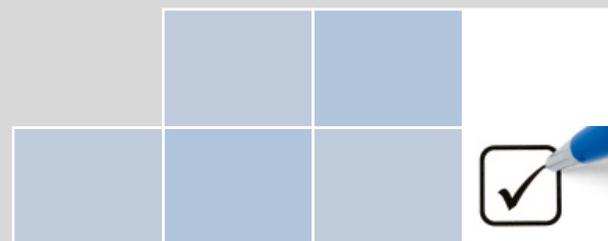
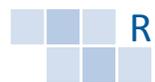


DIRECÇÃO-GERAL DO ENSINO SUPERIOR

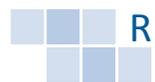
# RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2010





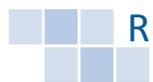
## ÍNDICE

II - RELATÓRIO DE ACTIVIDADES .....	4
METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO.....	5
1. OBJECTIVOS DEFINIDOS NO PLANO DE ACTIVIDADES DE 2010 .....	6
1.1. As atribuições da estrutura .....	6
1.2. Os Objectivos Estratégicos .....	8
1.3. Os Objectivos Operacionais.....	9
1.4. Relação entre os objectivos estratégicos, objectivos operacionais e as unidades orgânicas .....	10
2. ANÁLISE DAS ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS PELAS UNIDADES ORGÂNICAS DECORRENTES DOS OBJECTIVOS DEFINIDOS.....	13
3. CONCLUSÕES .....	140
ABREVIATURAS.....	142
GLOSSÁRIO .....	144



## II - RELATÓRIO DE ACTIVIDADES

---



### METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

O Relatório de Actividades evidencia a concretização dos objectivos estratégicos e operacionais da DGES ao nível das suas unidades orgânicas.

A contribuição e envolvimento de todas as unidades orgânicas da DGES no processo de realização do plano traçado para o serviço, através dos colaboradores a elas afectos, foram decisivos para o alcance das metas estabelecidas.

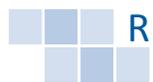
O presente relatório está estruturado em três partes.

Na **primeira parte** retratam-se os objectivos estratégicos que foram definidos e a respectiva implicação na fixação dos objectivos operacionais.

Na **segunda parte**, são analisados os objectivos propostos com base nos *Tableaux de Bord* para cada uma das unidades orgânicas. Os *Tableaux de Bord* obedecem às perspectivas delineadas no *Balanced Scorecard*, de acordo com o previsto para o “Quadro de Avaliação e Responsabilização” (QUAR), nas várias perspectivas: Mercado/utentes; Processos; Financeira; Aprendizagem e Desenvolvimento Organizacional.

No âmbito das actividades desenvolvidas, são também referidas as actividades “extra-plano” prosseguidas pelas unidades orgânicas numa perspectiva de optimização dos projectos promovidos pela DGES para 2010.

As boas práticas reveladas pelas unidades orgânicas na execução das suas actividades, cuja contribuição é inquestionável para a melhoria contínua a que a DGES se propõe, são também incluídas na análise.



Na **terceira parte** é feita a conclusão, tendo em consideração a análise dos resultados da execução global do Plano de Actividades, fundamentada nos objectivos previstos ao nível de cada unidade orgânica. Tais objectivos, sendo mensuráveis, compreendem indicadores, metas e critérios de superação, cuja avaliação permite efectuar as análises comparativas.

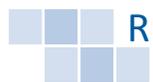
### 1. OBJECTIVOS DEFINIDOS NO PLANO DE ACTIVIDADES DE 2010

O Plano de Actividades da Direcção-Geral do Ensino Superior para o ano de 2010 foi elaborado de acordo com o estipulado no art.º 1.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, que prevê a obrigatoriedade da sua realização para todos os *“serviços e organismos da administração pública central (...)”*.

Os diplomas legais que serviram de suporte ao presente Relatório foram a Lei Orgânica da Direcção-Geral do Ensino Superior - Decreto-Lei n.º 151/2007, de 27 de Abril - e a Portaria n.º 549/2007, de 30 de Abril, que veio determinar a estrutura nuclear dos serviços e as competências das respectivas unidades orgânicas.

#### 1.1. As atribuições da estrutura

A Direcção-Geral do Ensino Superior prossegue as seguintes atribuições, tal como vêm definidas no art.º 2.º, n.º 2 da Lei Orgânica:



- Apoiar o membro do Governo responsável pela área do ensino superior na definição das políticas para o ensino superior, nomeadamente nas vertentes da definição do ordenamento da rede, do acesso e da acção social;
- Preparar e executar, sem prejuízo da autonomia dos estabelecimentos de ensino superior, as decisões que cumpre ao ministério tomar no que respeita àquelas instituições;
- Assegurar e coordenar a prestação de informação sobre o sistema de ensino superior;
- Coordenar as acções relativas ao acesso e ingresso no ensino superior;
- Prestar o apoio que lhe seja solicitado pela Agência de Avaliação e Acreditação para a Garantia da Qualidade do Ensino Superior, no âmbito dos processos de acreditação e de avaliação do ensino superior;
- Acompanhar as necessidades de qualificação e adequação das instalações e equipamentos do ensino superior e da rede da acção social;
- Proceder ao registo dos ciclos de estudos de ensino superior e dos cursos de especialização tecnológica;
- Promover a cooperação internacional, no âmbito do ensino superior, sem prejuízo da coordenação exercida pelo Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais e das atribuições próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros;
- Promover a mobilidade dos estudantes do ensino superior português no espaço europeu;
- Gerir o Fundo de Acção Social;
- Preparar a proposta de orçamento da acção social do ensino superior e acompanhar a sua execução;
- Avaliar a qualidade dos serviços de acção social no ensino superior, em articulação com a Inspeção-Geral do MCTES.

### 1.2. Os Objectivos Estratégicos

Os objectivos estratégicos, plurianuais, para a Direcção-Geral do Ensino Superior foram definidos de acordo com as suas atribuições e decorrem de orientações superiores, tendo em vista uma melhoria contínua dos serviços prestados, através da optimização dos seus recursos, e visando a satisfação dos clientes.

Tais objectivos visam reflectir os programas de acção que a Direcção-Geral entende dever prosseguir, no cumprimento das Medidas SIMPLEX, através da agilização da gestão corrente dos assuntos pedagógicos, da simplificação e consolidação dos mecanismos de acesso ao ensino superior e do reforço dos instrumentos da acção social no ensino superior público e particular. Nestes termos objectivos estratégicos são os seguintes:

#### Objectivo Estratégico 1

- Prestar um serviço aos estudantes e instituições de ensino superior baseado na transparência, simplificação e comunicação, tendo em consideração a eficácia dos processos e a satisfação dos clientes

#### Objectivo Estratégico 2

- Prestar um serviço que garanta equidade e justiça social dentro do enquadramento legal e institucional

#### Objectivo Estratégico 3

- Melhorar continuamente os sistemas de organização de trabalho e a implicação dos trabalhadores

#### Objectivo Estratégico 4

- Melhorar a interacção com os parceiros, partilhando informação e conhecimento

## 1.3. Os Objectivos Operacionais

O cumprimento dos objectivos estratégicos é concretizado anualmente através dos objectivos operacionais, nas vertentes de eficácia, eficiência e qualidade.

Os objectivos operacionais da DGES para 2010, ora descritos, ficaram definidos no “QUAR da DGES” e foram apresentados e analisados no Relatório de Autoavaliação dos Serviços, constante da PARTE I do Relatório de Actividades.

### Objectivo Operacional 1

- Prestar informação de valor e em tempo útil aos estudantes e Instituições de Ensino Superior

### Objectivo Operacional 2

- Garantir a utilização da Plataforma de Análise de Bolsas de Estudo pelas Instituições de Ensino Superior

### Objectivo Operacional 3

- Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação

### Objectivo Operacional 4

- Assegurar uma gestão orçamental fiável e rigorosa

### Objectivo Operacional 5

- Garantir um nível de segurança, qualidade e disponibilidade adequados para os sistemas informáticos e as respectivas infra-estruturas tecnológicas de suporte

### Objectivo Operacional 6

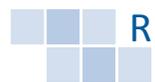
- Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores

### Objectivo Operacional 7

- Desenvolver uma metodologia de avaliação de impacto do serviço

### Objectivo Operacional 8

- Garantir o início da implementação e aperfeiçoamento do sistema de gestão da qualidade na DGES

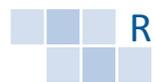


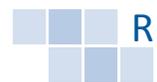
### 1.4. Relação entre os objectivos estratégicos, objectivos operacionais e as unidades orgânicas

A DGES é constituída por cinco unidades orgânicas (UO) – Direcção de Serviços de Acesso ao Ensino Superior (DSAES), Direcção de Serviços de Apoio ao Estudante (DSAE), Direcção de Serviços de Suporte à Rede do Ensino Superior (DSSRES), Divisão de Apoio Técnico e Administrativo (DATA) e Divisão de Reconhecimento, Mobilidade e Cooperação Internacional (DRMCI) – cujas competências decorrem directamente das atribuições da DGES e que se encontram previstas na Lei Orgânica.

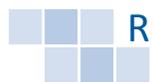
Cada UO é co-responsável, no exercício da sua actividade, pela prossecução dos objectivos estratégicos e operacionais supra, de acordo com a seguinte relação:

Objectivos Estratégicos	Objectivos Operacionais 2010	Unidades Orgânicas (UO)/ Direcção (DIR)
Prestar um serviço aos estudantes e instituições de ensino superior baseado na transparência, simplificação e comunicação, tendo em consideração a eficácia dos processos e a satisfação dos clientes	Prestar informação de valor e em tempo útil aos estudantes e Instituições de Ensino Superior	DIR, DSAE, DSAES, DSSRES, DRMCI
Prestar um serviço que garanta a equidade e justiça social dentro do enquadramento legal e institucional.	Garantir a utilização da Plataforma de Análise de Bolsas de Estudo pelas Instituições de Ensino Superior	DIR, DSAE
Melhorar continuamente os sistemas de organização de trabalho e a implicação dos colaboradores	Assegurar uma gestão orçamental fiável e rigorosa	DIR, DATA
	Assegurar um conjunto de políticas de gestão das pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	DIR, Todas as UO
	Desenvolver uma metodologia de avaliação de impacto do serviço	DIR
Melhorar a interacção com os parceiros, partilhando informação e conhecimento.	Garantir um nível de segurança, qualidade e disponibilidade adequados para os sistemas informáticos e as respectivas infra-estruturas tecnológicas de suporte	DIR
	Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação	DIR, DSAE, DRMCI, DSAES, DSSRES
	Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores	DIR

