

ANO:2015										
Ministério da Educação e Ciência (MEC)										
Direção-Geral do Ensino Superior										
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.										
Objetivos Estratégicos										
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.										
Objetivos Operacionais										
EFICÁCIA										50%
O1. Melhorar o acesso a informação e a serviços eletrónicos bidirecionais e interativos aos estudantes, clientes institucionais e público em geral (OE 1)										Ponderação 34%
INDICADORES	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO (%)	CLASSIFICAÇÃO	DESVIO
Ind. 1 Taxa de cumprimento do plano de atualização periódica da informação disponibilizada no site da DGES	90%	NA	80%	5%	125%	20%				
Ind. 2 Taxa de melhoria do prazo médio de resposta aos pedidos efetuados na plataforma de comunicação eletrónica da DGES "BE.COM"	56,61%		65%	5%	125%	20%				
Ind. 3 Número de iniciativas inovadoras concretizadas relativas à melhoria de serviços prestados	9		3	2	5	20%				
Ind. 4 Taxa de execução da criação de plataforma única de interação com o cliente - eServiços	NA	NA	50%	10%	125%	20%				
Ind. 5 Taxa de execução da criação e implementação de novo site DGES (PT e EN)	NA	NA	60%	10%	125%	20%				
O2. Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação (OE 1)										Ponderação 33%
Ind.6 Taxa de cumprimento das atividades previstas para a desmaterialização e simplificação de processos e procedimentos	NA		70%	10%	125%	33%				
Ind. 7 Taxa de cumprimento do plano de implementação de um sistema de gestão documental e processos com a colaboração interna, transversal à DGES e adaptável às especificidades dos Serviços	NA	NA	80%	10%	125%	34%				
Ind. 8 Taxa de cumprimento do plano de reforço da comunicação e imagem da DGES	NA	NA	90%	10%	125%	33%				
O3. Assegurar resposta às solicitações de stakeholders institucionais (OE 2)										Ponderação 33%
Ind. 9 Taxa de documentos (estudos, pareceres, informações, agendas) submetidos a despacho dos membros do Governo	100%		100%	5%	125%	100%				
EFICIÊNCIA										25%
O4. Assegurar uma gestão orçamental fiável e rigorosa (OE 2)										Ponderação 50%
Ind. 10 Taxa de verificação administrativa sistemática no âmbito do QREN para bolsas de estudo	90%		90%	5%	125%	100%				
O5. Garantir um nível de segurança, qualidade e disponibilidade adequados para os sistemas informáticos e as respetivas infraestruturas tecnológicas de suporte (OE 2)										Ponderação 50%
Ind. 11 Percentagem de correção das evidências detetadas na auditoria de 2014 aos sistemas informáticos da DGES	90%		90%	5%	125%	100%				
QUALIDADE										25%
O6. Assegurar um conjunto de políticas que visam a dotação de conhecimentos e a satisfação dos utilizadores da DGES (OE 3)										Ponderação 50%
Ind. 12 Taxa de execução do plano de ações de formação prestadas pela DGES ao seu público alvo	120%		80%	10%	125%	50%				
Ind. 13 Nível de satisfação global do público-alvo da DGES	7,5		7	1	10	50%				
O7. Assegurar um conjunto de políticas de gestão da qualidade e das pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores (OE 3)										Ponderação 50%
Ind. 14 Taxa de execução do plano de formação aprovado	120%		80%	10%	125%	25%				
Ind. 15 Nível de avaliação da eficácia da formação	NA	NA	2	0,5	4	25%				
Ind. 16 Nível de satisfação global dos colaboradores da DGES	3,9		3,7	0,5	5	25%				
Ind. 17 Manutenção da certificação na DSAE, segundo o referencial ISO 9001:2008	Certif. sem PAC		Certificação	Certif. com PAC	Certif. sem PAC	25%				
Os objetivos mais revelantes são:										

