

ANEXOS

A. ALTERAÇÃO AO QUAR

GPEAR1 99/2008 26-01-2009



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR
Cabinete do Ministro

À D.ª S.ª.ª/ João Paulo
27.01.09

Exma. Senhora
Prof.ª. Doutora Maria João Valente Rosa
Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação
e Relações Internacionais
Av. Duque de Ávila, Nº 137 - 3º
1069-016 Lisboa

S/referência

S/comunicação de

N/referência

31 DEZ. 08-008619

Ent.ª nº. 8448

Proc. nº. 12.1/03.808

Assunto: Alteração dos QUA1.

Encarrega-me o Senhor Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior de enviar a V. Exa., cópia do v/ofício n.º 9.0, de 21/11/2008, em referência ao assunto acima mencionado, sobre o qual exarou o seguinte despacho:

**"Concordo.
As) José Mariano Gago"**

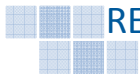
Com os melhores cumprimentos,

O Chefe do Gabinete,

(Armando Trigo de Abreu)

/MIN

Estrada das Laranjeiras, 205 • 1649-018 Lisboa
Telef.: 21 23 10 00 • Fax: 21 727 14 57



Exmo. Senhor
Chefe do Gabinete de Sua Excelência
O Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino
Superior
Estrada das Laranjeiras, 197-205
1649-018 LISBOA

MINISTRO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E ENSINO SUPERIOR
José Mariano Gago

Sua referência	Sua comunicação	Nossa referência	Data
		Ofício nº 910	21-11-2008

Assunto: Alteração dos QUAR

A Direcção Geral do Ensino Superior (DGES e este Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais (GPEARI), na sequência do processo de monitorização e avaliação permanente dos respectivos Quadros de Avaliação e Responsabilização (QUAR), entenderam propor alterações aos mesmos, fundamentando as suas propostas conforme documentos que se juntam, em anexo.

Nos termos das competências que estão cometidas ao GPEARI pelo nº 2 do artigo 10º da Lei nº 66-B/2007, de 28 de Dezembro, conjugado com o determinado na alínea d) do artigo 13º da mesma lei, e por que as alterações propostas reflectem a adequação a modificações ocorridas no ciclo de gestão de cada um dos organismos em causa, venho submeter as mesmas a Sua Excelência o Senhor Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, para efeitos de aprovação.

Com os melhores cumprimentos,

A Subdirectora Geral

(Professora Doutora Maria João Valente Rosa)

3148
id. 1/03.308
21/11/08
Secretaria Geral
22 11 08
P/pancer

DGES Direcção Geral do Ensino Superior
MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

AL TERACÕES AO QUAR DA DGES

I. INTRODUÇÃO

O QUAR é um quadro referencial sobre a razão de ser e de existência dos serviços (missão), dos seus propósitos de acção (objectivos estratégicos), da aferição da sua concretização e da explicitação sumária dos desvios apurados no fim do ciclo de gestão.

O QUAR da DGES foi aprovado, por despacho do Ministro da Ciência e Tecnologia e Ensino Superior, no dia 30/05/2008.

Contudo, os objectivos e indicadores fixados no QUAR estão sujeitos a avaliação e actualização permanente, nos termos do n.º 1 do art.º 10.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro.

Assim, atendendo a factores extrínsecos à Direcção-Geral do Ensino Superior, existem alterações a ser registadas no QUAR.

II. DAS ALTERAÇÕES DO QUAR

O Objectivo n.º 5 do QUAR da DGES – *"Melhorar e alargar o Sistema de Gestão de Controlo Interno"*, no seu indicador n.º 7, prevê como meta de cumprimento do objectivo o intervalo de dias compreendido entre 15.09.2008 e 30.09.2008 para aprovação do Regulamento Interno deste organismo.

Tal objectivo e indicador foram fixados tendo em vista a definição de novas regras procedimentais a adoptar no funcionamento dos serviços da Direcção-Geral do Ensino Superior, as quais iriam consubstanciar, neste caso, modificações a introduzir ao regulamento interno em vigor.

Am

DGES Direcção Geral do Ensino Superior
MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Para prossecução do objectivo e indicador referidos, foram realizadas diversas reuniões com um grupo de trabalho composto por um dirigente intermédio (Dra. Fátima Ferreira, Chefe de Divisão da DATA) e dois juristas (Dra. Joana Silva e Dra. Ana Isabel Bastos).

O processo de elaboração do novo Regulamento Interno conheceu várias etapas (Doc. n.º 1), culminando com a apresentação de uma proposta final, no dia 07/08/2008, dirigida ao Director-Geral, o Prof. António Morão Das – cfr. Doc. n.º 2 que, para os devidos efeitos, se junta.

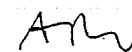
Posteriormente, a proposta ora mencionada foi objecto de discussão, tendo em vista a sua apresentação a todos os funcionários da DGES, no decorrer dos meses de Agosto e Setembro, de acordo com o estipulado no Decreto-Lei n.º 259/98, de 18 de Agosto.

A proposta *supra* foi baseada na legislação vigente à data da sua apresentação. Não obstante, foi tido em consideração, desde logo, o previsto na Lei n.º 12-A/2008, de 27 de Fevereiro que estabelece os regimes de vinculação, de carreiras e de remunerações dos trabalhadores que exercem funções públicas – Doc. n.º 3.

Com efeito, previa o **art.º 118.º, n.º 7 da Lei n.º 12-A/2008** que "*As restantes disposições da presente lei produzem efeitos na data de entrada em vigor do RCTFP*" (Regime do Contrato de Trabalho em Funções Públicas), e o **art.º 87.º** do mesmo diploma: "*O RCTFP é aprovado por lei*".

Assim sendo, o processo conducente à aprovação do Regulamento Interno foi necessariamente interrompido, com a publicação da **Lei n.º 59/2008, de 11 de Setembro**, que aprova o Regime do Contrato de Trabalho em Funções Públicas.

A Lei n.º 59/2008, de 11 de Setembro, que entra em vigor no dia 01/01/2009, veio introduzir uma nova disciplina normativa relativa ao exercício de funções públicas, face aos modelos anteriormente vigentes, dando continuidade à implementação de um conjunto de reformas previstas para a Administração Pública.



S. R.

DGES Direcção Geral do Ensino Superior
MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

A produção sucessiva de regulamentos do organismo poderia, desta forma, conduzir a uma indefinição das regras procedimentais relativas ao funcionamento dos serviços da Direcção-Geral do Ensino Superior, bem como a um prolongamento no tempo de um processo que já, *per se*, se reveste de alguma complexidade.

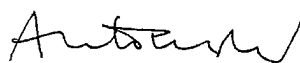
Atendendo às razões acima invocadas, a Direcção-Geral do Ensino Superior, no compromisso assumido de cumprimento dos objectivos traçados no QUAR, solicita que a elaboração do Regulamento Interno seja diferida para momento ulterior e que o **Indicador n.º 7 do Objectivo n.º 5 do QUAR da DGES** não seja tido em consideração, para efeitos de avaliação anual dos serviços, nos termos dos art.ºs 15.º e seguintes da Lei 66-B/2007, de 28 de Dezembro.

Junta: 3 Documentos.


Lisboa, 26 de Setembro de 2008

Com os melhores cumprimentos,

O Director-Geral



(António Morão Dias)

D.  R.

DGES Direcção Geral do Ensino Superior
MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Deste modo, foi adoptada grande parte das normas estabelecidas no Código do Trabalho e na sua regulamentação. Ressalte-se, no entanto, que a aplicação daqueles textos legais aos contratos de trabalho em funções públicas é feita com algumas adaptações, tendo em conta o interesse público e as especificidades da Administração Pública.

Nas matérias relativas à duração de trabalho e organização, a adaptabilidade do tempo de trabalho é uma das inovações que veio importada das normas do Código do Trabalho, no sentido da flexibilização dos horários, até um máximo de 50 horas.

No que concerne aos instrumentos de regulamentação colectiva de trabalho negocial, adopta-se uma tipologia específica que se diferencia, em alguns aspectos, do que se encontra previsto no Código do Trabalho e respectiva regulamentação.

Assim, o n.º 4 do art.º 115.º da Lei n.º 59/2008, de 11 de Setembro, estatui que: *"A elaboração de regulamento interno do órgão ou serviço sobre determinadas matérias pode ser tomada obrigatória por instrumento de regulamentação colectiva de trabalho negocial."*

Face aos exemplos ora enunciados, e atendendo às inúmeras alterações legislativas implementadas, torna-se imperativo efectuar uma revisão do modelo de Regulamento Interno proposto, para que nele sejam contempladas as novas situações jurídicas.

Ainda que, por mera hipótese, não fosse este o entendimento acolhido, o novo Regulamento Interno, tal como foi definido, ao ser publicado iria ter um período de vigência muito curto, dado que a proposta que foi aceite previa a entrada em vigor do mesmo *"(...) no dia 1 do mês seguinte ao da data da sua publicação"*, para garantir a sua plena eficácia e permitir uma melhor adesão às novas regras definidas, por parte dos trabalhadores.

Não tendo sido fundado no novo acervo legislativo aplicável, o referido Regulamento teria que, forçosamente, ser reapreciado à luz da nova legislação (i.e. Lei n.º 59/2008, de 11 de Setembro), levando à elaboração de um novo Regulamento Interno.

An

B. INQUÉRITO AO WEB SITE DA DGES

INQUÉRITO AO WEB SITE DA DGES

O primeiro inquérito teve como propósito analisar a utilidade, qualidade e pertinência do novo *Web site* da DGES (objectivo 1), junto de todos os colaboradores, e ainda recolher sugestões e opiniões que ajudem a melhorá-lo, visto tratar-se de um projecto em permanente actualização e melhoria.

Foi desenvolvido um inquérito interno dirigido a todos colaboradores (funcionários, bolseiros e avançados), e realizado cerca de um mês após a entrada em funcionamento do *Web site*, em 15/04/2009.

- **Destinatários:** 106 Colaboradores da DGES
- **N.º Inquéritos Respondidos:** 34
- **Taxa de Resposta Executada:** 32%
- **Taxa de Resposta Objectivo:** 50%

O inquérito era constituído por 15 questões, 5 para caracterizar o *design*/formatação, 6 para avaliar a navegação/informação e 4 questões de carácter geral. Destas 15 questões, 2 referiam-se à solicitação de sugestões/informações, pelo que não foram consideradas para o cálculo estatístico.

• ANÁLISE DA TAXA DE RESPOSTA

% Inquéritos Respondidos	32,1%
% Inquéritos Não Respondidos	67,9%

Comentário:

- ✱ O objectivo da taxa de resposta não foi atingido, uma vez que foi inferior a 50%;

Sugestão:

- ✱ Motivar os colaboradores internos da DGES demonstrando a importância das suas opiniões em relação a futuras alterações do site.

• MÉDIA DAS RESPOSTAS POR GRUPO DE QUESTÕES

»» **Objectivo a atingir:** Média das respostas igual ou superior ao grau 2.5

A escala utilizada para monitorizar o inquérito foi a seguinte:

Escala 1-3	Menção
1	Nada
2	Pouco
3	Muito

GRUPO 1 – DESIGN E FORMATAÇÃO

Comentários: O objectivo foi atingido excepto no tamanho de letra.

Proposta de Acção Correctiva:

Aumentar o tamanho de letra.

Realização de Acção Correctiva: Foi aumentado o tamanho e cor da letra, no sentido de a tornar mais carregada e visível.

