

|  |             |             |                  |                   |                      |             |                  |                            |                      |               |                   |            |
|--|-------------|-------------|------------------|-------------------|----------------------|-------------|------------------|----------------------------|----------------------|---------------|-------------------|------------|
| <b>ANO:2013</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</b> | <b>33%</b> |
| <b>INDICADORES</b>   | <b>2011</b> | <b>2012</b> | <b>META 2013</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  | 90%         |             | 90%              | 5%                | 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%]            | 10%               | 125%                 | 33%         |                  |                            |                      |               |                   |            |
| Ind. 3 Número de iniciativas inovadoras concretizadas  |             |             | [7]              | 5                 | 12                   | 33%         |                  |                            |                      |               |                   |            |
| <b>O2. Garantir resposta às solicitações dos membros do Governo (de complexidade média ou elevada) sobre questões no âmbito do Ensino Superior (OE 2)</b>                              |             |             |                  |                   |                      |             |                  |                            |                      |               | <b>Ponderação</b> | <b>34%</b> |
| Ind. 4 Taxa de estudos e pareceres técnico-jurídicos elaborados dentro do prazo estipulado   |             |             | 95%              | 5%                | 125%                 | 50%         |                  |                            |                      |               |                   |            |
| Ind. 5 Taxa de informações e pareceres objeto de despacho favorável pelos membros do Governo   |             |             | 95%              | 5%                | 125%                 | 50%         |                  |                            |                      |               |                   |            |
| <b>O3. Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação externa (OE 1)</b>  |             |             |                  |                   |                      |             |                  |                            |                      |               | <b>Ponderação</b> | <b>33%</b> |
| Ind. 6 Taxa de disponibilização de modelos de formulários para requerimentos online  | 100%        |             | 100%             | 10%               | 125%                 | 33%         |                  |                            |                      |               |                   |            |
| Ind. 7 Taxa de disponibilização de informação da competência da DGES noutros sítios da internet  |             |             | 80%              | 10%               | 125%                 | 33%         |                  |                            |                      |               |                   |            |
| Ind. 8 Taxa de cumprimento do plano de atualização das FAQ's disponibilizadas no site da DGES  |             |             | 80%              | 10%               | 125%                 | 34%         |                  |                            |                      |               |                   |            |
| <b>EFICIÊNCIA</b>  |             |             |                  |                   |                      |             |                  |                            |                      |               | <b>25%</b>        |            |
| <b>O4. Assegurar uma gestão orçamental fiável e rigorosa (OE 2)</b>  |             |             |                  |                   |                      |             |                  |                            |                      |               | <b>Ponderação</b> | <b>50%</b> |
| Ind. 9 Taxa de verificação administrativa sistemática no âmbito do QREN para bolsas de estudo  | 90%         |             | 95%              | 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</b> | <b>50%</b> |
| Ind. 10 Percentagem de correção das evidências detetadas na auditoria de 2012 aos sistemas informáticos da DGES  | 90%         |             | 95%              | 5%                | 125%                 | 100%        |                  |                            |                      |               |                   |            |
| <b>QUALIDADE</b>   |             |             |                  |                   |                      |             |                  |                            |                      |               | <b>25%</b>        |            |
| <b>O6. Assegurar a avaliação da satisfação dos utilizadores da DGES (OE 3)</b>   |             |             |                  |                   |                      |             |                  |                            |                      |               | <b>Ponderação</b> | <b>50%</b> |
| Ind. 11. Nível de satisfação global do público-alvo da DGES  |             |             | 7                | 1                 | 10                   | 100%        |                  |                            |                      |               |                   |            |
| <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</b> | <b>50%</b> |
| Ind. 12 Taxa de execução do plano de formação aprovado   | 154%        |             | 100%             | 10%               | 125%                 | 33%         |                  |                            |                      |               |                   |            |
| Ind. 13 Manutenção da certificação na DSAE, segundo o referencial ISO 9001:2008  | Certif.     |             | Certificação     | Certif. com PAC   | Certif. sem PAC      | 34%         |                  |                            |                      |               |                   |            |
| Ind. 14 Taxa de execução do plano de ações de formação prestadas pela DGES ao seu público alvo   | N.A.        |             | 80%              | 10%               | 125%                 | 33%         |                  |                            |                      |               |                   |            |
| <b>Os objetivos mais revelantes são:</b>   |             |             |                  |                   |                      |             |                  |                            |                      |               |                   |            |