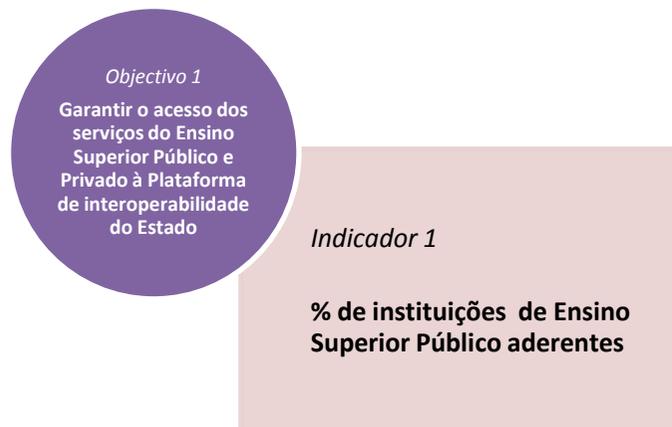




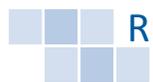
## 2. ANÁLISE DAS ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS PELAS UNIDADES ORGÂNICAS DECORRENTES DOS OBJECTIVOS DEFINIDOS



## EFICÁCIA 50%

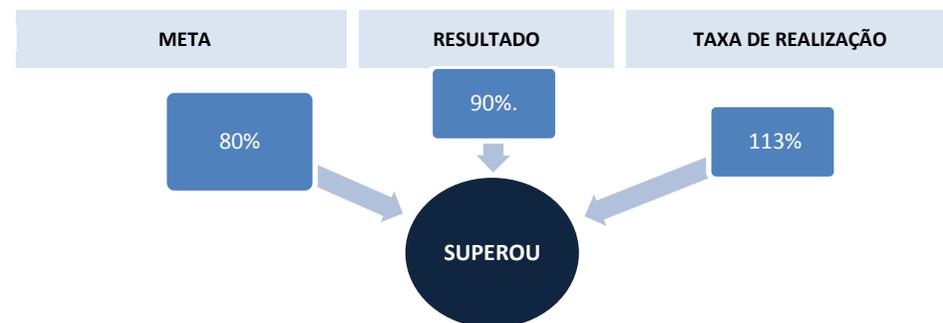
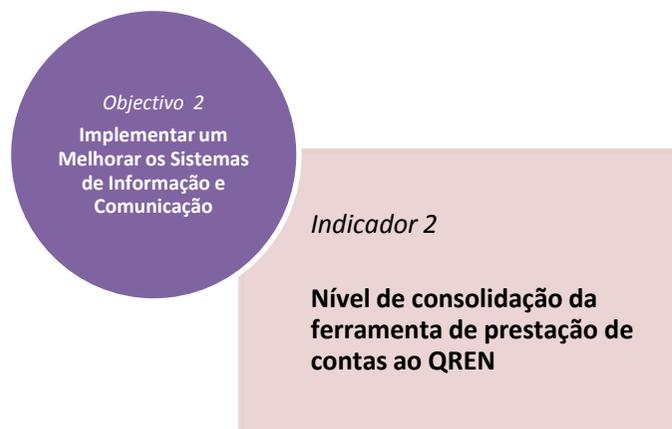


<b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliação das Instituições que pretendiam aderir à Plataforma;</li> <li>• Visita a Instituições aderentes à Plataforma DGES;</li> <li>• Acções de formação junto dos técnicos das Instituições;</li> <li>• Acompanhamento dos processos via telefónica, por <i>email</i> ou presencial.</li> </ul>
<b>RESULTADO</b>	<p>Para efeitos de indicador apenas se consideram as instituições de Ensino Superior Público, uma vez que apenas para estas a adesão era realizada de forma voluntária.</p> <p>O número de instituições que aderiram de forma voluntária à Plataforma superou a meta estabelecida, comprovando a qualidade do desenvolvimento da mesma.</p> <p>Após publicação das Normas Técnicas Nacionais, a adesão à Plataforma passou a ser obrigatória para o ano lectivo 2011/2012. Os resultados apresentados não consideram adesões após a data de publicação dessas Normas.</p>
<b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mais-valias para candidatos/beneficiários: Maior satisfação dos utentes;</li> <li>• Impacto nos colaboradores: Promoção e valorização da qualidade do trabalho prestado;</li> <li>• O desenvolvimento da Plataforma, realizado em parceria com as instituições tem permitido garantir uniformidade no processo de análise e atribuição de bolsas</li> <li>• Aumento da visibilidade da DGES enquanto serviço moderno.</li> </ul>

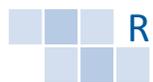


#### EFICÁCIA

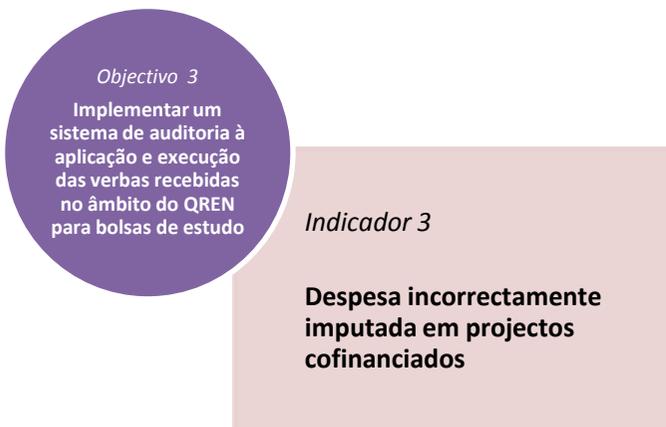
50%



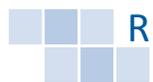
<p><b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definição de amostra, por instituição de Ensino Superior Público incluída nos projectos;</li> <li>• Recolha, junto das Instituições, de toda a informação necessária para auditoria;</li> <li>• Definição de check-list, por Instituição;</li> <li>• Avaliação de processos;</li> <li>• Redacção de relatórios.</li> </ul>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>Tendo em conta o montante inscrito nos projectos da DGES, enquanto OREPP, foi realizada amostra de 524 processos de atribuição de bolsa de estudo a alunos de Instituições do Ensino Superior Público. Apesar de se tratar de um empreendimento novo e de elevada complexidade, face ao funcionamento das diferentes Instituições de Ensino Superior Público, a equipa conseguiu auditar a 475 processos, perfazendo 90% da totalidade dos processos solicitados.</p>
<p><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidade de avaliação, junto das Instituições, da atribuição de bolsas de estudo;</li> <li>• A DGES, através da realização das auditorias, consegue garantir de forma mais segura a correcta utilização das verbas atribuídas à Acção Social, principalmente a bolsas de estudo;</li> <li>• Comprovação de boas práticas, pelos resultados atingidos aquando das diversas auditorias levadas a cabo por entidades nacionais e comunitárias.</li> </ul>



# EFICÁCIA 50%

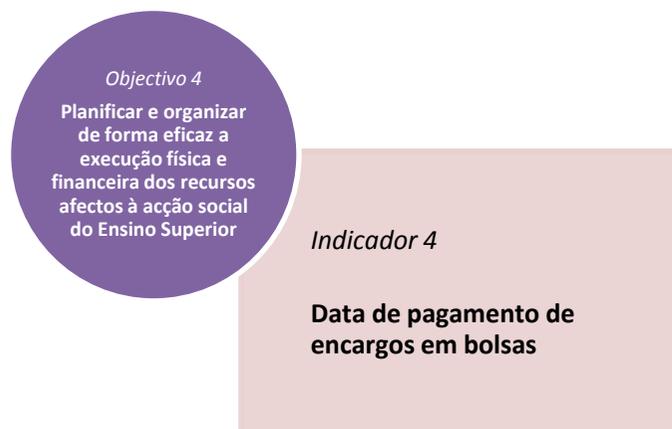


<b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolha e análise das informações de despesa em bolsas de estudo;</li> <li>• Avaliação da conformidade da despesa a submeter;</li> <li>• Desenvolvimento de SACO;</li> <li>• Submissão de pedidos de Reembolso e Saldos no SIIFSE.</li> </ul>
<b>RESULTADO</b>	<p>Tendo em conta o volume de despesa submetida nos projectos desenvolvidos pela DGES, a não existência de despesa não conforme nos relatórios do IGFSE demonstra a qualidade das ferramentas desenvolvidas, bem como das metodologias implementadas na DSAE.</p>
<b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidade de avaliação da conformidade de despesa a ser cofinanciada;</li> <li>• Desenvolvimento de ferramentas integradas que permitem aumentar as competências dos técnicos que as utilizam;</li> <li>• Garantia acrescida de correctos fluxos de tesouraria para pagamento de bolsas de estudos a estudantes de ensino superior;</li> <li>• Comprovação de boas práticas, pelos resultados atingidos aquando das diversas auditorias levadas a cabo por entidades nacionais e comunitárias.</li> </ul>

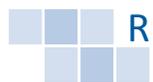


#### EFICÁCIA

50%

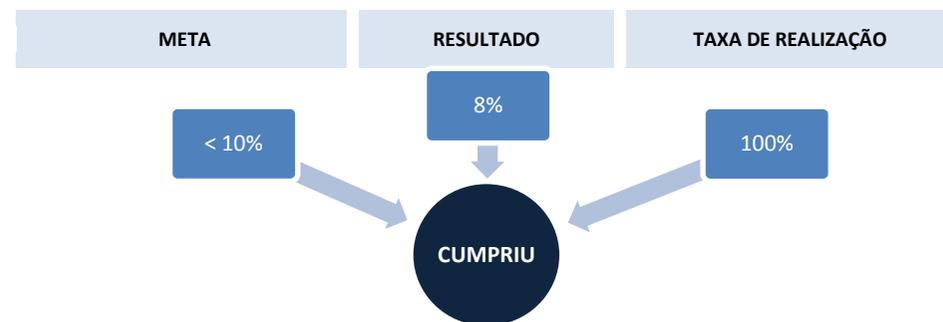
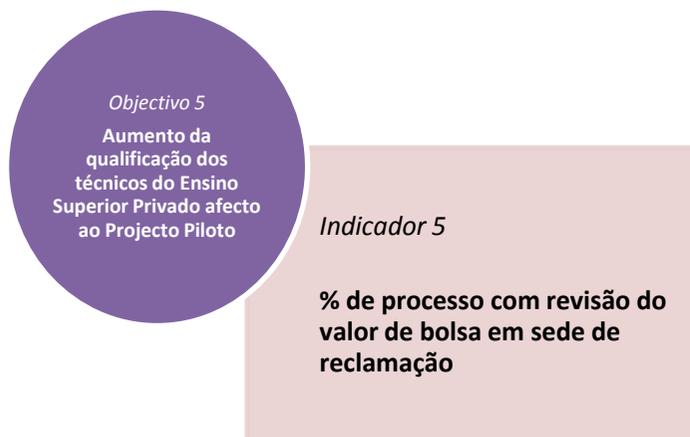