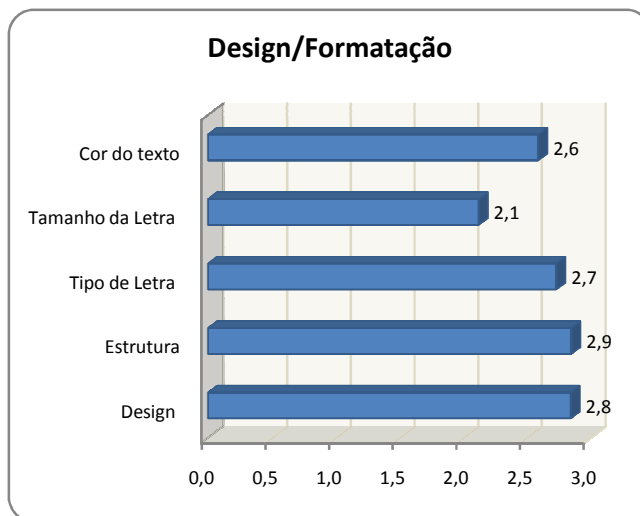


Figura 15 - Design e Formatação

GRUPO 2 – NAVEGAÇÃO/INFORMAÇÃO

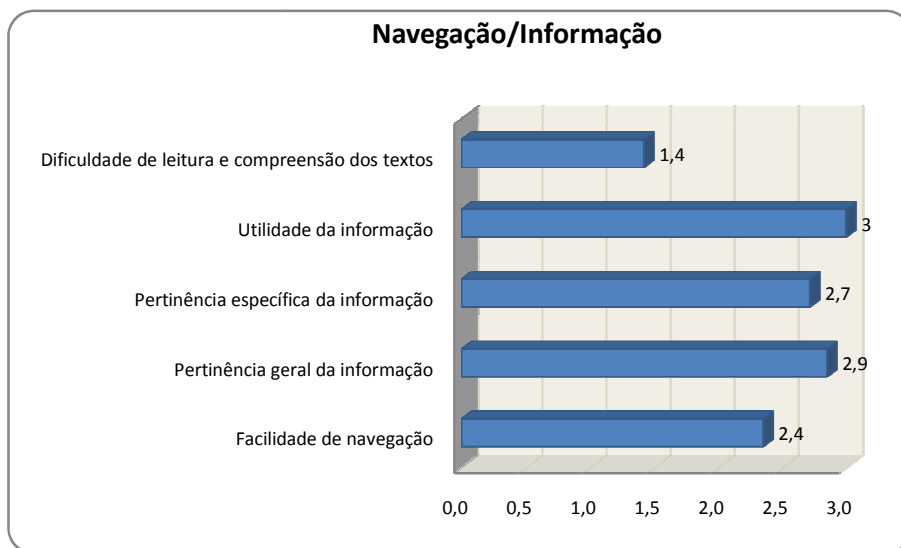


Figura 16 - Navegação / Informação

Comentários: O objectivo foi atingido à excepção da facilidade de navegação. De notar que, no que respeita aos textos do site (1.4), os colaboradores encontram-se muito satisfeitos com a sua clareza, dado que consideram que estes não são nada complicados e aborrecidos.

Proposta Acção Correctiva: Simplificar os menus de navegação.

Realização de Acção Correctiva: Nalgumas áreas, foram reestruturados os menus de modo a simplificar a navegação no *Web site*.

**C. INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO NO ÂMBITO DA
CANDIATURA A BOLSAS DE ESTUDO – ESTABELECIMENTOS
DE ENSINO SUPERIOR NÃO PÚBLICO**

INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO – ESTABELECIMENTOS DE ENSINO SUPERIOR NÃO PÚBLICO

INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO

»» Aplicação via e-mail em Março 2009 referente à avaliação de satisfação do ano 2009:

Destinatários: 94 do ESNP

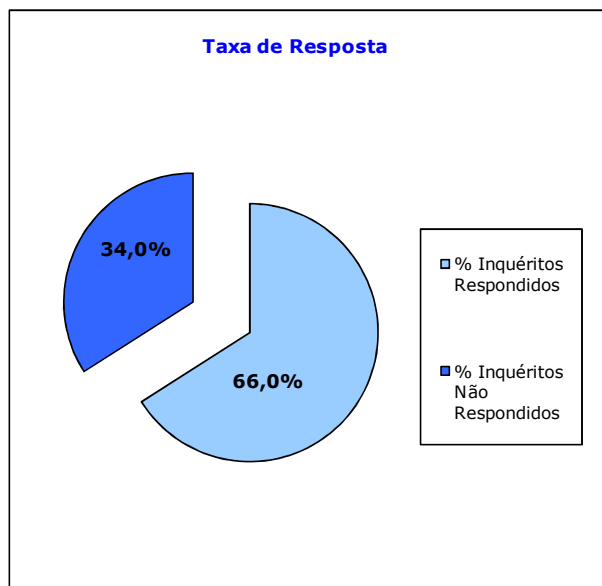
N.º Inquéritos Respondidos: 62

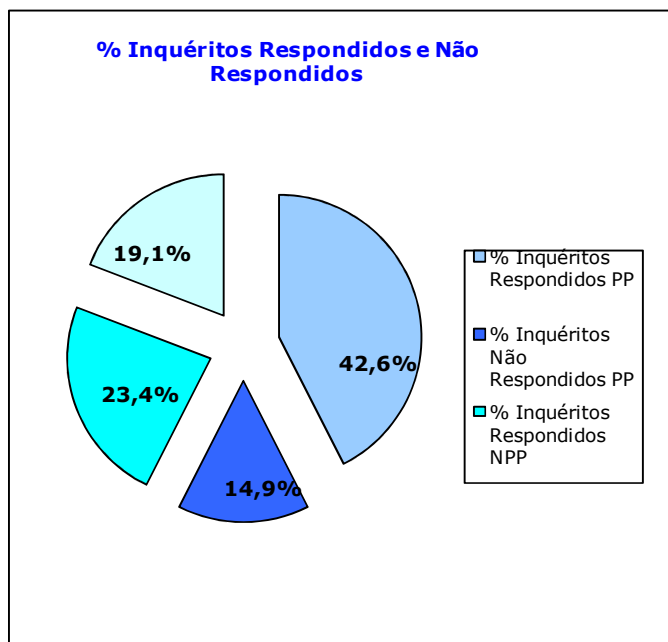
Taxa de Resposta Executada: 66%

Taxa de Resposta Objectivo: 50%

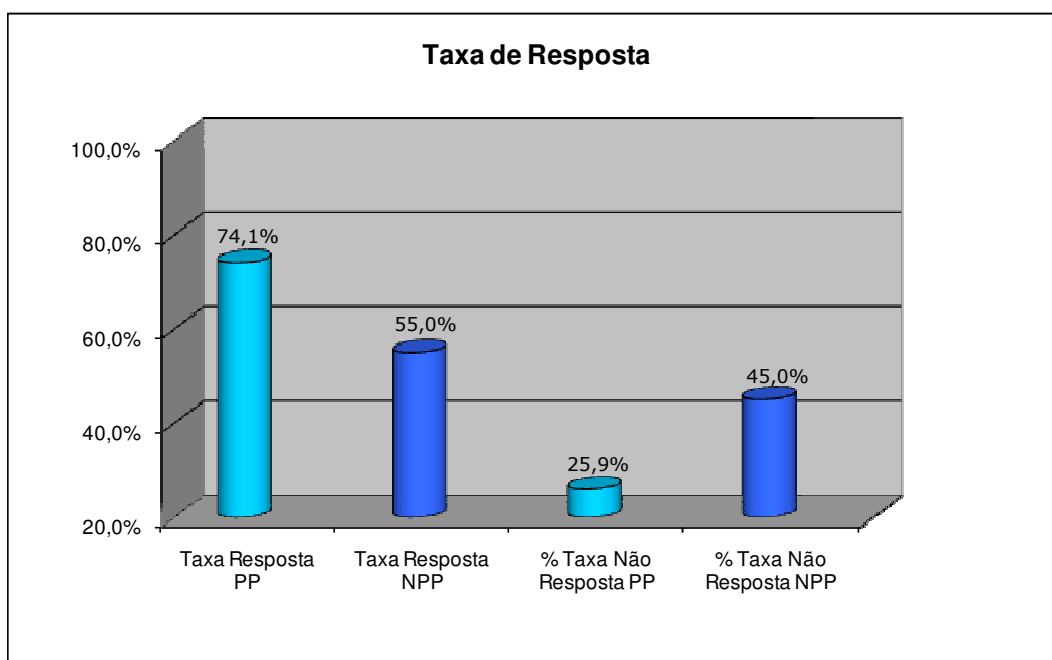
Análise da Taxa de Resposta

% Inquéritos Respondidos	66,0%
% Inquéritos Não Respondidos	34,0%





% Inquéritos Respondidos PP	42,6%
% Inquéritos Não Respondidos PP	14,9%
% Inquéritos Respondidos NPP	23,4%
% Inquéritos Não Respondidos NPP	19,1%



Taxa Resposta PP	74,1%
Taxa Resposta NPP	55,0%
Taxa Não Resposta PP	25,9%
Taxa Não Resposta NPP	45,0%

Comentário:

- * O objectivo da taxa de resposta foi atingido, uma vez que foi superior a 50%;
- * As Instituições do Privado que integram o Projecto-Piloto tiveram uma taxa de resposta menor que as outras Instituições;
 - o Este resultado demonstra o desagrado ou o desinteresse crescente de colaborar com a DSAE pelo facto do pagamento anual ao Projecto-Piloto ter sido cancelado;

Sugestão:

- * Motivar as Instituições Projecto-Piloto disponibilizando informação transparente e atempada relativamente a alterações futuras na relação/parceria entre as instituições e a DSAE.

Média das respostas por grupo de questões de todas as Instituições

»» **Objectivo a atingir:** Média das respostas igual ou superior ao grau 3 (Satisfeito)

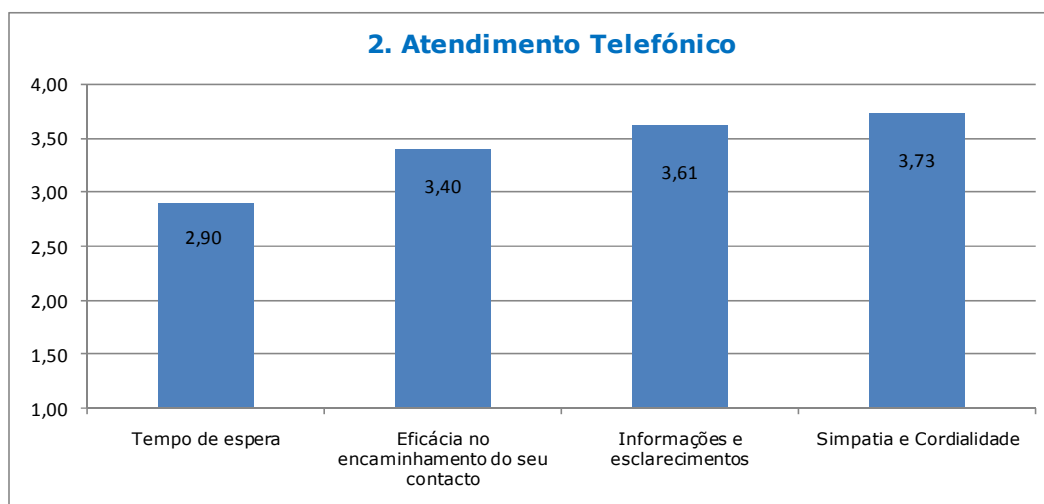
Escala de Avaliação:

1 – Insatisfeito

2 – Pouco Satisfeito

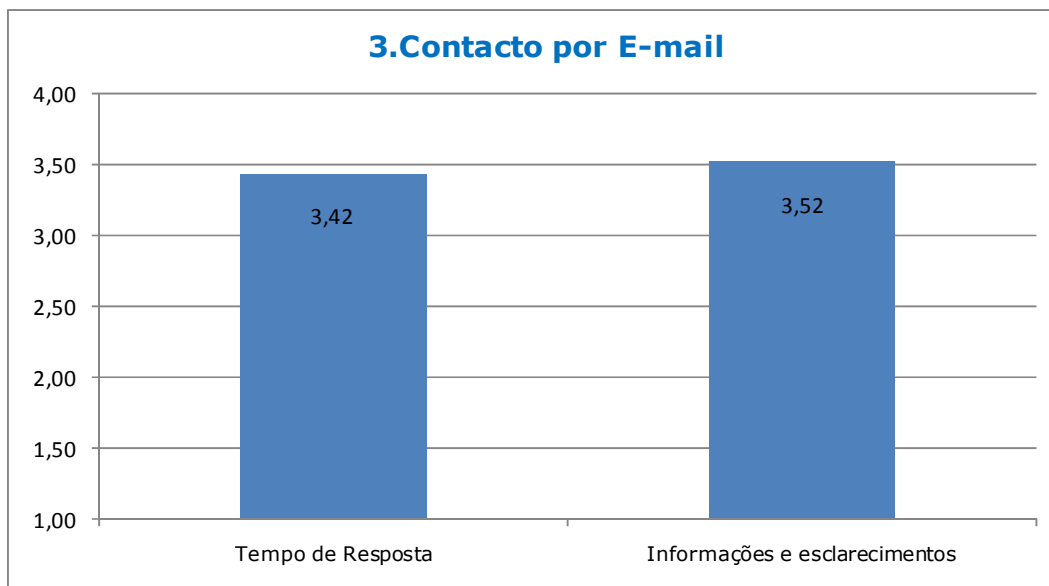
3 – Satisfeito

4 – Muito Satisfeito

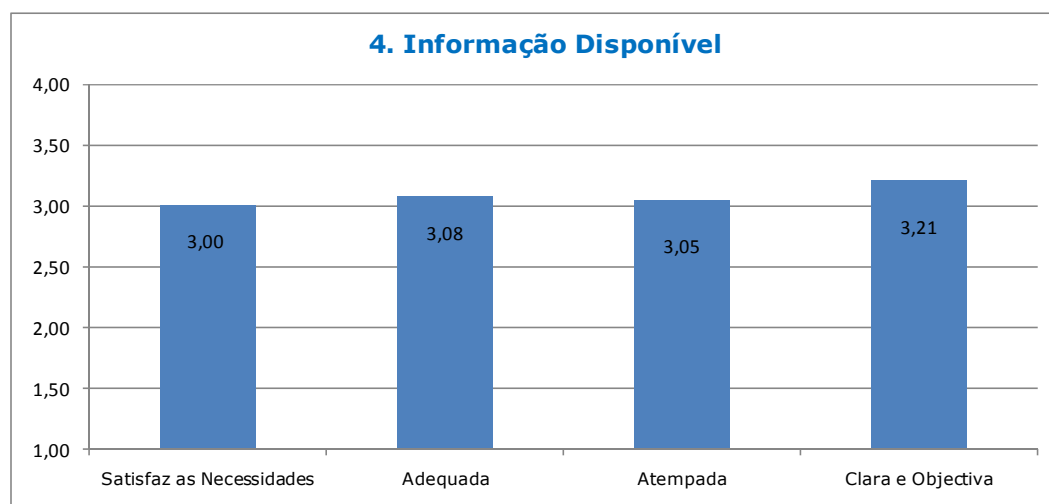


Comentários: O objectivo foi atingido excepto no tempo de espera.

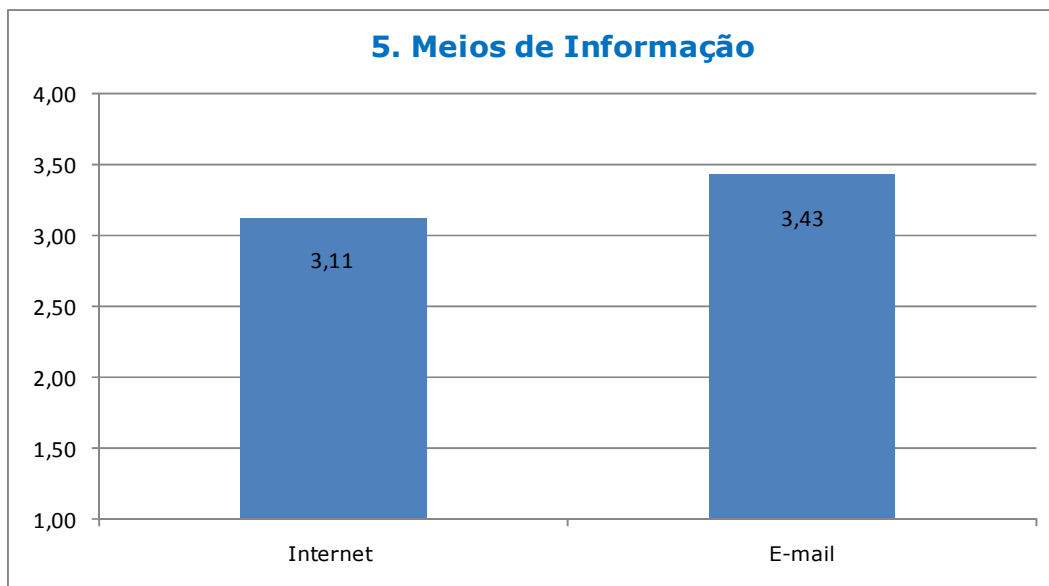
Proposta Acção Correctiva: Actualização do *Call Center*.



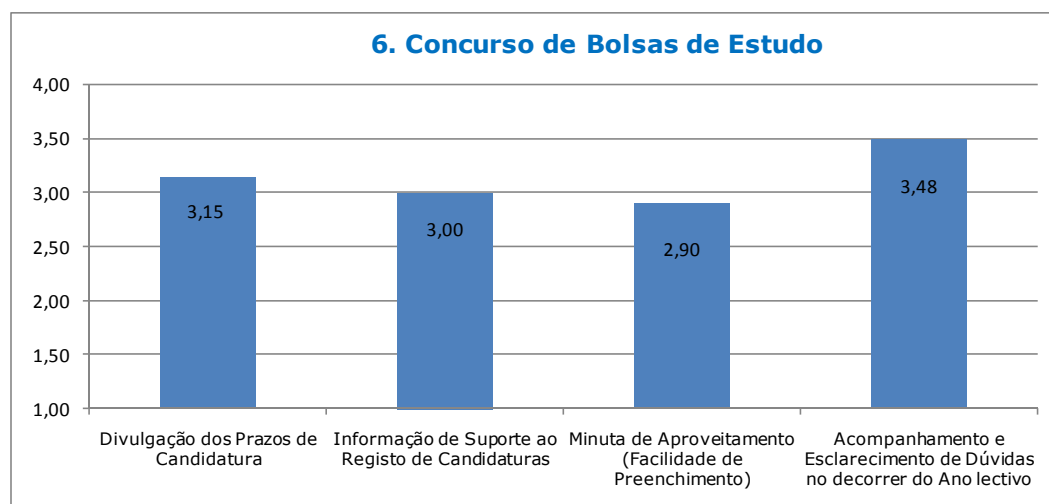
Comentários: O objectivo foi atingido.



Comentários: O objectivo foi atingido.



Comentários: O objectivo foi atingido.



Comentários: O objectivo foi atingido excepto quanto à minuta de aproveitamento.

Proposta Acção de Melhoria: Promover acções de formação sempre que as alterações o justifiquem.

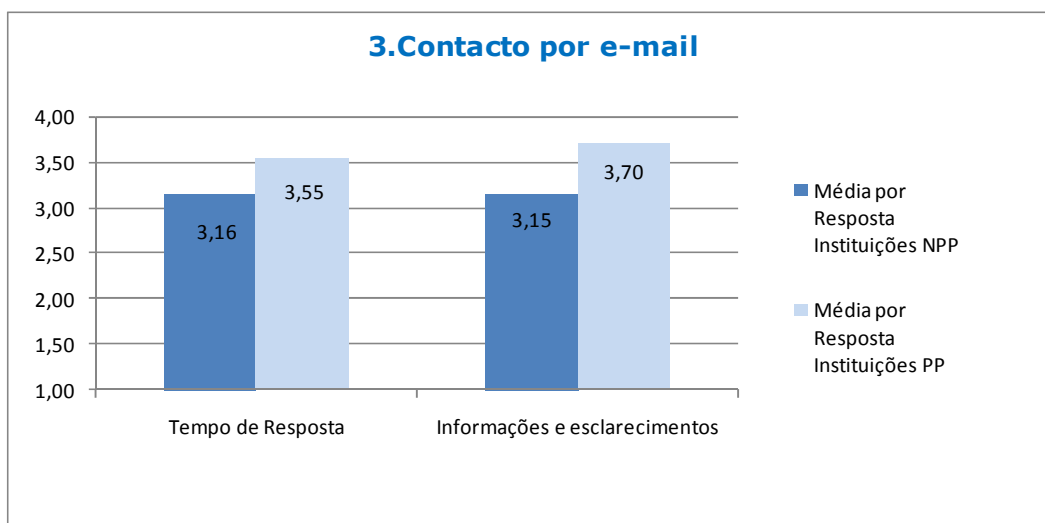
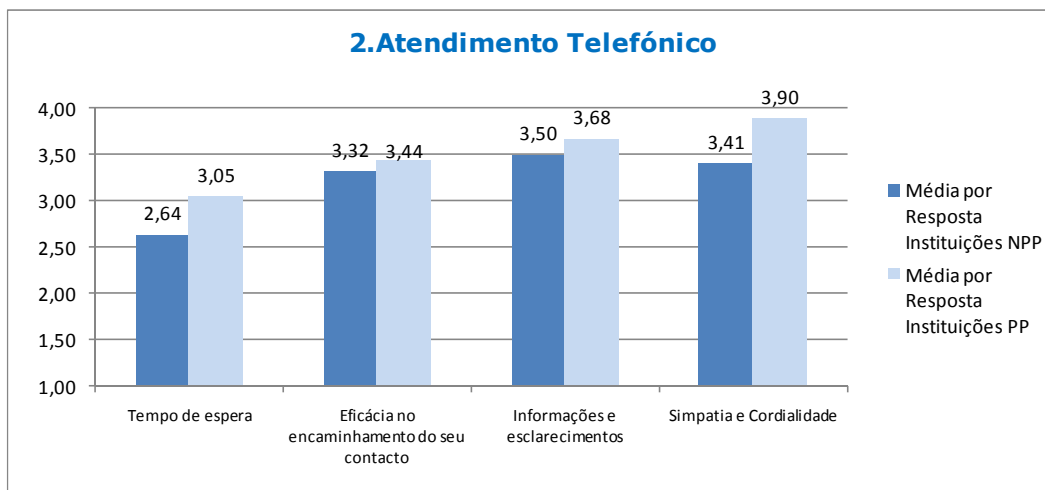