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	528	227			
Técnico de Informática	9	9	227			
Assistente Técnico	8	120	227			
Assistente Operacional	5	20	227			
Total		797				

Nº de Efetivos no Serviço	31-12-2012	31-12-2013	31-12-2014
Nº de efetivos a exercer funções no serviço	73	73	71

Recursos Financeiros (Euros)				
DESIGNAÇÃO	Orçamento	Orçamento Corrigido	Realizado	DESVIO
Orçamento de funcionamento (FF 111,FF 123, FF 242 e FF 280)	2.827.638 €			
Despesas c/Pessoal	1.924.118 €			
Aquisições de Bens e Serviços	634.207 €			
Transferências correntes	227.100 €			
Outras despesas correntes	7.713 €			
Aquisição de bens de capital	34.500 €			
Investimento	0 €			
Outros				
TOTAL	2.827.638 €	0 €		

Indicadores	Fontes de Verificação
Ind. 1 Taxa de cumprimento do plano de atualização periódica da informação disponibilizada no site da DGES (N.º de atividades executadas / N.º de atividades planeadas); Critério de superação: > 85%.	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 2015 - 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 2014); Critério de superação: > 70%.	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 execução da criação de plataforma única de interação com o cliente - eServiços (N.º de atividades executadas / N.º de atividades planeadas); Critério de superação: > 60%.	Relatório de Atividades e Sítio da DGES: www.dges.mctes.pt
Ind. 5 Taxa de execução da criação e implementação de novo site DGES (PT e EN) (N.º de atividades executadas / N.º de atividades planeadas); Critério de superação: > 70%.	Relatório de Atividades e Sítio da DGES: www.dges.mctes.pt
Ind. 6 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%.	Sistema do circuito de informação interna da DGES
Ind. 7 Taxa de cumprimento do plano de implementação de um sistema de gestão documental e processos com a colaboração interna, transversal à DGES e adaptável às especificidades dos Serviços (N.º de atividades implementadas / N.º de atividades planeadas); Critério de superação: > 90%.	Sistema do circuito de informação interna da DGES
Ind. 8 Taxa de cumprimento do plano de reforço da comunicação e imagem da DGES (N.º de atividades executadas / N.º de atividades planeadas); Critério de superação: > 100%.	Relatório de atividades
Ind. 9 Taxa de documentos (estudos, pareceres, informações, agendas) submetidos a despacho dos membros do Governo (N.º de documentos (estudos, pareceres, informações, agendas) remetidos para despacho / N.º de estudos, pdocuments (estudos, pareceres, informações, agendas) para os quais foi solicitada resposta); Critério de superação: > 105%	Relatório de Atividades e Sistema do circuito de informação interna da DGES
Ind. 10 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. 11 Percentagem de correção das evidências detetadas na auditoria de 2014 aos sistemas informáticos da DGES. (N.º de evidências corrigidas na auditoria de 2014 aos sistemas informáticos da DGES / N.º evidências detetadas na auditoria de 2014 aos sistemas informáticos da DGES); Critério de superação: > 95%.	Relatório final da auditoria da empresa responsável
Ind. 12 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. 13 Nível de satisfação global do público alvo da DGES [escala 1 a 10]; Critério de superação: > 8.	Relatórios de avaliação da satisfação
Ind. 14. 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: > 90%.	Plano de formação aprovado e relatórios da formação realizada
Ind. 15 Nível de avaliação da eficácia da formação [escala 1 a 4]; Critério de superação: >2,5	Relatórios de avaliação da eficácia da formação
Ind. 16 Nível de satisfação global dos colaboradores da DGES [escala 1 a 5]; Critério de superação: > 4,2	Relatório de avaliação da satisfação
Ind. 17 Manutenção da certificação na DSAE, segundo o referencial ISO 9001:2008; Critério de superação: Certificação sem PAC (Pedido de Ação Corretiva).	Relatório de atividades