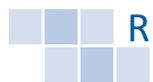
<b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolha de informação junto das Instituições para previsão de pagamento de bolsas de estudo;</li> <li>• Avaliação de disponibilidades financeiras para fazer face a encargos;</li> <li>• Solicitação de autorização à tutela para pagamento de bolsas de estudo;</li> <li>• Desenvolvimento de trâmites para disponibilização, juntos da DGO, das verbas necessárias;</li> <li>• Pagamento a Instituições (Pagamento Indirecto) e a Bolseiros (Pagamento Directo).</li> </ul>
<b>RESULTADO</b>	<p>A DGES e, conseqüentemente, a DSAE têm enraizado o princípio que o aluno bolseiro é um estudante carenciado e que, por esse motivo, deve merecer especial atenção no que diz respeito à disponibilização de meios financeiros.</p> <p>A DSAE tem estipulado que até ao dia 8 de cada mês dever-se-á disponibilizar o apoio financeiro, na forma de bolsa de estudo, a cada um dos mais de 75.000 alunos bolseiros inscritos no Ensino Superior.</p> <p>Assim, e de forma a poder ser atingido esse objectivo, foram introduzidos procedimentos inerentes à autorização do referido pagamento, por parte da Tutela, para cumprimento dessa meta.</p>
<b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantia de equidade;</li> <li>• Satisfação por parte dos clientes-alvo, sejam alunos bolseiros, sejam Instituições de Ensino Superior.</li> </ul>



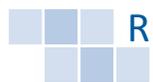
#### EFICIÊNCIA

25%



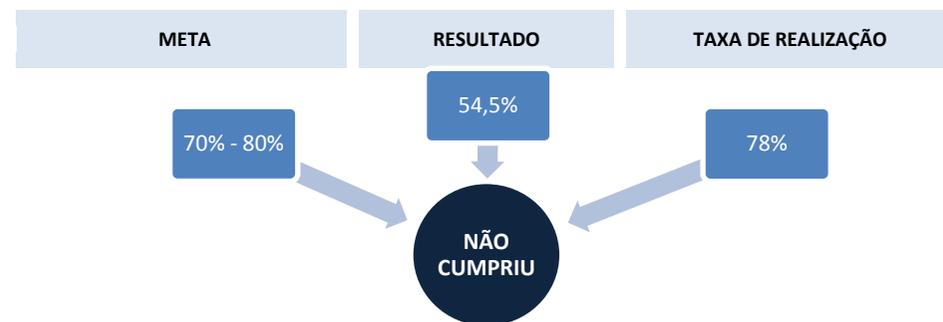
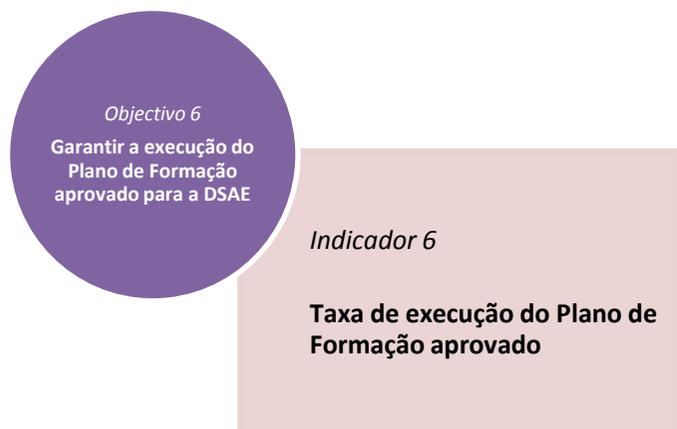


<b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliação das Instituições do Projecto Piloto;</li> <li>• Acompanhamento do desempenho dos técnicos e das instituições;</li> <li>• Acções de formação junto dos técnicos das Instituições;</li> <li>• Acompanhamento dos processos via telefónica, por <i>email</i> ou presencial</li> </ul>
<b>RESULTADO</b>	<p>O resultado alcançado permite avaliar de forma positiva a formação ministrada aos técnicos de acção social das Instituições de Ensino Superior Privado do Projecto Piloto.</p> <p>O valor alcançado, ainda que cumpra a meta imposta, releva a importância que é necessário dar ao acompanhamento permanente das Instituições do Projecto Piloto.</p>
<b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento das competências dos técnicos das Instituições de Ensino Superior Privado aderentes ao Projecto Piloto.</li> </ul>



#### EFICIÊNCIA

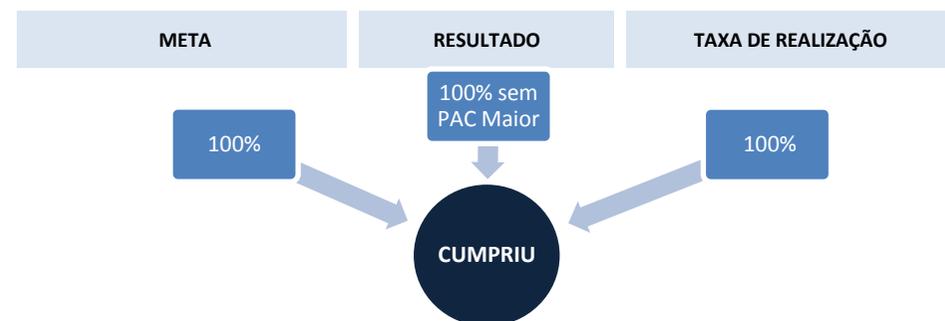
25%

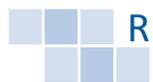


<b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Execução de acções previstas no plano de formação e para as quais se verificou disponibilidade financeira para a sua realização;</li> <li>• Execução de acções não previstas que, pela sua pertinência, foram realizadas.</li> </ul>
<b>RESULTADO</b>	<p>A DSAE procurou aumentar as competências e valências dos seus técnicos através da aposta na Formação Profissional.</p> <p>O ano de 2010 revelou-se extremamente difícil para a DSAE conciliar as actividades por si desenvolvidas, com a possibilidade de realização de acções de formação. Os principais motivos foram orçamentais, mas importa, também, destacar a sobrecarga de trabalho a que foi sujeita a DSAE por via de alterações que se verificaram ao longo do ano, especialmente a preparação de nova legislação e de atrasos na entrada em vigor do OE de 2010, com impactos ao nível do financiamento.</p> <p>Assim, com estas condicionantes, o plano de formação executado pela DSAE abrangeu 6 dos 11 técnicos inicialmente previstos, o que representa 54,5%;</p> <p>Em termos de acções, tendo em conta que a generalidade daquelas que foram realizadas não estavam previstas inicialmente, não é possível haver um ponto de contacto para avaliar.</p>
<b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento das competências dos seus técnicos em áreas críticas para a DSAE e DGES.</li> </ul>

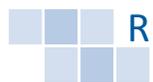
#### QUALIDADE

25%





<b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização de auditoria interna;</li> <li>• Monitorização dos objectivos da Qualidade DG004;</li> <li>• Identificação de necessidades;</li> <li>• Envio de inquéritos aos candidatos.</li> </ul>
<b>RESULTADO</b>	<p>Foi definido um plano para a área da Qualidade para o ano 2010, que veio a ser cumprido, na íntegra.</p> <p>Foi realizada, no dia 18 de Novembro de 2010, por parte da SGS, uma auditoria de acompanhamento ao Sistema de Gestão da Qualidade da DSAE.</p> <p>O resultado da auditoria permitiu a manutenção do Certificado de Qualidade, sem qualquer Pedido de Acção Correctiva (PAC) maior.</p>
<b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b>	<p>A Certificação de Qualidade da DSAE representa uma mais-valia para a UO, tanto interna, como externamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No plano interno permite a definição e tomada de conhecimento por parte de todos os seus colaboradores dos procedimentos a adoptar em todas as tarefas realizadas. Permite, ainda, a uniformização de processos, com impacto ao nível de produtividade.</li> <li>• Em termos externos, permite valorizar a imagem da UO, muito exposta aos seus públicos alvo, garantindo a estes que existe uma política direccionada para a sua satisfação e garantia de qualidade de serviço.</li> </ul> <p>Esta imagem tem sido transposta para o exterior com sucesso, verificando-se uma satisfação generalizada por parte dos clientes da DSAE, sejam eles alunos, alunos bolseiros ou instituições.</p>



### **ACTIVIDADES EXTRA-PLANO**

Em relação ao plano inicial foram executadas e promovidas, na DSAE, diversas actividades não previstas.

Em matéria de análise de processos de bolsa, destacam-se as actividades desenvolvidas externamente na promoção e divulgação da Plataforma da DGES e inscritas num objectivo, bem como todas as realizadas internamente no desenvolvimento da eficácia da ferramenta posta ao dispor das Instituições;

A DGES, com a participação de técnicos da DSAE, tomou parte durante as fases de estudo e elaboração do novo Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior e das Normas Técnicas Nacionais;

No que respeita ao QREN, as actividades mais significativas prenderam-se com o desenvolvimento da ferramenta que permite o controlo conformidade da despesa a submeter (SACO), alargando-a ao controlo Orçamental;

Em matéria de pagamento de bolsas de estudo, verificou-se o aumento da visibilidade desta tipologia de pagamento, em grande parte devido ao trabalho realizado na DSAE. No ano 2010, cresceu o número de Instituições de Ensino Superior que confiou na DGES para proceder ao pagamento directo aos seus alunos bolseiros.

### **EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS EM 2010 NA DSAE**

Durante o ano de 2010, a DSAE não verificou alterações significativas ao nível dos recursos humanos que lhe estavam afectos.

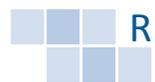
As tarefas foram cumpridas, atempadamente, com profissionalismo e qualidade, pelo que o desempenho desta UO se considera relevante no desenvolvimento da DGES, da sua imagem e da sua qualidade de serviço.

### ***BOAS PRÁTICAS DA DSAE***

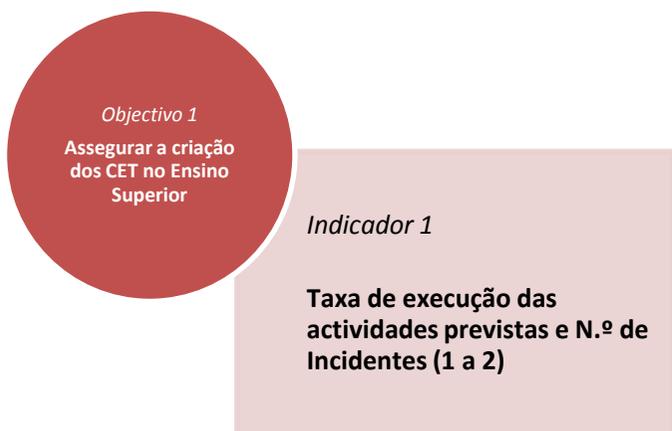
No ano de 2010, apesar das vicissitudes que se verificaram com esta UO, verificou-se a consolidação dos procedimentos que vinham sendo utilizados, tendo sido possível aperfeiçoá-los e ajustá-los às necessidades. Neste contexto, foram ainda desenvolvidos novos instrumentos que contribuíram para que os resultados obtidos fossem acima das expectativas.

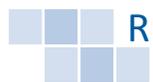
De referir que os resultados alcançados pela equipa, considerando a elevada variedade e complexidade das tarefas realizadas na DSAE, reflectem o trabalho contínuo desenvolvido por todos os seus elementos, reforçados por um espírito de equipa forte.

Por último, refere-se que foi prestada informação, de forma permanente, sobre o SIADAP 1, 2 e 3, mantendo todos os elementos da equipa actualizados, informados e envolvidos no processo colectivo de decisão.