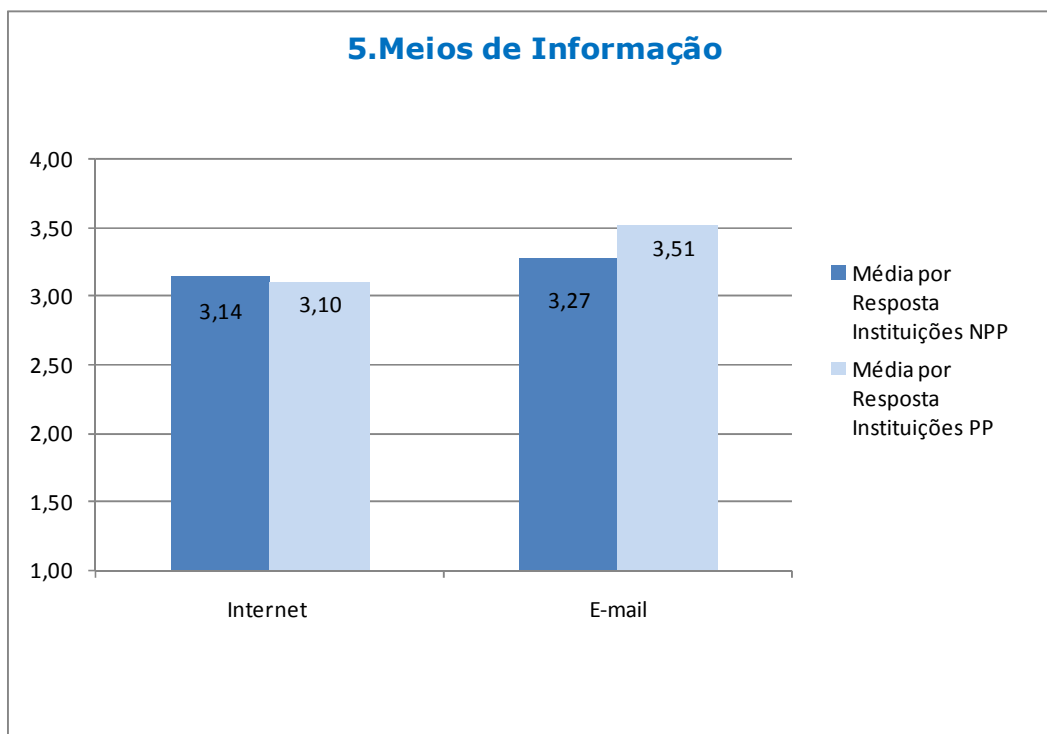
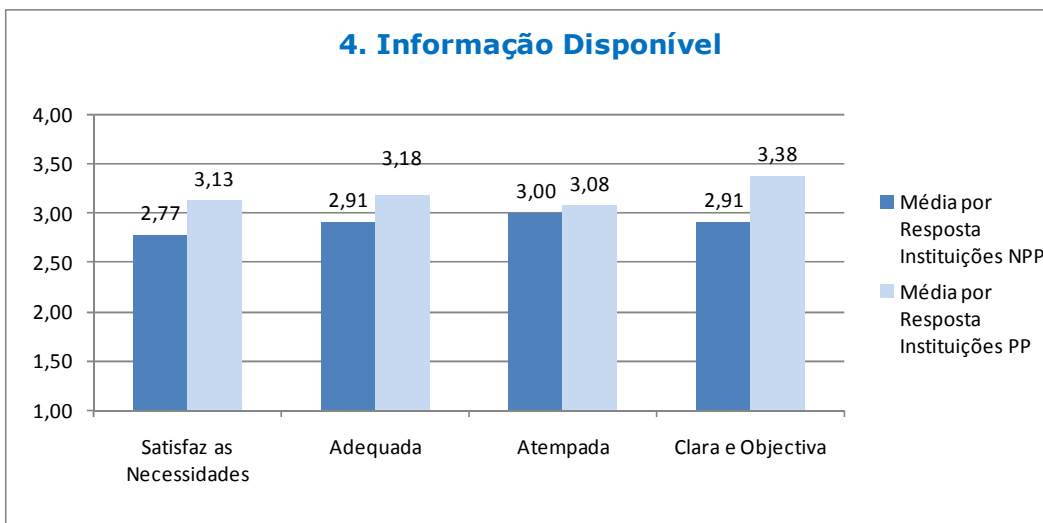
Comentários: O objectivo foi atingido.

Conclusão: Na generalidade os objectivos foram atingidos, não existe nenhum indicador que demonstre um grau de insatisfação preocupante.

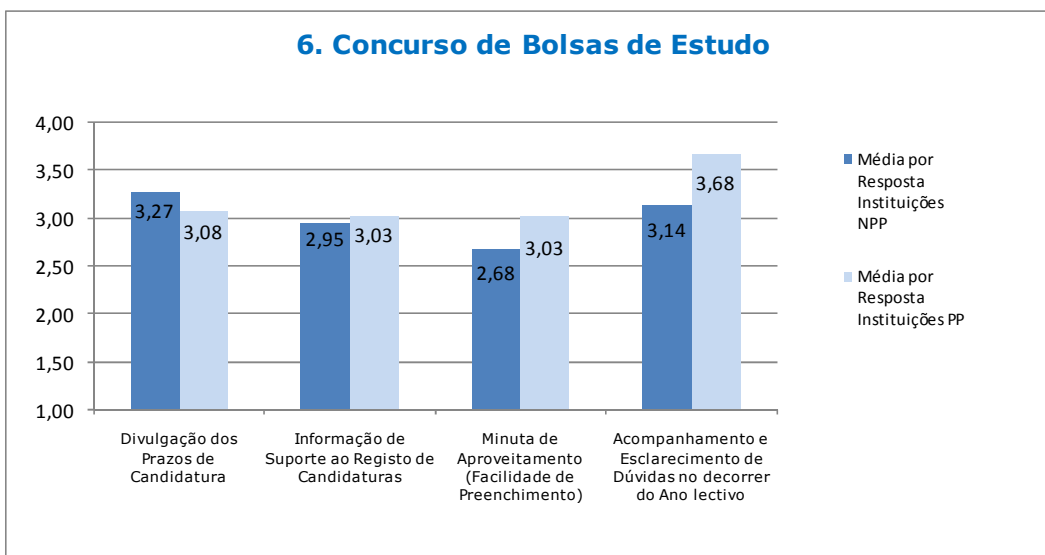
Tendo em conta o objectivo de melhoria contínua do serviço, damos especial relevância a qualquer sinal de insatisfação demonstrado pelo cliente, sendo alvo de acções de melhoria através das sugestões indicadas.

Comparação da Média de Questões entre Instituições PP e NPP

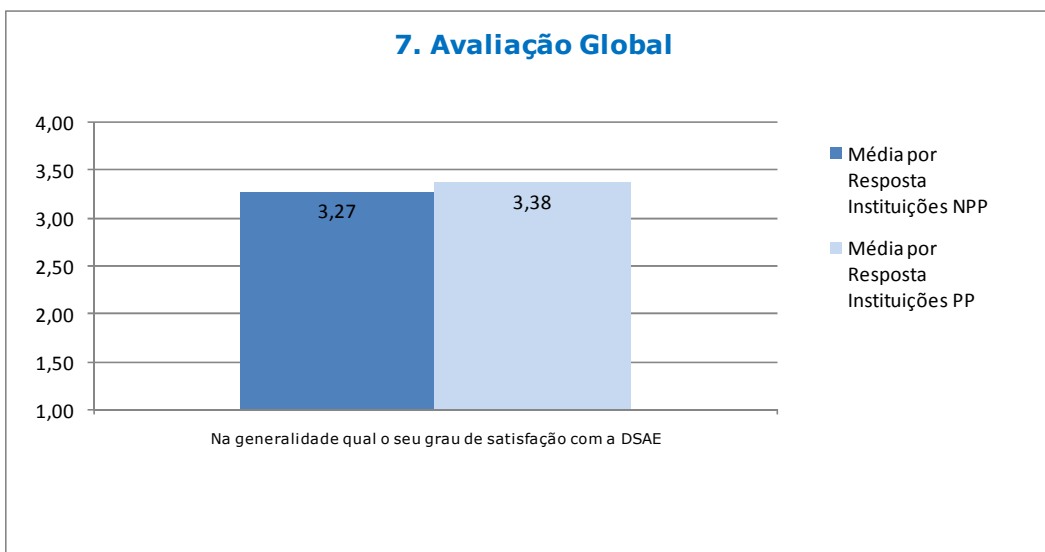




6. Concurso de Bolsas de Estudo

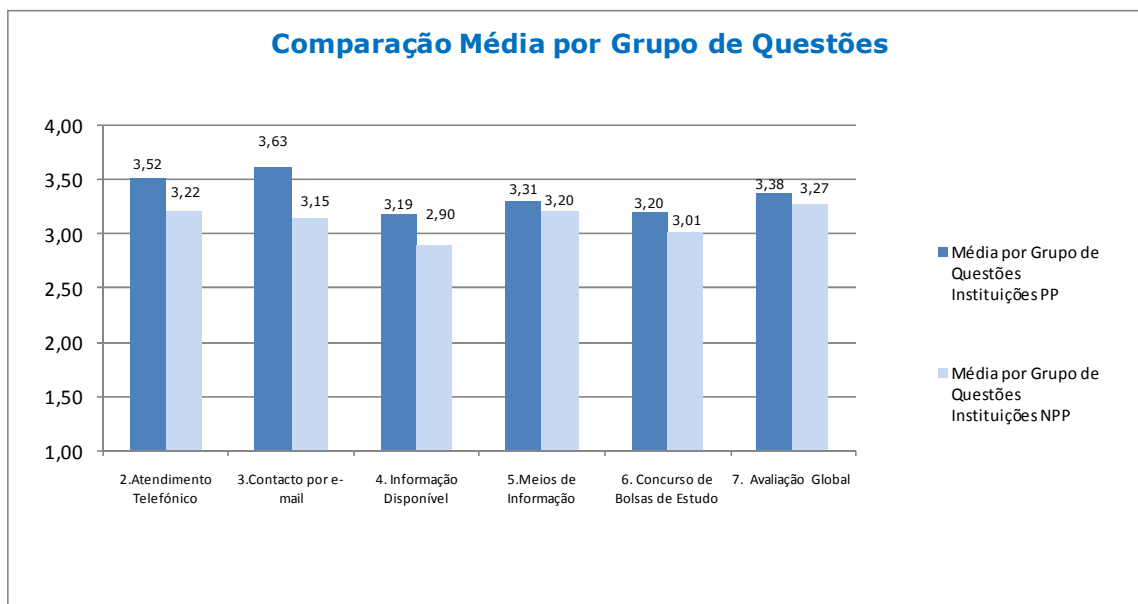


7. Avaliação Global



Comparação da Média por Grupo de Questões entre Instituições PP e NPP

	2. Atendimento Telefónico	3. Contacto por e-mail	4. Informação Disponível	5. Meios de Informação	6. Concurso de Bolsas de Estudo	7. Avaliação Global
Média por Grupo de Questões Instituições PP	3,52	3,63	3,19	3,31	3,20	3,38
Média por Grupo de Questões Instituições NPP	3,22	3,15	2,90	3,20	3,01	3,27



Comentários:

- ✳ No geral denota-se que as Instituições Projecto-Piloto estão mais satisfeitas que as restantes, provavelmente por terem os meios privilegiados de comunicação e informação da DSAE;
- ✳ Quanto ao indicador Tempo de Espera (Questão 2 – Atendimento Telefónico) que analisado no todo não foi um objectivo atingido. Nesta análise comparativa verifica-se que o mesmo objectivo apenas não foi atingido pela avaliação das Instituições não Projecto-Piloto. Esta insatisfação deve-se ao facto dessas mesmas Instituições não terem acesso aos telefones directos das técnicas responsáveis pela sua Instituição, como as Instituições do Projecto-Piloto;
- ✳ O indicador referente à minuta de aproveitamento (questão 6 – Concurso de Atribuição Bolsas de estudo) tem o mesmo comportamento que o indicador anterior. Este comportamento deve-se à informação privilegiada que as Instituições Projecto-Piloto detêm tanto nas acções de formação como no acompanhamento ao longo do ano lectivo.

Proposta Acções Correctiva/Melhoria:

- ✳ Actualização do Call Center de forma a obter a mesma eficiência que existia com a base de dados anterior ao SICABE. Faltava actualizar as ligações do Call Center ao SICABE e como tal o IVR está muito reduzido e não reencaminha devidamente as chamadas telefónicas;
- ✳ A formação das minutas de aproveitamento não se aplica no próximo ano lectivo (uma vez que não existirão alterações no seu preenchimento), no entanto, a acção de melhoria aplicar-se-á a situações futuras idênticas a esta;
- ✳ Criar nova questão no inquérito que permita fazer uma avaliação global.