| 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        | 576              | 227   |                   |       |        |
| Técnico de Informática                             | 9         | 9                | 227   |                   |       |        |
| Assistente Técnico                                 | 8         | 128              | 227   |                   |       |        |
| Assistente Operacional                             | 5         | 20               | 227   |                   |       |        |
| <b>Total</b>                                       |           | <b>853</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         |            |

| Recursos Financeiros (Euros)  |                    |                     |           |        |
|---|--------------------|---------------------|-----------|--------|
| DESIGNAÇÃO  | Orçamento          | Orçamento Corrigido | Realizado | DESVIO |
| <b>Orçamento de funcionamento (FF 111, FF 123, FF 242 e FF 280)</b> | 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 €          |                     |           |        |
| <b>PIDDAC (F.F. 111)</b>  |                    |                     |           |        |
| <b>Outros</b>   |                    |                     |           |        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>3.011.991 €</b> | <b>0 €</b>          |           |        |

| Indicadores   | Fontes de Verificação   |
|---|---|
| Ind. 1 Taxa de execução das atividades planeadas destinadas à reforma do site da DGES.<br>(N.º de atividades executadas / N.º de atividades planeadas); Critério de superação: > 95%.   | Sítio da DGES: <a href="http://www.dges.mctes.pt">www.dges.mctes.pt</a> |
| Ind. 2 Taxa de melhoria do prazo médio de resposta aos pedidos efetuados na plataforma de comunicação eletrónica da DGES "Be.Com".<br>(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 2012 / Prazo médio de resposta aos pedidos efetuados na plataforma de comunicação eletrónica da DGES "Be.Com", no ano de 2012): Critério de superação: > 20%. | Sítio da DGES: <a href="http://www.dges.mctes.pt">www.dges.mctes.pt</a> |
| Ind. 3 Número de iniciativas inovadoras concretizadas.<br>Critério de superação: > 12   | Sítio da DGES: <a href="http://www.dges.mctes.pt">www.dges.mctes.pt</a> |
| Ind. 4 Taxa de estudos e pareceres técnico-jurídicos elaborados dentro do prazo estipulado.<br>(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: > 100%.   | Sistema do circuito de informação interna da DGES                       |
| Ind. 5 Taxa de informações e pareceres objeto de despacho favorável pelos membros do Governo.<br>(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: > 100%.  | Sistema do circuito de informação interna da DGES                       |
| Ind. 6 Taxa de disponibilização de modelos de formulários para requerimentos online.<br>(N.º de modelos de formulários para requerimentos online disponibilizados / N.º de modelos de formulários para requerimentos online). Critério de superação: > 110%.  | Sítio da DGES: <a href="http://www.dges.mctes.pt">www.dges.mctes.pt</a> |
| Ind. 7 Taxa de disponibilização de informação da competência da DGES noutros sítios da internet.<br>(N.º de informações da competência da DGES disponibilizadas noutros sítios da internet / N.º de informações da competência da DGES planeadas para serem disponibilizadas noutros sítios da internet). Critério de superação: > 90 %.  | Endereços eletrónicos das respetivas entidades                          |
| Ind. 8 Taxa de cumprimento do plano de atualização das FAQ's disponibilizadas no site da DGES.<br>(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: <a href="http://www.dges.mctes.pt">www.dges.mctes.pt</a> |
| Ind. 9 Taxa de verificação administrativa sistemática no âmbito do QREN para bolsas de estudo.<br>(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).  | Checklists da auditoria e Relatório do parecer                          |
| Ind. 10 Percentagem de correção das evidências detetadas na auditoria de 2012 aos sistemas informáticos da DGES.<br>(N.º de evidências corrigidas na auditoria de 2012 aos sistemas informáticos da DGES / N.º evidências detetadas na auditoria de 2012 aos sistemas informáticos da DGES); Critério de superação: > 100%.   | Relatório Final da auditoria da empresa responsável                     |
| Ind. 11. Nível de satisfação global do público-alvo da DGES [escala 1 a 10]; Critério de superação: > 8.  | Relatório de avaliação da satisfação                                    |
| Ind. 12 Taxa de execução do plano de formação aprovado.<br>(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 Manutenção da certificação na DSAE, segundo o referencial ISO 9001:2008   | Relatório de atividades   |
| Ind. 14 Taxa de execução do plano de ações de formação prestadas pela DGES ao seu público alvo.<br>(N.º de ações de formação realizadas / N.º de ações de formação planeadas); Critério de superação: > 90%.  | Plano de Formação aprovado e relatórios da formação realizada           |