# EFICÁCIA 50%





### ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- **Instruir, analisar e informar os processos relativos ao pedido de criação e registo de CET;**
  - Apreciação técnica de processos e análise de conformidade legal (Análises Instrutórias e Análises Técnicas);
  - Pedido de elementos para completar o processo;
  - Memorandos de acompanhamento a Comissão Técnica para a Formação Tecnológica Pós-Secundária (CTFTPS);
  - Inserção na Plataforma dos CET de todos os processos de IES Público que serão analisados pela (CTFTPS);
  - Elaboração de actas de reuniões da CTFTPS e apoio à elaboração de pareceres;
  - Elaboração da proposta de registo ou de indeferimento e envio de parecer (negativo e/ou positivo) às IES;
  - Elaboração de projecto de despacho para Diário da República e confirmação de anexo;
  - Actualização da lista de CET registados e sua disponibilização no site da DGES.
- **Instruir, analisar e informar os processos relativos ao pedido de autorização de criação de turmas/vagas adicionais de CET no ensino superior:** Este tipo de processos registou um aumento significativo em 2010 decorrente do compromisso assumido no Contrato de Confiança entre as IES Públicas e o Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.
  - Apreciação técnica de processos e análise de conformidade legal (Análises Técnicas);
  - Elaboração da proposta e envio de parecer (negativo e/ou positivo);
  - Elaboração de projecto de despacho para Diário da República.
- Foi elaborado um Relatório sobre os CET: Cursos de Especialização Tecnológica: Evolução 2006-2009. Este documento permitiu apresentar um estudo estatístico diverso, que abrangeu a distribuição do número de CET registados por subsistema de ensino, por área CNAEF, por NUTS II, por distrito, o número de CET em funcionamento em IES Público e financiados, quer pelo MCTES quer por outras modalidades de financiamento, a apresentação do número de alunos inscritos em CET em IES (fonte GPEARL) e do número de bolseiros em IES Público, para além de explicar os procedimentos inerentes aos pedidos de criação e registo de CET.

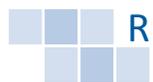
### RESULTADO

No seguinte quadro sumarizam-se os pedidos de criação e registo de CET, sendo que os processos cujo prazo termina em 2011 ficaram a aguardar elementos das IES, parecer externo e análise pela Comissão Técnica para a Formação Tecnológica Pós-Secundária (CTFTPS), ao abrigo da alínea e) do n.º 2 do artigo 37.º do Decreto-Lei n.º 88/2006, de 23 de Maio, ou seja, a contagem de tempo destes processos foi parada, uma vez que a tramitação do processo estava dependente de elementos externos a esta Direcção-Geral. Um dos factores externos que levou ao atraso do prazo para 2011 foi o facto de a CTFTPS não reunir desde dia 27 de Setembro de 2010.

<b>Pedidos</b>		<b>76</b>
<b>Concluídos</b>	<b>Deferidos dentro do prazo legal</b>	<b>42</b>
	<b>Deferidos fora do prazo legal</b>	<b>2</b>
	<b>Indeferidos</b>	<b>2</b>
<b>Desistência</b>		<b>1</b>
<b>Processos cujo prazo termina só em 2011</b>		<b>24</b>
<b>Sem Decisão</b>		<b>5</b>

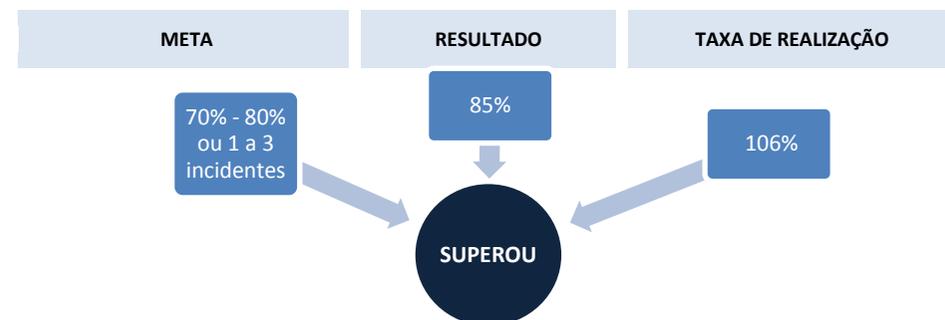
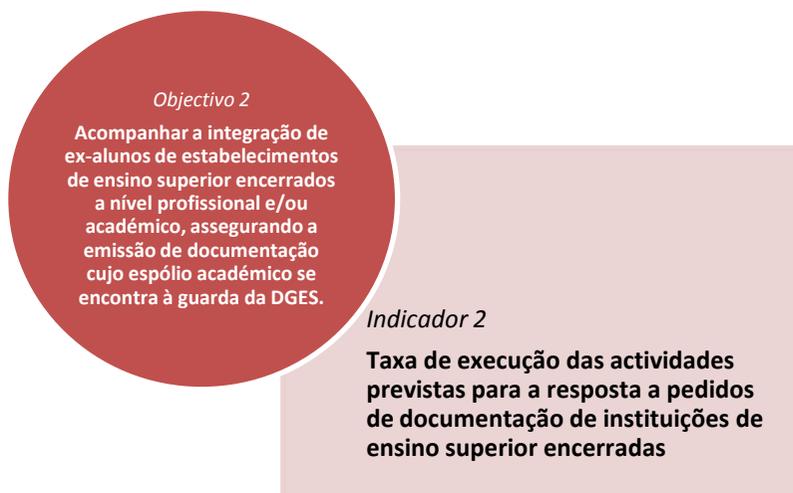
### IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

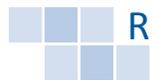
- Permitiu estreitar as relações entre a DGES e as instituições, tendo em vista o reforço positivo do desempenho por parte da DGES;
- Aumento da eficiência processual, através dos ganhos em termos de tempo e análise dos processos;
- Assegurou que as instituições pudessem descentralizar a sua oferta formativa, o que permitiu que este tipo de formação chegasse a zonas do país mais carenciadas em formação e em que a qualidade da mesma foi devidamente garantida;
- Aumento do empenho e produtividade;
- Maior benefício às instituições de ensino superior, através da disponibilização em tempo útil da sua oferta formativa;
- Maior benefício aos candidatos a estas formações, os quais procuram a qualificação profissional ajustada às necessidades do mercado e a perspectiva de melhorar condições de emprego com as competências daí adquiridas.



## EFICIÊNCIA

25%





### ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

No ano de 2010, foi determinado pelo Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior o encerramento voluntário do ISIG – Instituto Superior de Informática e Gestão, tendo também determinado que a DGES ficasse com a guarda da documentação fundamental dos espólios académicos das seguintes IES:

- Instituto Superior de Administração, Comunicação e Empresa;
- Instituto Superior de Informática e Gestão;
- Instituto Superior Politécnico Internacional (documentação fundamental recolhida em Janeiro 2011);
- Universidade Internacional (documentação fundamental recolhida em Janeiro 2011);
- Universidade Internacional da Figueira da Foz (documentação fundamental recolhida em Dezembro de 2010).

Para além destas, a DGES detém a seu cargo o espólio académico de mais sete instituições de ensino superior encerradas:

- IPES – Instituto Português de Estudos Superiores;
- ISMM – Instituto Superior de Matemáticas Aplicadas;
- ISTE – Instituto Superior de Tecnologia Empresarial;
- ISTP – Instituto Superior de Transportes e Comunicações;
- Universidade Independente;
- Universidade Livre (Lisboa e Porto);
- Universidade Moderna de Lisboa e dos cursos autorizados em Beja e Setúbal.

As actividades inerentes à emissão da documentação requerida, relativamente ao período de funcionamento do estabelecimento de ensino encerrado, são as seguintes:

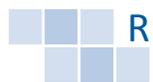
- a) Assegurar o acompanhamento dos alunos das IES encerradas**, nomeadamente em processos de transferência e/ou mudança de curso para outras Instituições de Ensino Superior. Para tal, foi criada **uma equipa na DSSRES, que assegurou e encaminhou o contacto com esses alunos**, através de e-mail, telefone, fax e ofício. Note-se que, no momento de um encerramento, a intensidade de contactos de antigos alunos de IES encerradas com a DGES é muito elevada e de extrema sensibilidade, na medida em que este processo interfere na vida pessoal, académica e profissional.
- b) Organização dos espólios académicos**
  - Análise e inventariação da documentação fundamental;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolha e organização da documentação;</li> <li>• Definição e implementação de procedimentos a adoptar para a emissão de documentos do estabelecimento de ensino encerrado.</li> <li>• Digitalização da documentação fundamental.</li> </ul> <p><b>Emissão de documentação requerida</b> - Emissão de documentos do estabelecimento de ensino encerrado que venham a ser requeridos relativamente ao período de funcionamento. A emissão de documentação requerida refere-se a uma tarefa fora do âmbito das actividades decorrentes da competência atribuída à Direcção de Serviços de Suporte à Rede do Ensino Superior no artigo 4.º da Portaria 547/2007, de 30 de Abril. Contudo, de acordo com o disposto no n.º 3 do artigo 58.º da Lei n.º 62/2007, a qual se refere ao Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior, a emissão de quaisquer documentos de estabelecimentos de ensino encerrados, que vierem a ser requeridos relativamente ao período de funcionamento, fica adstrita à entidade que fica com a guarda da documentação fundamental. Desta forma, de acordo com o referido anteriormente, acabou por caber à DSSRES a emissão desta documentação. Foram emitidas mais de 700 declarações sobre diversas matérias: matriculas e frequência, unidades curriculares efectuadas, cursos concluídos, conteúdos programáticos, entre outras.</p>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>Os resultados alcançados foram condicionados por três factores fundamentais:</p> <p><b>1.º – Organização, arquivo e digitalização do espólio académico</b> da UNI, da UModerna de Lisboa e dos cursos autorizados em Beja e Setúbal e, do Instituto Superior de Administração, Comunicação e Empresa nas instalações da DGES. O estado desorganizado em que se encontrava a documentação da UModerna de Lisboa e dos cursos autorizados em Beja e Setúbal levou a um processo muito moroso do seu arquivo, o qual ainda não está concluído, tal como a documentação da UNI. Note-se que se trata de um volume de cerca de 950 caixotes<sup>1</sup> de papelão e de 25 armários de arquivo metalizados (de 4 gavetas)<sup>2</sup>, com documentação. Perante o volume em causa, tornou-se imprescindível proceder à digitalização da documentação fundamental, a qual se iniciou em Abril de 2010, com a digitalização das pautas de avaliação da Universidade independente e da Universidade Moderna de Lisboa. Trata-se de uma primeira fase que estará</p>

<sup>1</sup> Caixotes de papelão (Comp. 53,5cm / Larg. 34,5cm / Alt. 35,5cm).

<sup>2</sup> 25 Armários de arquivo metalizados de 4 gavetas (Comp. 61,5cm / Larg. 46,5cm / Alt. 1,35m) – [1 armário = 175 processos – 25 armários = 4375 processos individuais de docentes].