Análise das Sugestões de Melhoria Registadas nos Inquéritos

* Foram identificadas e analisadas diversas sugestões de melhoria que podem ser consultadas na pasta da Qualidade \ Documentos Implementados\QualidadeDiversos\2.AvaliaçãoSatisfaçãoClientes \Inqueritos_2007-08\Instituições_ESNP\Tratamento Dados_ESNP:

- Acção de Formação em Setembro para Instituições que venham a integrar o Projecto-Piloto na segunda fase de candidaturas;
- Outras sugestões apresentadas já foram anteriormente sugeridas no relatório actual e no relatório de análise de satisfação dos candidatos a bolsa de estudo.

D. INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO – CANDIDATOS A BOLSA DE ESTUDO

INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO CANDIDATOS A BOLSA DE ESTUDO

»» Aplicação via e-mail em Março 2009 referente à **avaliação de satisfação do ano 2008:**

Destinatários: 10877 Candidatos

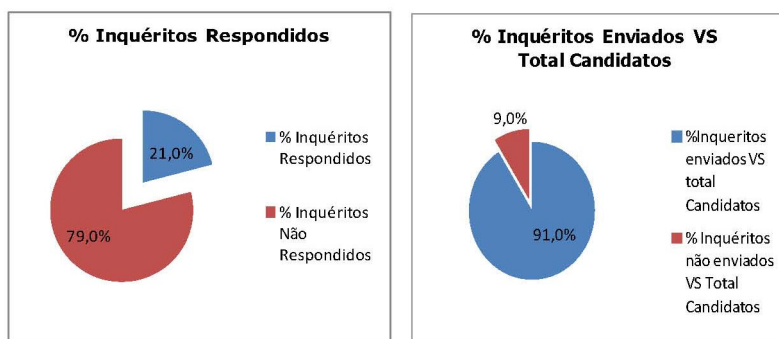
N.º Inquéritos Respondidos: 2279

Taxa de Resposta Executada: 21,0%

Taxa de Resposta Objectivo: 10,0%

Candidatos	N.º
Total de Inquéritos	10877
Total Não Respondidos	8598
Total Respondidos	2279
N.º Bolseiros que responderam	1420
N.º Não Bolseiros que responderam	859

ANÁLISE DA TAXA DE RESPOSTA

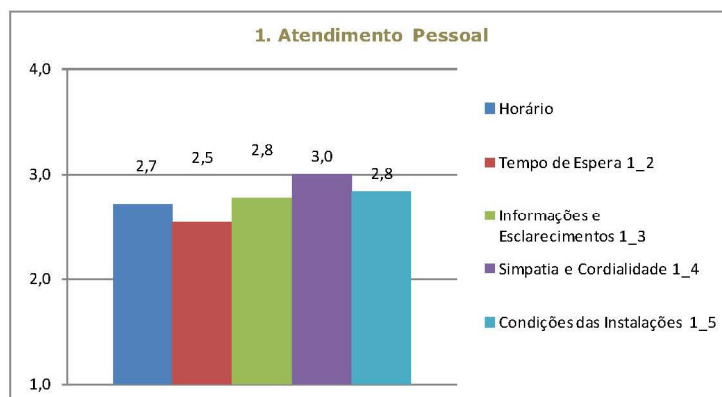


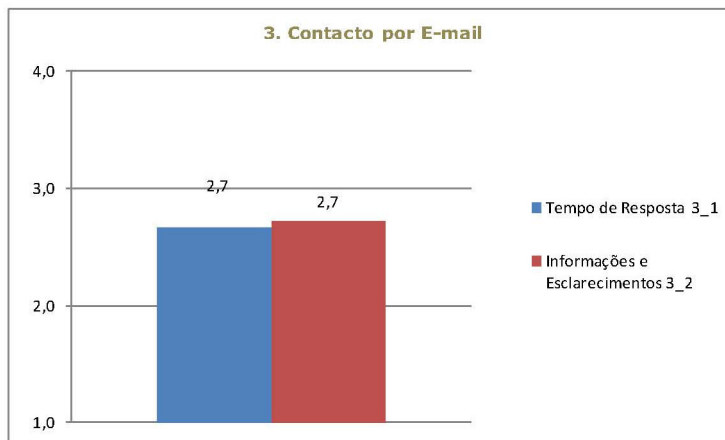
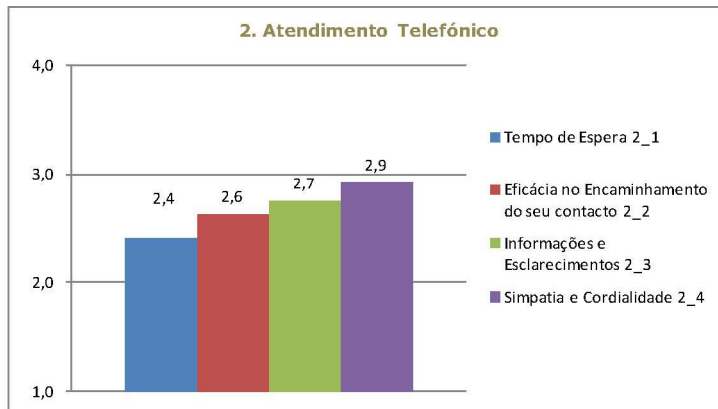
Comentário: O objectivo da taxa de resposta foi superado, uma vez que ultrapassou em 11,0% o objectivo estabelecido.

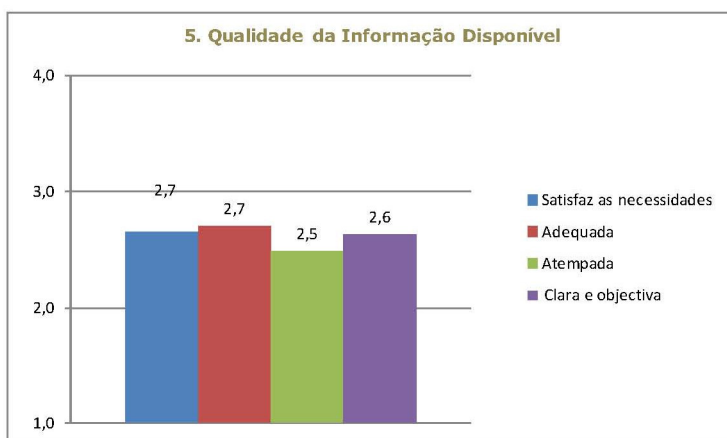
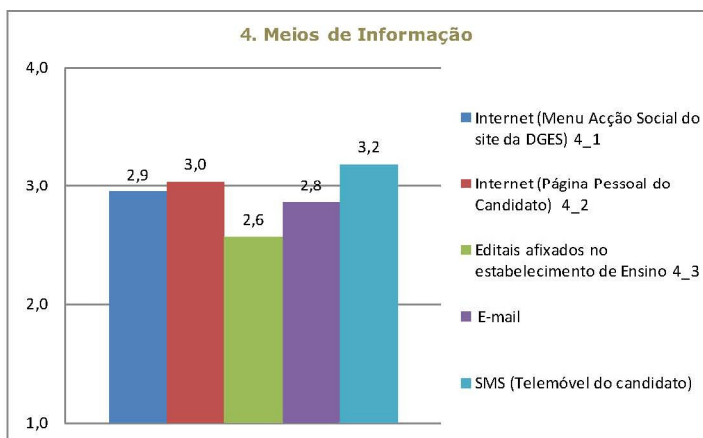
ANÁLISE DA MÉDIA DE RESPOSTAS POR GRUPO DE QUESTÕES DE TODOS OS CANDIDATOS

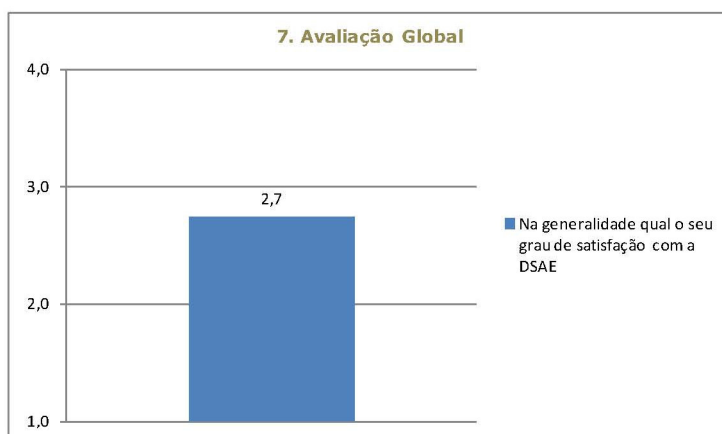
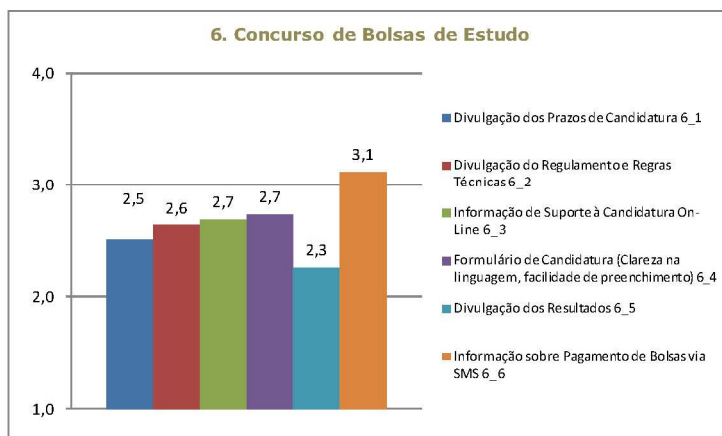
»» **Objectivo a atingir:** Média das respostas igual ou superior ao grau 3 (Satisfeito)

Escala de Avaliação:
1 – Insatisfeito
2 – Pouco Satisfeito
3 – Satisfeito
4 – Muito Satisfeito

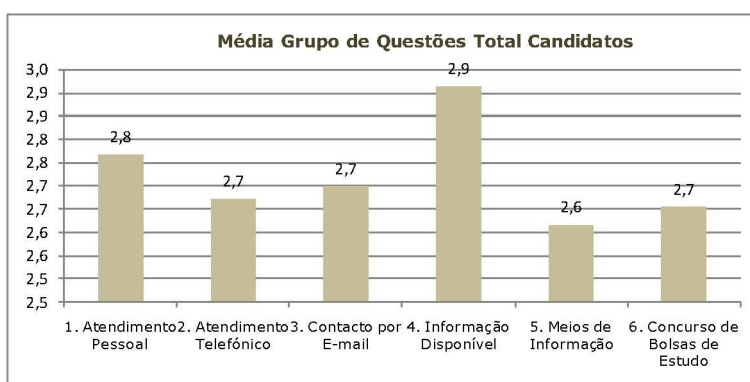








MÉDIA DE RESPOSTAS POR GRUPO DE QUESTÕES DE TODOS OS CANDIDATOS



Comentários:

- * Na generalidade, o objectivo estabelecido esteve muito perto de ser atingido, uma vez que por arredondamento o grau 3 seria atingido;
- * Esta insatisfação demonstrada, deve-se em grande parte às várias alterações implementadas neste ano lectivo, nomeadamente:
 - o Aquando do envio dos inquéritos a maior parte dos resultados ainda não tinham sido divulgados;
 - o Nova Base de Dados SICABE – implementação com início em Setembro (mês em que, em anos lectivos anteriores, a maior parte dos processos já estão analisados);
 - o As Candidaturas on-line foram implementadas definitivamente, deixando de existir a alternativa da candidatura em papel (ano lectivo 2006-07 coexistiram as duas formas de candidatura). Esta alteração implicou um esforço acrescido por parte dos candidatos em entender e adaptar-se a um novo sistema totalmente informático;
 - o Alteração do fornecedor de digitalização de documentos – atrasou todo o processo uma vez que os primeiros documentos foram disponibilizados apenas em final de Setembro;

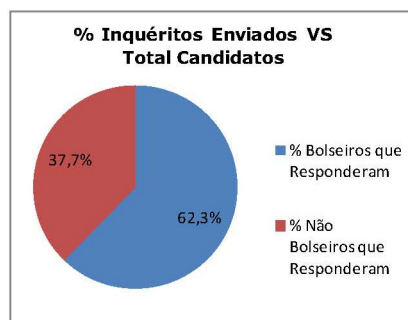
- Abolição dos prazos de divulgação de resultados – resultou numa falta de pressão relativamente ao Projecto-Piloto para tornar o processo mais célere e provocou uma grande ansiedade e descontentamento nos candidatos;
- A grande instabilidade dos serviços on-line provocou uma grande insatisfação por parte dos candidatos.

