	90%	90%	5%	100%	50%					
Ind. 2 Taxa de execução do projeto de criação de áreas únicas de acesso online para as IES e estudantes	N.A.	100%	100%	5%	100%	50%					
<b>O2. Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação externa (OE 1)</b>											<b>Ponderação 50%</b>
Ind.3 Taxa de disponibilização de modelos de formulários para requerimentos online	N.A.	100%	100%	10%	100%	50%					
Ind. 4 Taxa de disponibilização de informação da competência da DGES no Portal do Cidadão	N.A.	N.A.	80%	10%	100%	50%					
<b>EFICIÊNCIA</b>											<b>25%</b>
<b>O3. Assegurar uma gestão orçamental fiável e rigorosa (OE 2)</b>											<b>Ponderação 50%</b>
Ind. 5 Taxa de verificação administrativa sistemática no âmbito do QREN para bolsas de estudo	90%	90%	95%	5%	100%	100%					
<b>O4. 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. 6 Percentagem de correção das evidências detetadas na auditoria de 2011 aos sistemas informáticos da DGES	90%	90%	95%	5%	100%	100%					
<b>QUALIDADE</b>											<b>25%</b>
<b>O5. Aplicar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores da DGES (OE 3)</b>											<b>Ponderação 50%</b>
Ind. 7. Nível de satisfação dos estudantes com o processo de atribuição de bolsas de estudo	7,0	7,0	7,5	0,5	10	25%					
Ind. 8. Nível de satisfação dos candidatos com o processo de candidatura de acesso ao Ensino Superior	N.A.	7,8	7,5	0,5	10	25%					
Ind. 9. Nível de satisfação dos utilizadores da Plataforma online do INDEZ	N.A.	6,9	7,0	0,5	10	25%					
Ind. 10 Nível de satisfação dos utilizadores do BeCom.	N.A.	N.A.	7,0	0,5	10	25%					
<b>O6. 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. 11 Taxa de execução do plano de formação aprovado	78%	154%	100%	10%	100%	25%					
Ind. 12 Renovação da certificação na DSAE, segundo o referencial ISO 9001:2008	Certif.	Certif.	Certificação	Certif. com PAC	Certif. sem PAC	25%					
Ind. 13 Taxa de execução das atividades previstas com vista à certificação dos restantes serviços da DGES	N.A.	100% (*)	80%	10%	100%	25%					
Ind. 14 Taxa de execução do plano de ações de formação prestadas pela DGES ao seu público alvo	N.A.	N.A.	80%	10%	100%	25%					
<b>Os objetivos mais revelantes são:</b>											

(\*) O resultado reflete a taxa de execução média apresentada em duas das unidades orgânicas da DGES, de acordo com o definido nos Indicadores n.ºs 10 e 11 do QUAR da DGES do ano de 2011.

Recursos Humanos				
	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	DESVIO
Dirigentes - Direção superior	20	40		
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	16	80		
Técnico Superior	12	588		
Técnico de Informática	9	9		
Assistente Técnico	8	120		
Assistente Operacional	5	20		
<b>Total</b>		<b>857</b>		

Nº de Efetivos no Serviço	31-12-2010	31-12-2011	31-12-2012
Nº de efetivos a exercer funções no serviço	65	76	

Recursos Financeiros (Euros)				
DESIGNAÇÃO	Orçamento	Orçamento Corrigido	Realizado	DESVIO
<b>Orçamento de funcionamento (FF 111, FF 123, FF 242 e FF 280)</b>	2.988.312 €	3.157.208 €		
Despesas c/Pessoal	1.877.328 €	1.877.328 €		
Aquisições de Bens e Serviços	737.654 €	957.674 €		
Transferências correntes	94.051 €	92.292 €		
Outras despesas correntes	71.917 €	0 €		
Aquisição de bens de capital	207.362 €	229.914 €		
<b>PIDDAC (F.F. 111)</b>	0 €	0 €		
<b>Outros</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>2.988.312 €</b>	<b>3.157.208 €</b>		

Indicadores	Fontes de Verificação
Ind 1. Taxa de execução das atividades planeadas destinadas à reforma do site da DGES.	www.dges.mctes.pt
Ind 2. Taxa de execução do projeto de criação de áreas únicas de acesso online para as IES e estudantes	www.dges.mctes.pt
Ind.3. Taxa de disponibilização de modelos de formulários para requerimentos online	www.dges.mctes.pt
Ind.4. Taxa de disponibilização de informação da competência da DGES no Portal do Cidadão	www.portaldocidadao.pt
Ind. 5 Taxa de verificação administrativa sistemática no âmbito do QREN para bolsas de estudo	Checklists da auditoria e Relatório do parecer
Ind. 6. Correção das evidências detetadas na auditoria de 2011 aos sistemas informáticos da DGES	Relatório final da Auditoria da empresa responsável
Ind. 7. Nível de satisfação dos estudantes com o processo de atribuição de bolsas de estudo	Relatórios de avaliação da satisfação
Ind. 8. Nível de satisfação dos candidatos com o processo de candidatura de acesso ao Ensino Superior	Relatórios de avaliação da satisfação
Ind. 9. Nível de satisfação dos utilizadores da Plataforma online do INDEZ	Relatórios de avaliação da satisfação
Ind. 10. Nível de satisfação dos utilizadores do BeCom.	Relatórios de avaliação da satisfação
Ind. 11. Taxa de execução do plano de formação aprovado	Plano de Formação aprovado e relatórios da formação realizada
Ind. 12. Renovação da certificação na DSAE, segundo o referencial ISO 9001:2008	Relatório de atividades
Ind. 13. Taxa de execução das atividades previstas com vista à certificação dos restantes serviços da DGES	Relatório de atividades
Ind. 14. Taxa de execução do plano de ações de formação prestadas pela DGES ao seu público alvo	Plano de Formação aprovado e relatórios da formação realizada