	<p>concluída no início do ano de 2011, tendo por objectivo proceder à continuação da digitalização de toda a documentação fundamental dos espólios académicos à guarda da DGES.</p> <p><b>2.º – Implementação de um conjunto de procedimentos e metodologias</b>, de modo a facilitar a resposta ao requerente. De acordo com a realidade apresentada, esta equipa da DSSRES criou um conjunto de modelos de resposta, metodologias e/ou procedimentos a adoptar, uniformização de procedimentos de resposta, de forma a tornar mais rápida, sistemática e coerente a resposta dada aos requentes. A curto prazo este factor poderá ter retardado os <i>timings</i> de resposta dos serviços, mas, a médio e longo prazo o tempo de execução/conclusão dos respectivos processos será acelerado.</p> <p><b>3.º – Escassez de recursos humanos</b>. No primeiro semestre de 2010 a equipa era constituída por 7 técnicos da DSSRES, tendo ficado reduzida a 6 no 2º semestre, embora o volume de trabalho se mantenha em crescimento dado o aumento de espólios académicos que, progressivamente, vão ficando à guarda da DGES, pelo que, o número de técnicos afectos a esta área continua a mostrar-se insuficiente, face ao avultado número de solicitações efectuadas por antigos alunos de IES encerradas.</p>
<p><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A execução deste objectivo teve um impacto directo e imediato na vida de antigos alunos e/ou docentes de estabelecimentos de ensino superior encerrados, nomeadamente a nível académico (em situações de prosseguimento de estudos no país ou no estrangeiro), a nível profissional (em situações de procura de emprego ou de progressão de carreira), a nível de legalização de cidadãos estrangeiros em Portugal ou de cidadãos portugueses no estrangeiro;</li> <li>• O desenvolvimento deste objectivo teve, igualmente, um impacto directo nas Instituições de Ensino Superior que receberam antigos alunos e/ou docentes de estabelecimentos de ensino superior encerrados, na medida em que permitiu definir o número total de alunos a admitir (pelas diversas formas de acesso ao ensino superior) ou o próprio corpo docente para os ciclos de estudo;</li> <li>• A execução deste objectivo teve um impacto directo e imediato, a nível interno, uma vez que, com o encerramento de IES e a consequente guarda dos seus espólios académicos para estes serviços, o volume de trabalho, quer em termos de organização da documentação e arquivo, quer em termos de requerimentos à DGES aumentou exponencialmente, levando à dedicação exclusiva de vários técnicos a esta tarefa, reduzindo assim os recursos humanos da DSSRES noutras áreas.público.</li> </ul>



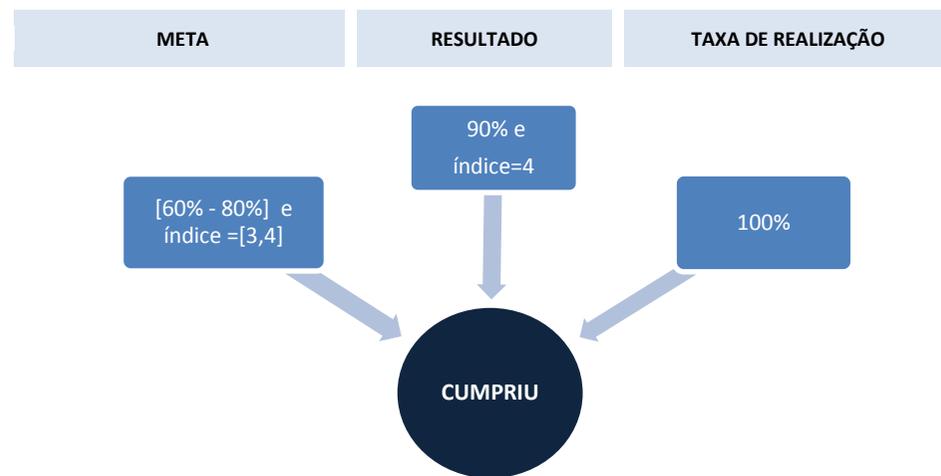
#### EFICIÊNCIA

25%

**Objectivo 3**  
Assegurar as actividades inerentes à emissão de pareceres em matérias da competência da DSSRES

*Indicador 3*  
**Taxa de execução**

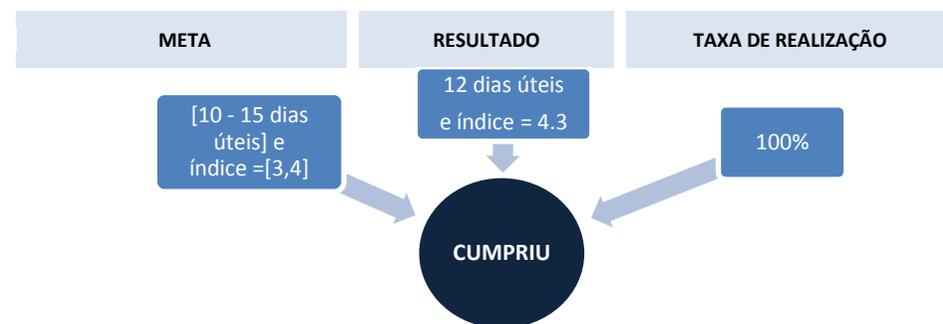
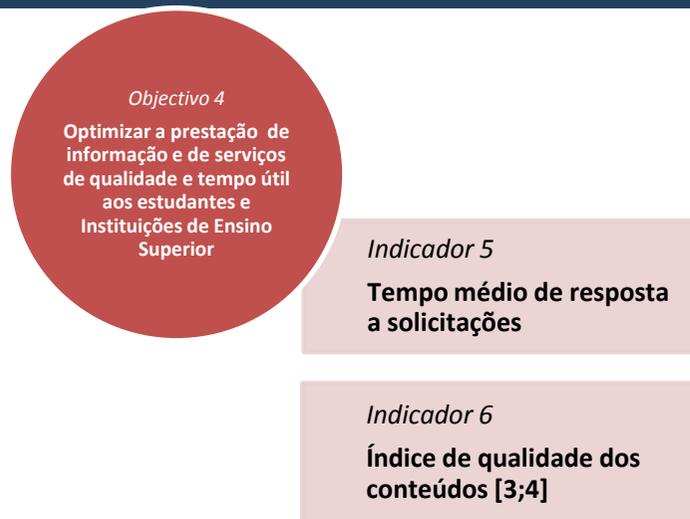
*Indicador 4*  
**Índice de qualidade dos conteúdos [3;4]**

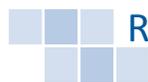


<p><b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b></p>	<p>Para elaboração dos pareceres solicitados à DSSRES, o técnico designado para o efeito procede, em primeiro lugar, à análise do pedido apresentado, realizando uma pesquisa e consulta de legislação, doutrina e eventual jurisprudência aplicáveis à situação em apreciação.</p> <p>Quando se mostre necessário o técnico designado solicita ao requerente esclarecimentos ou documentos que verifique estarem em falta.</p> <p>Munido de todos elementos e documentos necessários à emissão do parecer, o técnico procede à sua elaboração e submete a validação da Direcção de Serviços e aprovação do Director-Geral.</p>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>Durante o ano de 2010 foi solicitada à DSSRES a emissão de 80 pareceres sobre assuntos relacionados com pessoal docente das IES, tendo a equipa encarregue da sua elaboração respondido a um total de 72 pedidos.</p> <p>Os pareceres emitidos revelaram-se de elevada pertinência e de grande clareza dos seus conteúdos, pelo que o índice de qualidade corresponde a 4, numa escala de 0 a 5.</p> <p>Assim, apesar das dificuldades sentidas devido, essencialmente, à já referida multiplicidade de matérias tratadas, a taxa de realização deste objectivo, para o primeiro indicador foi de 90%, e para o segundo de 4, o que globalmente se considera que o objectivo foi Cumprido.</p>
<p><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esclarecimento junto das instituições de ensino superior e dos requerentes individuais de questões complexas e diversas no âmbito da legislação do ensino superior, designadamente na área do pessoal docente.</li> <li>• Ampliação dos conhecimentos dos técnicos e da sua capacidade de aplicação do quadro jurídico a questões suscitadas, a nível interno e externo.</li> </ul>

#### QUALIDADE

25%

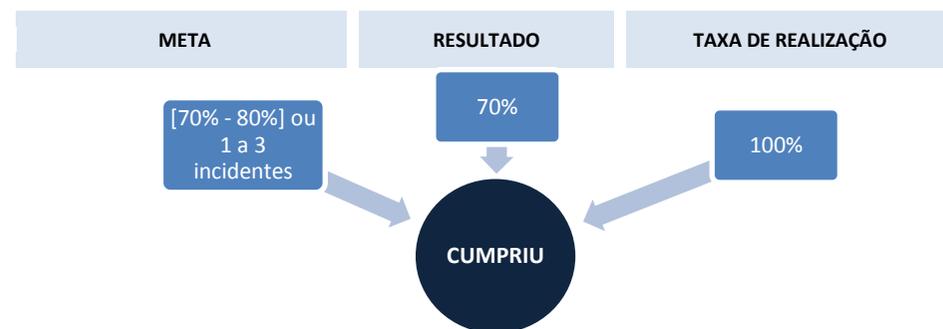
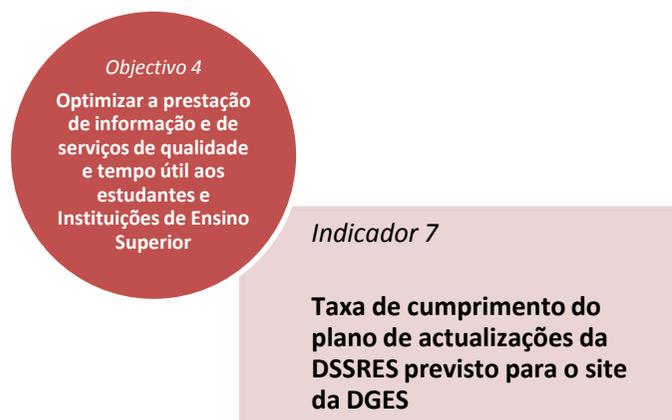


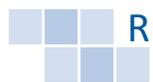


<p><b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b></p>	<p>Para este objectivo consideram-se os pedidos de informação provenientes de instituições de ensino superior, estudantes e público em geral no âmbito da rede de estabelecimentos e cursos do ensino superior, bem como as solicitações dos utentes para a emissão de declarações dentro dos prazos definidos pelo CPA. Estes pedidos de informação podem ser feitos de várias formas: via e-mail, via telefónica e via escrita (através de ofício).</p> <p>Foram elaborados os seguintes tipos de documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Declarações de reconhecimento do curso e da Instituição de Ensino Superior: 377;</li> <li>• E-mails genéricos recebidos e respondidos: 2.509;</li> <li>• Respostas a pedidos de informação genérica: 368;</li> <li>• Relativamente ao atendimento telefónico, foi possível apurar o número de chamadas recebidas através do <i>call center</i>: 1.403.</li> </ul>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>Tratando-se de um objectivo avaliado por dois indicadores, o mesmo foi globalmente cumprido. Relativamente ao indicador 6, que traduz uma avaliação quantitativa, o indicador foi cumprido pela generalidade dos técnicos envolvidos nas respostas aos utentes, existindo alguns desvios no período de resposta, embora respeitando na generalidade os 10-15 dias úteis definidos. No entanto, o indicador 4, que traduz uma avaliação qualitativa do objectivo, foi superado (índice superior a 4) devido à qualidade e rigor técnico das respostas fornecidas. Importa realçar que os colaboradores não estão exclusivamente afectos a esta tarefa.</p>
<p><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhoria da resposta fornecida aos clientes em termos de qualidade e de tempo útil;</li> <li>• A multiplicidade e heterogeneidade dos temas requeridos conduzem a um constante esforço de aprendizagem por parte dos técnicos;</li> <li>• Maior visibilidade da DGES para o exterior e melhoria da imagem junto dos utentes;</li> <li>• Criação de um sentimento de responsabilização e de maior empenho por parte dos técnicos, bem como um reforço da cooperação entre os mesmos;</li> <li>• Importância da tipificação de questões colocadas pelo cliente, tendo em vista a criação futura de uma FAQ no site da DGES, com um conjunto de questões/respostas mais frequentes.</li> </ul>