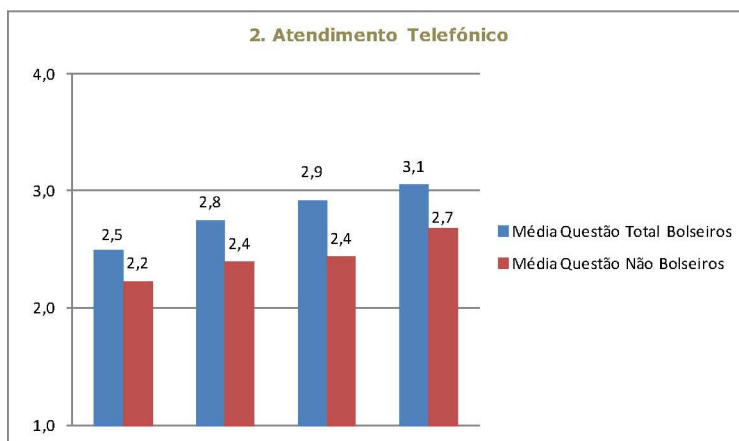
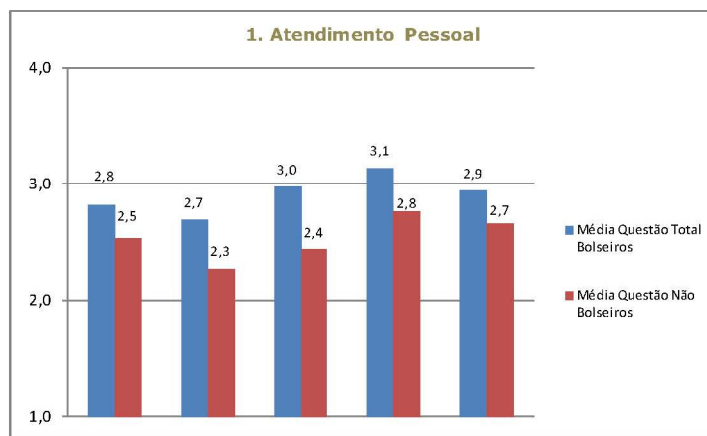
Proposta Acções Correctivas:

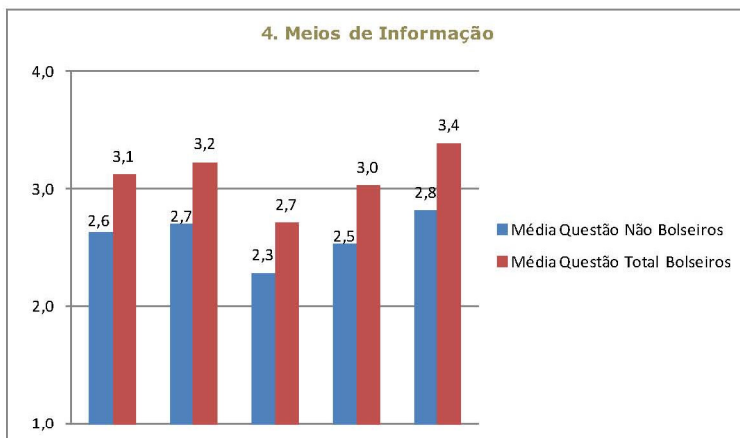
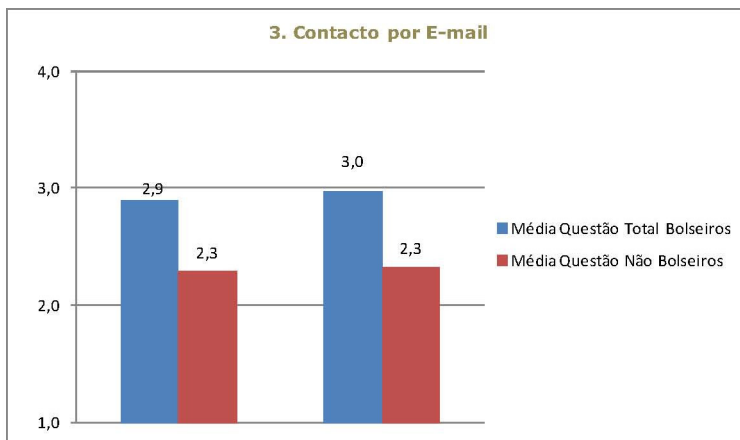
- * Estabilizar o SICABE e concluir todas as correcções pendentes;
- * Afixação de prazos de divulgação de resultados provisórios (uma vez que não é possível controlar os resultados definitivos por dependerem do tempo de consulta de resultados e envio de documentos por parte do candidato);
- * Estabilizar todos os serviços on-line, principalmente o BeOn.

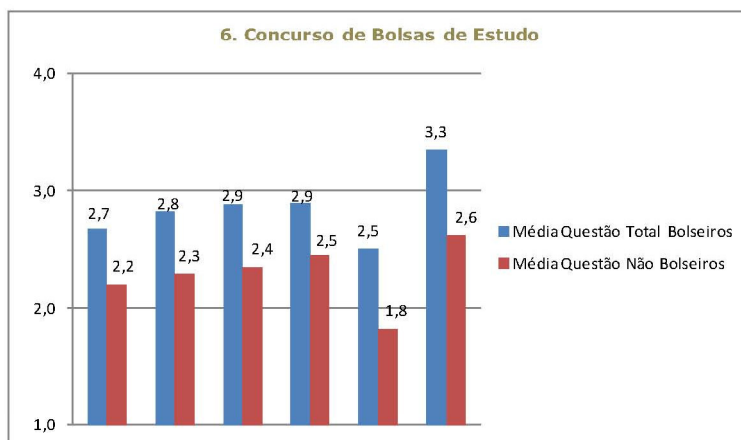
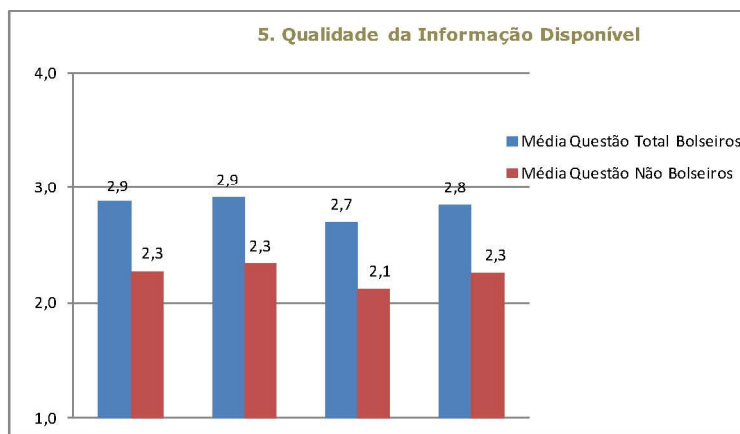
COMPARAÇÃO DA MÉDIA DE RESPOSTAS POR GRUPO DE QUESTÕES ENTRE CANDIDATOS BOLSEIROS E NÃO BOLSEIROS

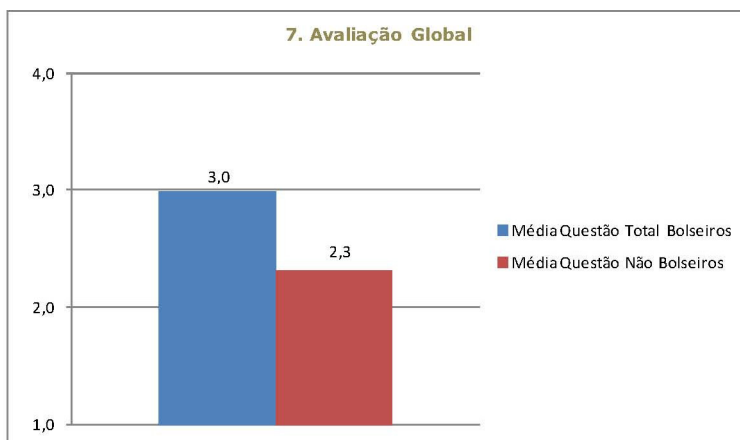
Candidatos	N.º
Total de Inquéritos	10877
Total Não Respondidos	8598
Total Respondidos	2279
N.º Bolseiros que responderam	1420
N.º Não Bolseiros que responderam	859



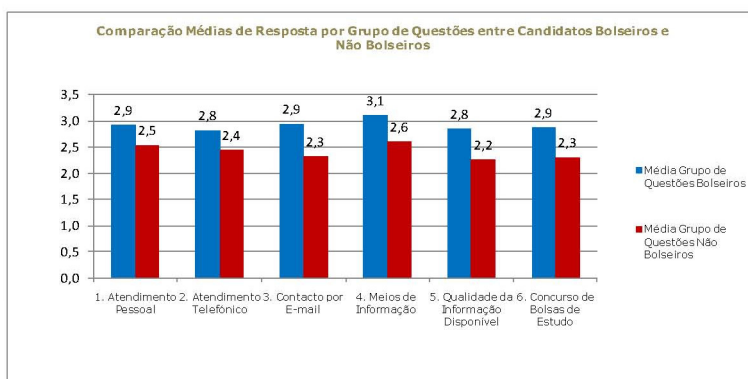






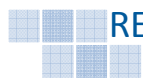


COMPARAÇÃO DA MÉDIA GRUPO DE QUESTÕES ENTRE CANDIDATOS BOLSEIROS E NÃO BOLSEIROS



Comentários:

- * Naturalmente, os bolseiros revelam um grau de satisfação superior aos não bolseiros;



- * A análise dos dados do inquérito deve sempre ser avaliada tendo em conta a fase do concurso em que é enviado, uma vez que na data de envio nem todos os candidatos têm conhecimento do resultado da candidatura.