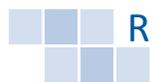
#### QUALIDADE

25%



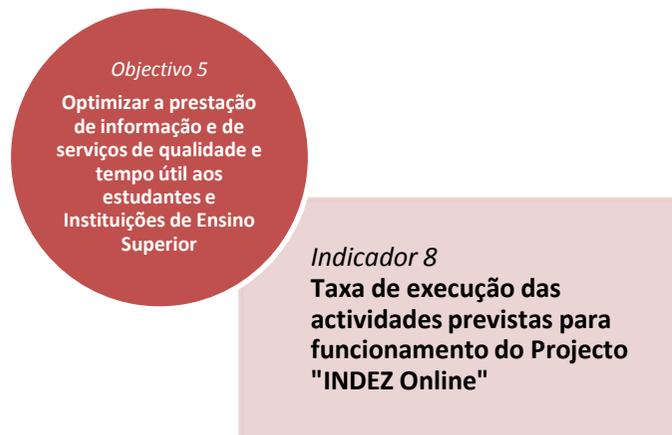


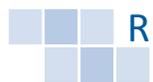
<p><b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b></p>	<p>Ao longo do ano foram efectuadas alterações a conteúdo já disponibilizado no site da DGES, como ainda foram introduzidos novos conteúdos referentes áreas que ainda não constavam no site, nomeadamente quanto à criação de uma área para prestação de informação sobre as Instituições de Ensino Superior Encerradas, nomeadamente instituições cuja documentação fundamental está à guarda da DGES, procedimentos a adoptar para pedidos de documentação, perguntas frequentes, com disponibilização de modelo de requerimento on-line, e outra informações gerais.</p>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>Face ao planeado, verifica-se que o mesmo foi cumprido.</p>
<p><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maior transparência na comunicação;</li> <li>• Satisfação das necessidades sentidas pelos utentes;</li> <li>• Reforço da eficiência nos serviços de atendimento da DGES;</li> <li>• Incremento da taxa de serviços electrónicos no âmbito do ensino superior;</li> <li>• Incremento da visibilidade da DGES junto dos utentes</li> </ul>



#### QUALIDADE

25%

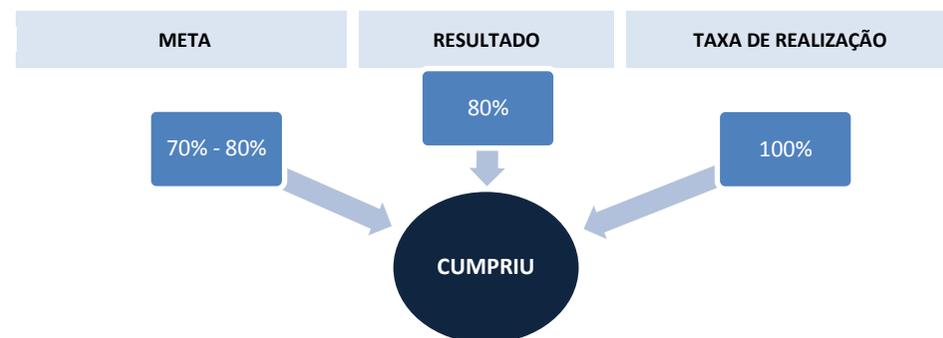
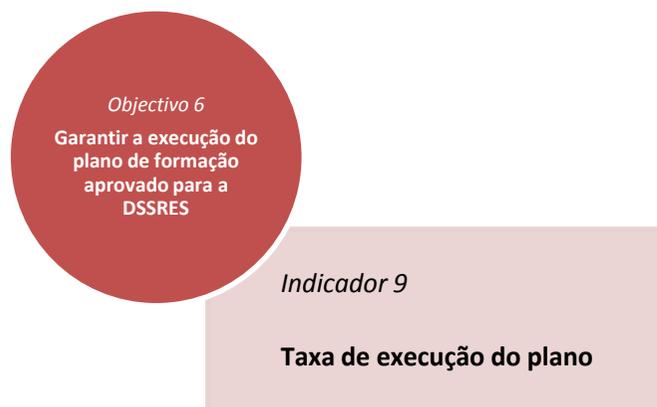


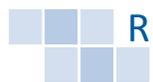


<b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	De acordo com o planeamento das actividades necessárias à execução do INDEZ <i>online</i> , verificou-se que <u>todas</u> as actividades descritas foram executadas, dentro dos prazos previstos.
<b>RESULTADO</b>	<p>O segundo ano deste projecto decorreu da melhor forma, tendo o plano de actividades sido cumprido na íntegra e dentro dos prazos previstos.</p> <p>Procedeu-se à elaboração dos requisitos e especificações a alterar e melhorar, das regras e validação de dados a incluir no processo de verificação automático e do modelo de relatório único a disponibilizar às IES. Teve de ser tida em conta na estrutura de dados as alterações legislativas referentes às novas carreiras e categorias da função pública, bem como as respectivas validações. Procedeu-se ainda à elaboração de três novos manuais de suporte às IES: um referente a requisitos e especificações técnicas, outro com instruções de preenchimento dos ficheiros de dados, e um último sobre a utilização e funcionamento da plataforma.</p> <p>Foi prestado todo o apoio necessário e em tempo útil às IES, de modo a que estas pudessem concluir o processo nos prazos definidos. Foram elaboradas diversas análises aos dados submetidos e validades, tendo algumas delas sido remetidas para o gabinete do Senhor Ministro da Ciência, tecnologia e Ensino Superior.</p>
<b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concentração e harmonização da informação em plataforma online, com procedimentos definidos;</li> <li>• Possibilidade das IES exportarem directamente a informação das suas aplicações de Recursos Humanos, minimizando o esforço e tempo inerente ao preenchimento do INDEZ;</li> <li>• Fiabilidade dos dados, controlo e validação da informação submetida;</li> <li>• Relatório agregado e dinâmico que facilita o processo de validação e aprovação final de cada IES;</li> <li>• Existência de <i>workflow</i> associados ao carregamento e validação dos dados e à aprovação e submissão do INDEZ.</li> </ul>

#### QUALIDADE

25%

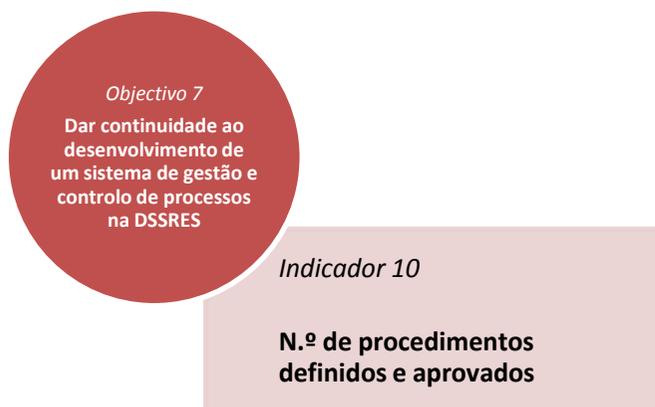




<b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	<p>Com a finalidade de promover uma maior qualificação dos colaboradores da DSSRES que se reflecte, necessariamente, no desenvolvimento organizacional do serviço, foi elaborado no início do ano de 2009 um Plano de Formação para a Direcção de Serviços. Nesse Plano de Formação foi projectada a realização e participação dos colaboradores da DSSRES em diversas acções de formação externas subordinadas a temas relacionados com as principais áreas de trabalho da DSSRES.</p>
<b>RESULTADO</b>	<p>De acordo com as necessidades verificadas, foi programada a participação em nove acções de formação externa: 3 relacionadas com a Arquitectura e gestão de recursos em instalações de ensino, duas relacionadas com o arquivo e documentação digital, duas subordinadas ao tema da gestão e motivação de pessoas, e por último uma no âmbito das auditorias internas.</p> <p>Com o decorrer do ano verificou-se a necessidade de proceder a alguns ajustes ao inicialmente elaborado.</p> <p>O número total de acções de formação externa foi de sete, tendo nelas participado dez colaboradores da DSSRES.</p>
<b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribui para uma maior satisfação e motivação dos colaboradores;</li> <li>• Aumento das competências individuais;</li> <li>• Facilitador de uma atitude mais participativa e empenhada;</li> <li>• Aumento da produtividade;</li> <li>• O retorno do investimento em formação reflecte-se numa melhor qualidade dos processos;</li> <li>• Facilita a partilha de conhecimento entre colaboradores;</li> <li>• Maior qualidade dos serviços.</li> </ul>

#### QUALIDADE

25%



### ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Com vista continuar os trabalhos de elaboração e implementação do Manual de Procedimentos da DSSRES, desenvolveram-se, durante o ano de 2010, diversas actividades, tanto ao nível dos procedimentos em si, como ao nível da sua monitorização.

O Manual de Procedimentos da DSSRES visa ser um instrumento de sistematização e difusão de informação a todos os colaboradores sobre modo de execução das actividades da Direcção de Serviços.

Com o objectivo de assegurar as actividades inerentes à actualização e monitorização do Manual de Procedimentos foi criada uma Comissão de Acompanhamento e designado um Gestor de Revisão do Manual.

A Comissão de Acompanhamento reuniu diversas vezes tendo acordado o seguinte:

- Designar, para uma maior eficácia na monitorização da aplicação dos procedimentos, um Responsável por cada procedimento, a quem compete assegurar a efectiva utilização do procedimento por todos os intervenientes.
- Incumbir os Responsáveis de Procedimento de efectuar propostas de novos procedimentos ou de alteração de procedimentos já existentes.
- Incumbir os Responsáveis de Procedimento de analisar e submeter à consideração da Comissão de Acompanhamento propostas de alteração ou novos procedimentos apresentados colaboradores da DSSRES.
- Aprovar fichas de monitorização de procedimentos apresentadas por cada Responsável de Procedimento referentes aos procedimentos de:
  - Controlo dos documentos legais de interesse para as actividades da DSSRES;
  - Emissão de Declarações de Reconhecimento do par Estabelecimento de Ensino/Curso;
  - Instrução dos processos referentes ao pessoal docente e não docente dos estabelecimentos de ensino superior público;
  - Emissão e entrega de documentação relativa a instituições de ensino superior encerradas;
  - Reconhecimento de interesse público dos estabelecimentos de ensino superior privados.
- Submeter à consideração do Director-Geral do Ensino Superior quatro procedimentos novos e respectivos impressos, que posteriormente foram aprovados:
  - Revisão do Manual de Procedimentos;
  - Alteração de denominação dos estabelecimentos de ensino superior;
  - Registo de criação de ciclos de estudos acreditados;
  - Visitas às Instituições de Ensino Superior.

	<p>A implementação destes procedimentos e respectivos impressos pretende ser uma primeira abordagem tendente à futura implementação de um sistema de gestão da qualidade na Direcção de Serviços de Suporte a Rede do Ensino Superior.</p>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>O Manual de Procedimentos da DSSRES integra actualmente doze procedimentos em vigor, sendo quatro novos e oito procedimentos formulados em 2009. O Manual possui um Anexo constituído por três procedimentos que vigoraram apenas até ao ano de 2009.</p> <p>Uma vez que o critério de superação associado a este objectivo, dizia respeito à elaboração de três procedimentos novos e respectivos impressos, conclui-se que o objectivo foi superado com por terem sido elaborados quatro novos procedimentos.</p> <p>O desvio positivo de 33% deve-se, essencialmente, aos seguintes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• À tentativa de abranger o maior número possível de actividades da DSSRES no Manual de Procedimentos, com vista à uniformização dos procedimentos utilizados e à sua divulgação por todos os colaboradores desta Direcção de Serviços;</li> <li>• À necessidade de tentar garantir maior celeridade na execução do maior número de actividades possível, através da adopção de medidas eficientes, tendentes à obtenção de melhores resultados, bem como à redução no tempo gasto.</li> </ul>
<p><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos claros e uniformes facilitando a sua execução e monitorização;</li> <li>• Obtenção de melhores resultados;</li> <li>• Maior qualidade e redução de tempo no serviço prestado;</li> <li>• Maior assertividade na transmissão de conhecimentos, informação e na execução de procedimentos;</li> <li>• Instrumento facilitador do cumprimento e rigor dos procedimentos e tarefas.</li> </ul>

### ACTIVIDADES EXTRA-PLANO

#### Área dos Cursos do Ensino Superior

Com a entrada em funcionamento da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) em 2010, as actividades relativas a processos de cursos superiores da competência da DGES passaram essencialmente a consistir na verificação de alterações a ciclos de estudos realizadas pelas instituições de ensino superior e comunicadas à DGES e no registo de novos ciclos de estudos previamente acreditados, bem como em assegurar a prestação de apoio àquela Agência.

- A partir de Maio de 2010, a A3ES começou a comunicar à DGES os novos ciclos de estudos que havia decidido acreditar para a entrada em funcionamento no ano lectivo de 2010/2011, tendo sido tratados com prioridade máxima os cursos de formação inicial, dada a necessidade de serem contemplados no processo de fixação de vagas.
  - Pedidos de registo de cursos acreditados em 2010: 199
  - Registo de cursos acreditados em 2010: 195
- Verificação de alterações a ciclos de estudos realizadas pelas instituições de ensino superior: 793
- Foi prestado apoio à A3ES no âmbito de resposta a questões concretas, de que são exemplos o envio das listas dos cursos autorizados a funcionar até à data de pedido de acreditação, questões relativas ao eventual deferimento tácito de um conjunto de cursos e outras sobre o registo de cursos em associação, foi ainda chamada a atenção para determinadas situações, muitas detectadas no âmbito do procedimento de registo, destacando-se a inconformidade legal de planos de estudos de ciclos já acreditados, a necessidade de conhecer o número máximo de admissões estabelecido no processo de acreditação dos ciclos de formação inicial, ou o tratamento específico de que carecem os ciclos na área da formação de professores, que é objecto de legislação especial.
- Foram realizadas na DGES várias reuniões de trabalho com o Presidente da Agência, desde o início do processo de acreditação.

Os resultados alcançados nesta área de trabalho foram muito positivos, dado o volume de pedidos e a complexidade dos procedimentos.

### Área das Vagas para o Ensino Superior

Foram realizadas diversas tarefas, entre as quais se destacam:

- Actualização dos ficheiros a enviar para as IES Públicas (de acordo com o despacho orientador de fixação de vagas pela tutela) e para as IES Privadas, para preenchimento das vagas pretendidas do regime geral e dos cursos de Pós-Licenciatura de Especialização em Enfermagem e de Complemento de Formação em Enfermagem.
- Recepção e análise das propostas enviadas pelas IES Públicas e Privadas.
- Negociação e ajuste das propostas, para os casos em que se verifique um aumento não justificado do número de total de vagas por Instituição.
- Actualização dos códigos dos cursos, em parceria com o GPEARL.
- Divulgação no sítio da DGES, dos valores fixados de vagas das IES Públicas e Privadas, de acordo com o disposto no número 6 do artigo 64.º do RJIES.

### Área das Instituições de Ensino Superior e respectivas alterações Institucionais

A apreciação dos requisitos legalmente estabelecidos implica a análise de uma multiplicidade de documentação comprovativa do preenchimento dos mesmos. Com vista a propiciar uma maior celeridade na resposta a estes pedidos iniciou-se o planeamento da elaboração de modelos para este tipo de processos, com indicação da documentação e elementos a serem enviados pelas entidades instituidoras de estabelecimentos de ensino superior privados, tendo-se adaptado um modelo já existente no que respeita à matéria das instalações.

- Em 2010 foram recepcionados 4 pedidos de alteração de denominação de Instituições de Ensino Superior, um pedido de alteração de denominação de 4 unidades orgânicas, um pedido de mudança de instalações e um pedido de fusão. Destes, 2 tiveram a análise técnica concluída.
- Dos pedidos recebidos em anos anteriores foram completamente concluídos 2, tendo sido concluída a análise técnica de mais 3 pedidos.

### Área das Infra-estruturas do Ensino Superior

- Elaboração de pareceres técnicos relativos às instalações das Instituições de Ensino Superior
- Actualização do manual de Procedimentos
- Actualização da carteira de indicadores
- Realização de visitas às Instituições de ensino superior: nas instituições públicas o objectivo é de conhecer o estado das infra-estruturas, necessidade de adequação e qualificação dos espaços e equipamentos do ensino superior e da rede de acção social; nas instituições privadas o objectivo decorre da verificação dos pressupostos relacionados com as instalações no âmbito do reconhecimento de interesse público

Outras actividades desenvolvidas:

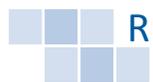
- **Quadro Nacional de Qualificações**

Com a entrada em vigor da Portaria n.º 782/2009, de 23 de Julho, que regula o Quadro Nacional de Qualificações (QNQ), a DGES foi designada para se coordenar com a Agência Nacional para a Qualificação (ANQ) no que respeita aos níveis 5 a 8 da estrutura do QNQ, que abrangem os CET e os três ciclos de estudos conferentes de grau decorrentes do Processo de Bolonha.

Neste sentido, a DGES esteve representada, ao longo do ano de 2010, em diversas reuniões, através das quais foi acompanhando os trabalhos desenvolvidos pela ANQ e demais parceiros na elaboração do relatório de referência do QNQ ao Quadro Europeu de Qualificações (QEQ) e comunicando os desenvolvimentos ocorridos ao nível do processo de referência ao Quadro de Qualificações do Espaço Europeu do Ensino Superior, que segue um percurso independente, dadas as especificidades e a autonomia das instituições de ensino superior.

Em 17 Novembro de 2010, apresentou o estado do processo do QNQ para o Ensino Superior num painel do Seminário promovido pela ANQ intitulado «O Quadro Nacional de Qualificações».

A DGES colaborou ainda na elaboração e divulgação de um documento que, seguindo aquele percurso próprio, estará na base de um relatório de referência a concluir separadamente para os níveis 5 a 8 do QNQ. Este documento está para apreciação por um painel de



peritos internacionais em Janeiro de 2011. O documento de trabalho intitulado “*The Framework for Higher Education Qualifications in Portugal. FHEQ-Portugal*”, bem como um conjunto de informação na área, encontram-se disponibilizados no site da DGES.

- **Levantamento dos montantes de Propinas de Mestrado e Pares Licenciatura/Mestrado**

Na sequência do Despacho orientador do Sr. MCTES sobre a fixação de vagas do ensino superior público para o ano lectivo de 2010/2011, foi solicitada informação às IES relativa ao montante das propinas fixadas para os cursos de mestrado<sup>3</sup>, bem como os dados relativos aos pares de ciclos de estudos de licenciatura e de mestrado, e respectiva fundamentação das decisões tomadas.

Os dados foram recepcionados e analisados pela DGES, tendo-se solicitado às Instituições as clarificações necessárias, nas situações em que foram detectadas incongruências nos dados enviados, quer relativamente à informação sobre os pares 1º ciclo / 2º ciclo, quer em relação à informação sobre os montantes das propinas de mestrados.

Esta informação foi compilada e colocada para consulta no sítio da DGES na Internet, tendo sido enviada ao Gabinete do Ministro.

### EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS EM 2010 NA DSSRES

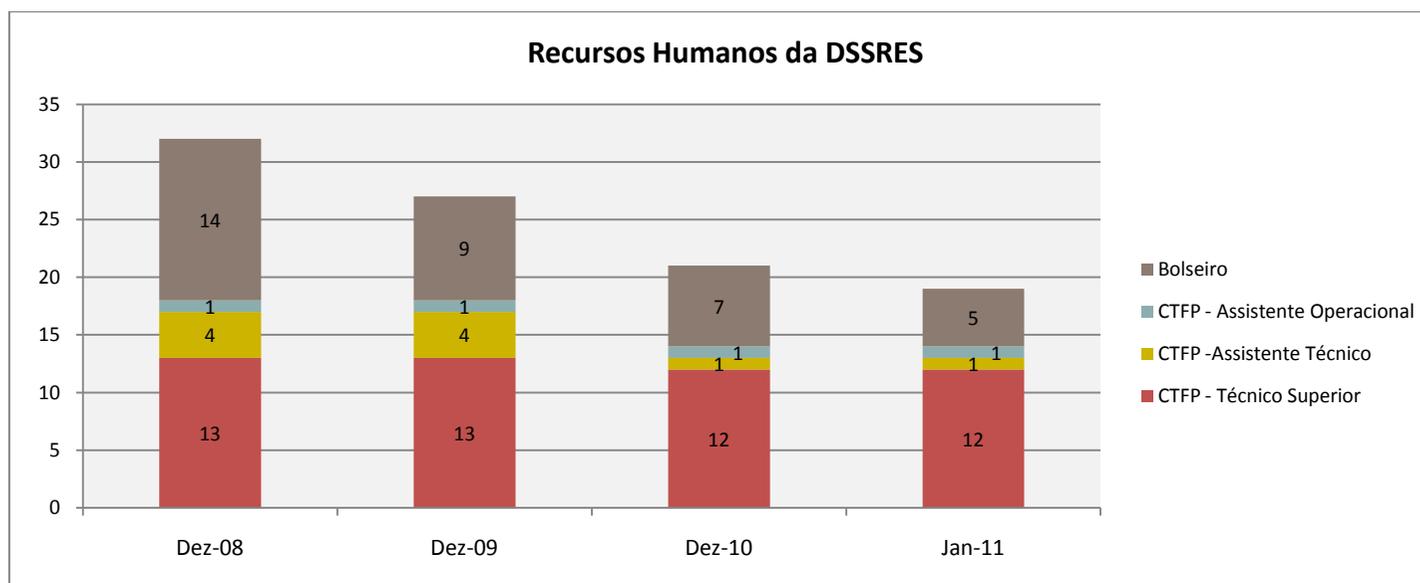
- De 2009 para 2010 registou-se uma diminuição de 23% no número de pessoas afectas à DSSRES, sendo que a categoria que maior decréscimo registou foi a dos Assistentes Técnicos, com uma diminuição de 75%.
- De Dezembro de 2010 para Janeiro de 2011, o número de bolseiros diminuiu com a saída de 2 bolseiros, estando prevista a saída de mais um bolseiro até ao final de Fevereiro, sem qualquer previsão de substituição. Tal diminuição representa uma queda de 43% no número de bolseiros da DSSRES face a Dezembro de 2010.