Proposta Accção Correctiva/Melhoria:

- * Os inquéritos de avaliação de satisfação devem ter como amostra todos os candidatos que já tenham obtido o seu resultado definitivo aquando do envio do respectivo inquérito (1º trimestre do ano);
- * Deve ser criada nova questão no inquérito que permita fazer uma avaliação global;

ANÁLISE DAS SUGESTÕES REGISTADAS NOS INQUÉRITOS AOS CANDIDATOS A BOLSA DE ESTUDO

- * Foram analisadas centenas de sugestões registadas nos inquéritos dos candidatos, tendo sido a mais frequente a existência de datas de divulgação de resultados e a alteração da lista de profissões que constava no formulário online de candidaturas;
- * Foram registadas muitas sugestões relativamente às Instituições de ensino que os candidatos frequentam (muitos candidatos tiveram a percepção de que o inquérito estava relacionado com a Instituição que frequentam e não com a DSAE);
- * As Sugestões podem ser consultadas na pasta da Qualidade\Documentos Implementados\QualidadeDiversos\2.AvaliaçãoSatisfaçãoClientes\Inqueritos _ 2007-08\Alunos_ESNP\Tratamento de Dados

E. RELATÓRIO DA AUDITORIA INTERNA

**Relatório da Auditoria Interna
DSAE**

Julho 2008

Conteúdo:

- 1 Introdução
 - 1.1 Objectivos deste relatório
 - 1.2 Critérios de análise
 - 1.3 Características da AI

- 2 Logística da AI
 - 2.1 Calendário
 - 2.2 Equipa Auditora
 - 2.3 Participantes
 - 2.4 Âmbito da AI

- 3 Declaração sumária
 - 3.1 Clima dos trabalhos
 - 3.2 Propostas de Melhoria Identificadas
 - 3.3 Principais conclusões
 - 3.4 Avaliação da aplicação da Metodologia PDCA aos processos
 - 3.5 Número de não conformidades por requisito da Norma

ANEXOS: Proposta de Plano de Acções Correctivas

1. Introdução:

1.1 Objectivos deste relatório:

Este documento, elaborado pela Equipa Auditora, procura proporcionar à Direcção da **DSAE** a seguinte informação:

- Um claro e rigoroso relato dos resultados e conclusões da avaliação,
- Um retrato equilibrado e informativo do estado de conformidade do Sistema da Qualidade (SGQ),
- Dados objectivos para o reforço do SGQ.

1.2 Critérios de análise:

Os Critérios tidos em conta na execução desta AI foram o grau de conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade à Norma de referência NP EN ISO 9001:2000, bem como a sua eficácia e funcionalidade.

Cada processo foi analisado tendo em vista a concluir-se pela efectiva implementação da metodologia PDCA.

Para o efeito as reuniões de avaliação foram orientadas por Listas de Verificação antecipadamente preparadas, que foram distribuídas aos auditados.

1.3 Características da AI

Esta AI visa uma análise global ao SGQ, cobrindo todos os requisitos aplicáveis e procedimentos previstos.

2. Logística da AI:

2.1 Calendário:

A AI desenvolveu-se ao longo das seguintes datas:

- 04 de Julho 2008: Preparação
Aprovação do Plano Específico da AI e sua divulgação
Desenvolvimento e distribuição das Listas de Verificação de apoio às reuniões da Auditoria
- 15, 16 e 17 de Julho 2008: Execução das reuniões da Auditoria conforme Plano Específico
- 17 de Julho 2008: Constatações
Análise das Constatações da Equipa Auditora
- Agosto 2008: Apresentação do Relatório de Auditoria
Apresentação do Relatório e das não conformidades e observações em Plano de Acções Correctivas aos Responsáveis das Áreas e processos envolvidos

2.2 Equipa Auditora:

A Equipa Auditora foi composta pelos seguintes elementos:

- Fátima Ferreira (FF): Auditora
- Sandra Capoulas (SC): Auditora
- Susana Leandro (SL): Auditora
- Sónia Vieira (SV): Auditora Coordenadora Qualiwork

Audidores Observadores em treino:

- Ana Bastos (AB)
- Cristiana Rodrigues (CR)
- Filipa Barata (FB)
- Inês Vasques (IV)
- Joana Silva (JS)
- Mafalda Macedo (MM)
- Paulo Ribeiro (PR)
- Sofia Mota (SM)
- Susana Andrade (SA)

2.3 Participantes:

Os nomes dos Colaboradores da **DSAE** intervenientes na AI encontram-se em “2.4. Âmbito da AI”.

2.4. Âmbito da AI:

A AI verificou o cumprimento de todos os requisitos aplicáveis da Norma de referência e todos os procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade.

As actividades da Equipa DSAE foram analisadas conforme Plano Específico da Auditoria, tendo sido dado especial relevo à gestão orçamental (novos Processos QREN) e gestão das Bolsas ESNP.

Processos Auditados:

Áreas focadas	Nome dos Colaboradores entrevistados	Documentos	Auditores
Apoio Técnico e Direcção DSAE	Carla Ferreira, Daniel Leandro e Cristiana Rodrigues	DG003, IT003, Procedimentos e registos (PR-11, 13, 25, 26, 55 e 56)	SV, JS, SM
Direcção DSAE – Recursos Humanos	Carla Ferreira	Manual da Qualidade, Relatório últimas auditorias interna e externa, acompanhamento dos objectivos, DG001, DG002, DG005 e PR-22 e 23.	MM, CR, SV
Direcção DSAE	Carla Ferreira, Cristiana Rodrigues e Sandra Capoulas	Revisão do SGQ DG004, procedimentos e registos da área da Qualidade e Direcção (PR-15, 21, 40, 41,42,47)	SV, FF, SL, SA
Qualidade e Apoio Jurídico	Cristiana Rodrigues, Sandra Capoulas e Luís Assunção	IT01, IT02, Procedimentos e registos da área da Qualidade (PR-01,12,42,44,47)	PR, SA, SV
Equipa Bolsas ESNP	Susana Dias	Procedimentos e registos (PR-03, 04, 05, 07, 08, 09, 10, 12,14, 18, 43, 44 e 49)	MM, AB, JS, SV, SM
Gestão Orçamental	Raquel Ferreira, Raquel Cunha, Ana Abelho	Procedimentos e registos (PR-27, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 37, 38, 39, 50)	FB, IV, SV
Gestão de Meios	Pedro Peralta, Raquel Cunha e Sandra Capoulas	DG006, Procedimentos e registos (PR-19, 20, 21, 24, 46)	IV, SA, SV
Gestão Orçamental QREN	Susana Andrade, Fernanda Rodrigues	Procedimentos e registos (PR-51, 52, 53, 54)	CR, SC, SV

3. Declaração sumária:

3.1 Clima dos trabalhos

As actividades da AI decorreram num ambiente de motivação da Organização e especificamente dos Colaboradores directamente envolvidos.

Foi notório que os Colaboradores procuraram preparar-se para as reuniões de avaliação, estudando os seus procedimentos, interpretando as Listas de Verificação antecipadamente distribuídas pela Equipa Auditora e, nalguns casos, apresentando sugestões de melhoria.

3.2 Propostas de Melhoria identificadas:

Foram identificadas várias propostas de melhoria que deverão ser consideradas no SGQ:

Apoio Técnico e Direcção

PR-26 Saída de Correspondência:

- a) Propomos que os IMP.007 Registo de Informações, IMP.008 Registo de Ofícios e IMP.009 Registo de Faxes Enviados, existentes em ficheiro Excel passem a estar disponíveis em rede partilhada.
- b) Propomos que o arquivo dos comprovativos dos faxes enviados seja apenas realizado na Pasta de arquivo por assunto.

PR-56 Gestão das Reclamações ESP:

Enviar periodicamente às Instituições um pedido de parecer em falta (seguimento do parecer pendente).

Direcção

PR022 Recrutamento e Selecção:

- a) Avaliar a relevância de afixar o Plano Anual de Formação como comunicação das acções planeadas aos Colaboradores; Assim como o Mapa de Férias.

- b) Repensar a necessidade de emissão na DSAE do Plano e Relatório de Actividades, uma vez que estes já estão incluídos no Plano e Relatório de Actividades da DGES.

PR 23 Plano de Formação: Melhorar o conteúdo do Certificado incluindo o programa de Acção de Formação.

ESNP

PR 44 Devolução de Bolsas de Estudo: Atendendo a que o aviso da Instituição da Anulação de matrícula de um aluno pode ter um atraso de 3 meses com impacto na capacidade de obter verbas pagas indevidamente ao aluno, propõe-se o desenvolvimento de acções sensibilização junto da instituição (via e-mail).

IMP 037 – Projecto-Piloto: Sessões de Acompanhamento - Verificar o interesse de manter a coluna "dificuldade demonstrada" no IMP.37, uma vez que não é normalmente registada qualquer dificuldade que não seja esclarecida no local.

GO – QREN: Avaliar a relevância de ter cópias em papel dos comprovativos das despesas relativas aos reembolsos ao financiamento – FSE.

3.3 Principais conclusões:

A auditoria interna decorreu segundo um processo de amostragem (de documentação e Colaboradores entrevistados) e conforme o previsto no Plano Específico de Auditoria.

O SGQ da DSAE encontra-se na generalidade conforme os requisitos da Norma de referência (NP EN ISO 9001:2000), eficaz e efectivo.

3.4 Avaliação da aplicação da metodologia PDCA aos processos:

Efectuamos uma análise do cumprimento da aplicação da metodologia PDCA aos vários procedimentos do SGQ da **DSAE**.

PLANEAR (P): A DSAE definiu em procedimentos os processos relativos às actividades que desenvolve, assim como os objectivos da qualidade. Estão definidas as actividades, responsabilidades e recursos necessários para obter os resultados.

EXECUTAR (D): A DSAE implementa as acções previstas nos procedimentos e os Colaboradores estão envolvidos.

VERIFICAR (C): A fase de verificação foi executada através da auditoria interna, revisão do SGQ e monitorização dos objectivos definidos.

ACTUAR (A): Os compromissos expressos no Plano de Acções Correctivas (PAC) visam a correcção das deficiências detectadas nesta AI. São propostas diversas acções de melhoria, favorecendo a melhoria contínua.

3.4 Número de não conformidades por requisito da Norma:

O Quadro seguinte apresenta o número de Não Conformidades e Observações apuradas, requisito a requisito da Norma NP EN ISO 9001:2000:

Evid.	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	
NNC		1																						
Obs							1			1						1								1

Nota explicativa:

A Equipa Auditora regista como “Não Conformidade” aquelas que têm impacte, potencial ou real, no Sistema de Gestão da Qualidade da Organização e/ou Público-alvo.

A Equipa Auditora regista como “Observações” aquelas que, sendo corrigidas, trazem benefícios aos mecanismos de controlo do Sistema, ou são questões pontuais, não sistemáticas, ou ainda as que não apresentam ainda matéria para verificação.

Lisboa, 21 de Agosto 2008

A Equipa Auditora:

Ana Bastos

Cristiana Rodrigues

Fátima Ferreira

Filipa Barata

Inês Vasques

Joana Silva

Mafalda Macedo

Paulo Ribeiro

Sandra Capoulas

Sofia Mota

Sónia Vieira

Susana Andrade

Susana Leandro

Anexo: Proposta de Plano de Acções Correctivas

PLANO DE ACÇÃO CORRECTIVO

Nº	Área Funcional / Processo / Requisito afectado	Emitido por (Nome e data)	Descrição da Não Conformidade / Não Conformidade Potencial	Causa da Não Conformidade / Não Conformidade Potencial	Descrição da Nota Explicativa / Correção / Acção Correctiva / Acção Preventiva	Data de conclusão prevista	Responsável (Nome e Data)
1	Apoio Técnico e Direcção / 5.5.1	Equipa Auditadora Julho 2008	Observação: O DG003 Política de CI carece de actualização pois refere a edição de publicações que já não se encontra nas competências da DSAE.	Novas competências da DSAE.	Correção: Actualizar o DG003 Política de Comunicação e Imagem	31-Ago-08	Gestoras da Qualidade
2	Direcção DSAE / 6.2.2	Equipa Auditadora Julho 2008	Observação: O documento DG 005 "Descrição de funções e perfis" ainda não prevê a Equipa Apoio Técnico que foi constituída pela fusão Comunicação e Imagem e Apoio Administrativo.	Reestruturação do Serviço	Correção: Actualizar o DG 005 "Descrição de funções e perfis"	31-Ago-08	Directora de Serviços
3	Direcção DSAE / 8.5.2	Equipa Auditadora Julho 2008	Observação: Ainda não estão registadas as decisões da reunião de revisão do SGQ 2007 na base de dados Acções, Anomalias e Reclamações.	Atraso no registo	Correção: Actualizar a base de dados Acções, Anomalias e Reclamações.	31-Ago-08	Gestoras da Qualidade
4	Gestão Orçamental / 7.4.1	Equipa Auditadora Julho 2008	Observação: a) A Lista de Fornecedores críticos registadas as decisões da reunião de revisão do SGQ 2007 já não se encontra actualizada (refere as Estrelas de Papel).	Atraso na actualização. Ausência da Colega com esta responsabilidade especificamente.	Correção: Actualizar a Lista de fornecedores críticos	31-Ago-08	Gestão Orçamental
		Equipa Auditadora Julho 2008	b) Os Fornecedores Moore Stephens e Cerb considerados críticos não estão qualificados.	Recente contratação	Nota explicativa: O Fornecedor Cerb de auditoria à contabilidade pública não é considerado crítico. Correção: Qualificar o Fornecedor critico Moore Stephens.	31-Ago-08	Gestão Orçamental
5	Informática / 4.2.4	Equipa Auditadora Julho 2008	Não Conformidade: a) O documento DG 006 Política de Informática não se encontra actualizado	Novas competências da DSAE.	Correção: Actualizar o documento DG006	05-Set-08	Directora de Serviços (Fornecedor)
		Equipa Auditadora Julho 2008	b) As Colaboradoras Cheinaz Vissram e Vera Vicente já não se encontram na DSAE, embora ainda constem como utilizadoras DSAE	Alterações da equipa RH DSAE. Atraso na actualização.	Correção: Actualizar a rede e os Utilizadores	05-Set-08	Directora de Serviços (Fornecedor)
		Equipa Auditadora Julho 2008	c) No seguimento da comunicação via e-mail da Direcção de Serviços ainda não estão actualizadas as funções das Colaboradoras Cristiana Calado, Sandra Capoulas e Susana Carvalho de Andrade	Alterações da equipa RH DSAE. Atraso na actualização.	Correção: Actualizar a rede e os Utilizadores Acção Correctiva: Actualizar o Procedimento PR22 garantindo o registo do pedido ao HelpDesk da actualização dos contactos: Entrada e Saída de Colaboradores.	05-09-2008 31-08-2008	Directora de Serviços (Fornecedor)

F. RELATÓRIO DA AUDITORIA EXTERNA



Certificação de Sistema de Gestão Relatório de Auditoria

Organização:	Direcção Geral do Ensino Superior – DGES Direcção de Serviços de Apoio ao Estudante – DSAE		
Morada:	Avª Duque D'Ávila, nº 137 – 1º Dº. 1069-016 Lisboa		
Representante:	António Morão Dias		
Locais Auditados:	Sede em Lisboa		
Norma(s):	NP EN ISO 9001:2000		
Nr. do Processo:	J08.0512.9110.312	Nr. da Auditoria:	4
Data(s) da Auditoria:	2008-10-13, 14	Tipo de Auditoria:	Renovação
Auditor Coordenador:	Patrícia Pereira	Auditor(es):	---
Data do Relatório:	2008-10-14	Perito(s):	---

Este relatório é confidencial. Distribuição: Representante da Organização (original), SGS ICS, e Equipa Auditora.

1. Objectivos da Auditoria

Confirmar que o sistema de gestão:

- cumpre todos os requisitos da(s) norma(s) de referência, e requisitos legais e regulamentares aplicáveis;
- está efectivamente implementado e mantido; e
- é eficaz, conduzindo ao cumprimento dos objectivos e à realização da(s) política(s) da Organização.

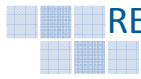
2. Âmbito da Auditoria

Gestão da acção social do Ensino Superior Público e Privado: Planificação, gestão e acompanhamento da execução orçamental e avaliação de resultados; acompanhamento do funcionamento dos Serviços de Acção Social; atribuição de benefícios sociais aos estudantes do Ensino Superior Privado.

NOTA: A Organização DSAE está integrada na DGES que possui outras Direcções as quais não se encontram abrangidas pelo sistema de gestão e âmbito da certificação.

Número actual, aproximado, de Pessoas que concorrem para as actividades em avaliação: **22**

Representante: _____ Auditor Coordenador: _____



SGS

6. Pistas de Auditoria Significativas

A Equipa Auditora conduziu o processo de auditoria, de acordo com o plano de auditoria, focando, por amostragem, requisitos/ aspectos/ riscos/ objectivos significativos requeridos pela(s) norma(s) de referência. Os métodos utilizados para a auditoria foram: entrevista; observação/ simulação das actividades; avaliação de recursos humanos, materiais e infraestruturas; e revisão de registos e documentação do sistema. A Equipa Auditora desenvolveu as seguintes pistas de auditoria, incluindo ligações entre processos e funções (e cujas evidências foram registadas em Listas de Verificação, arquivadas na SGS ICS):

Revisão do sistema de gestão.

Objectivos, indicadores de desempenho, e demais elementos de monitorização e medição dos processos e produtos/ serviços.

Avaliação da satisfação dos Clientes / Partes Interessadas.

Reclamações; Não-Conformidades; Auditorias internas; Acções correctivas; Acções preventivas.

7. Evolução da Organização; evolução do sistema de gestão, e da sua eficácia

Evolução/ alterações da Organização:

- Reorganização interna; novas competências; nova plataforma de comunicação e gestão de dados Sicabe.

Evolução/ pontos fortes do sistema de gestão:

- Elevado envolvimento da Gestão de Topo; elevada motivação da equipa; competência técnica e capacidade de inovação; robustez do SGQ.

Evolução/ pontos fortes da eficácia do sistema de gestão:

- Inexistências de reclamações; cumprimento na generalidade dos objectivos da qualidade.

Representante: _____ Auditor/Coordenador: _____

SG0304 - v711 - Jan 2007

Página 3 de 4

SGS


8. Pedidos de Acção Correctiva (PAC)

<p>A Organização deve:</p> <p>1. Tratar os <u>Pedidos de Acção Correctiva (PAC)</u> abaixo formulados, empreendendo acções de <u>correção/ acções correctivas</u> adequadas, através do processo/ procedimento de <u>acções correctivas</u> do próprio sistema de gestão, de acordo com os requisitos para <u>acções correctivas</u> da(s) norma(s) de referência, incluindo as acções para prevenir a sua recorrência; e</p> <p>2. Manter registos adequados que documentem a implementação e a eficácia das acções empreendidas.</p> <p>NOTA: Na próxima auditoria, a SGS ICS irá rever todos os PAC abaixo formulados, para confirmar que as correspondentes acções de <u>correção/ acções correctivas</u> continuam a ser eficazes.</p>	<input type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> N/A
<p>PAC menores:</p> <p>A Organização deve, no prazo máximo de <u>30 dias</u>, enviar para a SGS ICS as acções propostas, e respectivos prazos; estas serão objecto de análise, e carecem de aceitação por parte da SGS ICS.</p>	<input type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> N/A
<p>PAC Maiores:</p> <p>A Organização deve, de imediato, iniciar acções adequadas, e deve, no prazo máximo de <u>30 dias</u>, enviar para a SGS ICS evidências das <u>acções de correção/ acções correctivas</u> implementadas; estas serão objecto de análise e carecem de aceitação por parte da SGS ICS; será então avaliada, pela SGS ICS, a necessidade da realização de uma <u>auditoria de seguimento</u>, para verificação da implementação e eficácia das respectivas acções de <u>correção/ acções correctivas</u>.</p>	<input type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> N/A

9. Observações/ Oportunidades de Melhoria

Não aplicável.

Fim do Relatório.

Representante: _____ Auditor Coordenador: 

GS0304 - v711 - Jan 2007 Página 4 de 4

10. ABREVIATURAS

AP	Administração Pública
BSC	<i>Balanced Scorecard</i>
DATA	Divisão de Apoio Técnico e Administrativo
DGES	Direcção-Geral do Ensino Superior
DRMCI	Divisão de Reconhecimento, Mobilidade e Cooperação Internacional
DSAE	Direcção de Serviços de Apoio ao Estudante
DSAES	Direcção de Serviços de Acesso ao Ensino Superior
DSSRES	Direcção de Serviços de Suporte à Rede do Ensino Superior
MCTES	Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior
FV	Fonte de Verificação
OB	Objectivo
OE	Objectivo Estratégico
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
SIADAP	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública
SIADAP 1	Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública
SIADAP 2	Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Dirigentes da Administração Pública
SIADAP 3	Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Trabalhadores da Administração Pública
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação

11. GLOSSÁRIO

Nos termos do artigo 4.º da Lei 66-B/2007, de 28 de Dezembro, são consideradas as seguintes expressões:

Benchmarking	É um processo sistemático e contínuo de avaliação dos produtos, serviços e processos de trabalho das organizações que são reconhecidas como representantes das melhores práticas com a finalidade de comparar desempenhos e identificar oportunidades de melhoria na organização.
Competências	O parâmetro de avaliação que traduz o conjunto de conhecimentos, capacidades de acção e comportamentos necessários para o desempenho eficiente e eficaz, adequado ao exercício de funções por dirigente ou trabalhador.
Dirigentes máximos do serviço	Os titulares de cargos de direcção superior do 1.º grau ou legalmente equiparado, outros dirigentes responsáveis pelo serviço dependente de membro do Governo ou os presidentes de órgão de direcção colegial sob sua tutela ou superintendência.
Dirigentes superiores	Os dirigentes máximos dos serviços, os titulares de cargo de direcção superior do 2.º grau ou legalmente equiparados e os vice – presidentes ou vogais de órgão de direcção colegial.
Dirigentes intermédios	Os titulares de cargos de direcção intermédia dos 1.º e 2.º graus ou legalmente equiparados, o pessoal integrado em carreira, enquanto se encontra em exercício de funções de direcção ou equiparadas inerentes ao conteúdo funcional da carreira, os chefes de equipas multidisciplinares cujo exercício se prolongue por prazo superior a seis meses no ano em avaliação e outros cargos e chefias de unidades orgânicas.
Indicadores de Desempenho	Medida de um objectivo que se pretende alcançar ou atingir, de um recurso mobilizado, de um efeito obtido, de um elemento de qualidade, de uma variável de contexto.
Objectivos	O parâmetro de avaliação que traduz a previsão dos resultados que se pretendem alcançar no tempo, em regra quantificáveis.
Serviço efectivo	O trabalho realmente prestado pelo trabalhador nos serviços.
Serviços	Os serviços da administração directa e indirecta do Estado, da administração regional autónoma e da administração autárquica, incluindo os respectivos serviços desconcentrados ou periféricos e estabelecimentos públicos, com excepção das entidades públicas empresariais.
Trabalhadores	Os trabalhadores da Administração Pública que não exerçam cargos dirigentes ou equiparados, independentemente do título jurídico da relação de trabalho, desde que a respectiva vinculação seja por prazo igual ou superior a seis meses, incluindo pessoal integrado em carreira que não se encontra em serviço de funções de direcção ou equiparadas inerentes ao conteúdo funcional dessa carreira.
Unidades homogéneas	Os serviços desconcentrados ou periféricos da administração directa e indirecta do Estado que desenvolvem o mesmo tipo de actividades ou fornecem o mesmo tipo de bens e ou prestam o mesmo tipo de serviços.
Unidades orgânicas	Os elementos estruturais da organização interna de um serviço quer obedeam ao modelo e estrutura hierarquizada, matricial ou mista.

Utilizadores externos	Os cidadãos, as empresas e a sociedade civil.
Utilizadores internos	Os órgãos e serviços da administração directa e indirecta do Estado e das administrações regional e autárquica, com excepção das entidades públicas empresariais.
Qualidade	
Indicadores	
Eficácia	
Eficiência	