---

<sup>3</sup> Abrangidos pelo n.º 3 do artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de Março

## RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2010

- De referir que, de Dezembro de 2008 até final do 1º trimestre de 2011, a diminuição do número de pessoas afectas à DSSRES é superior a 40%.



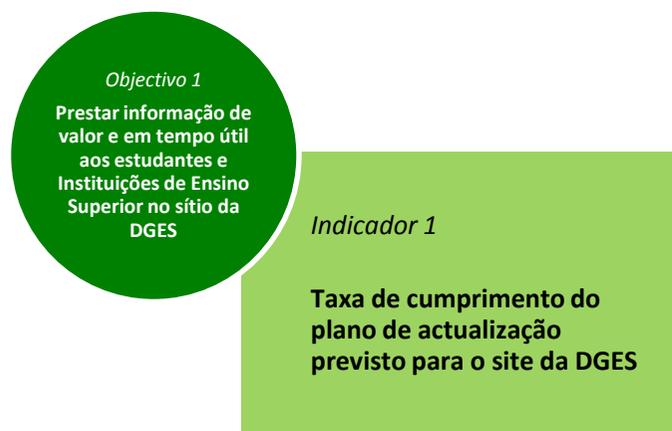
### BOAS PRÁTICAS DA DSSRES

- Especialização, polivalência e mobilidade funcional dos recursos humanos;
- Adopção generalizada de ferramentas de controlo de execução de tarefas.

### DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

#### EFICÁCIA

50%



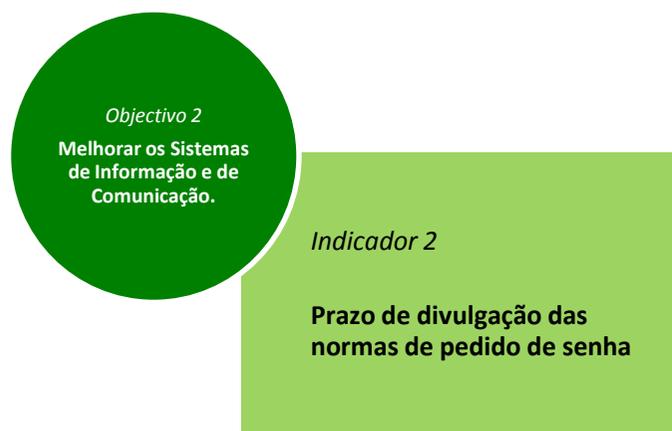
<p><b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b></p>	<p>Tendo em conta que o sítio único da DGES constitui o canal de comunicação por excelência com o seu público-alvo, a DSAES, pretendendo corresponder às exigências de qualidade da informação e à satisfação das necessidades sentidas pelos utentes, procedeu a uma reestruturação e reorganização dos conteúdos divulgados na área do acesso ao ensino superior bem como à actualização dos mesmos, destacando-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A apresentação de um novo Layout;</li> <li>• Uma nova descrição da página;</li> <li>• Melhoria do tempo de actualização;</li> <li>• Simplificação da navegação;</li> <li>• Simplificação das áreas de conteúdos, na óptica do utilizador.</li> </ul> <p>Deste modo, o site da DGES, na área atribuída à DSAES, reuniu toda a informação existente para o acesso ao ensino superior, nas suas diversas formas de ingresso. Disponibilizaram-se, assim, as diversas publicações, os prazos em que foram praticados os actos relacionados com os concursos e regimes especiais, os dispositivos normativos e legais, as condições de candidatura, bem como a oferta da rede de ensino superior ligada aos concursos nacional e institucionais de acesso, assim como um conjunto de informação prática e de consulta acessível. Esta disponibilização online verificou-se no próprio dia da publicação dos diplomas legais e de lançamento das publicações. Os restantes conteúdos foram objecto de divulgação imediatamente após a sua elaboração e aprovação.</p>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>Face ao planeamento realizado, o qual impunha como meta a divulgação da informação no dia seguinte ao da sua aprovação, o presente objectivo foi superado em virtude da referida divulgação ser processada imediatamente após a sua aprovação.</p> <p>Para a superação do objectivo contribuíram a focalização nas necessidades dos utentes e o incremento do aperfeiçoamento permanente da informação de valor prestada aos estudantes e instituições, em tempo útil, de modo a que esta constitua uma mais-valia real.</p>
<p><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elevado grau de satisfação dos utilizadores;</li> </ul>

### **BENEFÍCIOS**

- Prestação de informação útil e actualizada em tempo real;
- Cumprimento das exigências de qualidade de informação;
- Maior transparência no relacionamento com os utentes;
- Optimização do custo/benefício nos pedidos de informação;
- Simplificação e desmaterialização de processos;
- Reforço da eficiência dos Serviços.

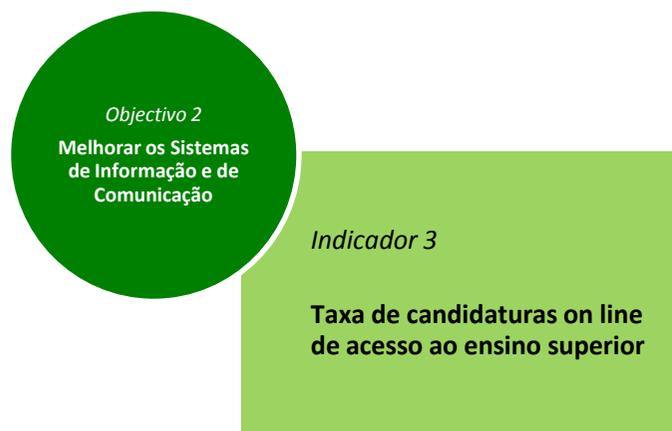
#### EFICÁCIA

50%

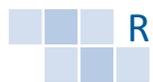


<b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	Produção atempada das instruções relativas ao pedido de atribuição de senha.
<b>RESULTADO</b>	<p>No âmbito do resultado obtido, importa evidenciar que as normas de pedido de senha foram totalmente divulgadas até ao final do mês de Fevereiro.</p> <p>Tendo sido concretizada a antecipação da divulgação das normas de pedido de senha, relativamente a 2010, com o objectivo de incentivar a utilização da candidatura online, a meta traçada de divulgação até 01.06.2010 foi superada.</p>
<b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b>	<p>A produção e divulgação atempada das normas de pedido de senha teve um impacto directo e significativo a nível dos alunos candidatos ao ensino superior, em termos de facilitação da comunicação e da satisfação das suas necessidades, permitindo-lhes conhecer todo o processo e decidir consciente e atempadamente sobre as suas opções futuras a nível académico e profissional.</p> <p>Por outro lado, dilatou temporalmente dificuldades pontuais que se foram sentido, ao mesmo tempo que contribuiu para o enorme crescimento da taxa de utilização da candidatura online no concurso nacional.</p>

# EFICÁCIA 50%



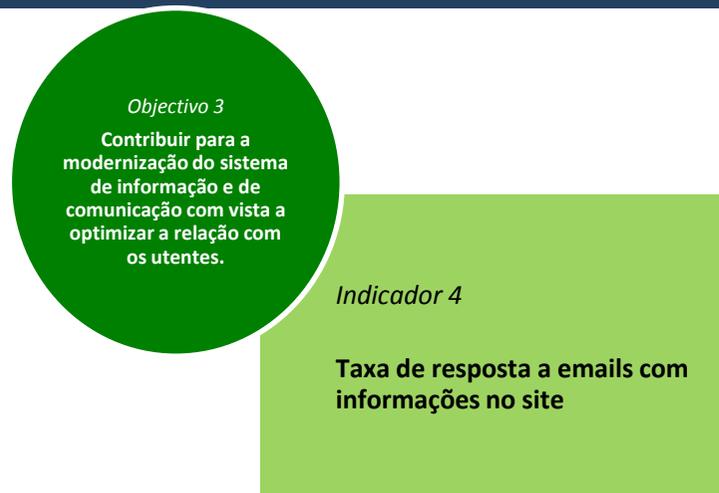
<p><b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b></p>	<p>Em 2010, a plataforma que permite aos estudantes candidatarem-se ao ensino superior via online, foi desenvolvida e aperfeiçoada de modo a continuar a garantir a segurança e estabilidade da mesma, bem como, a fiabilidade das infra-estruturas e sistemas informáticos de suporte, aproximando-a das necessidades crescentes dos seus utilizadores.</p> <p>Por outro lado, a DSAES assumiu como entendimento a ser transmitido, sobretudo aos Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior, de que o sistema de candidatura online, na 1.ª fase do concurso nacional, devia constituir a forma de candidatura por excelência.</p>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>No âmbito do resultado obtido, importa evidenciar um crescimento efectivo do número de candidaturas ao concurso nacional via online. Efectivamente, no âmbito da 1.ª fase do Concurso Nacional a candidatura online foi utilizada por 98,7% dos candidatos. Nesta 1.ª fase foram registadas 51.479 candidaturas online e apenas 700 em suporte papel. No âmbito das 2.ª e 3.ª fases, que decorreram exclusivamente online, foram registadas 20.255 e 5297 candidaturas, respectivamente.</p> <p>Para a superação do objectivo, contribuiu a melhoria dos sistemas de informação e de comunicação bem como o desenvolvimento permanente dos sistemas de segurança e dos sistemas informáticos de suporte.</p> <p>A evolução deste objectivo revela-se positiva pois em 2009, o número de candidaturas apresentadas no âmbito da 1.ª fase do concurso nacional através do sistema online registou um total de 40.487.</p>
<p><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b></p>	<p>O crescimento efectivo do número de candidaturas online ao concurso nacional causou um impacto particularmente relevante na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Simplificação e desmaterialização do processo de candidatura;</li> <li>• Elevado grau de satisfação por parte dos utilizadores;</li> <li>• Redução da possibilidade de engano por parte dos candidatos;</li> <li>• Inviabilização da validação de candidaturas que contenham erros;</li> <li>• Uniformização de ferramentas e procedimentos para o aluno e para os serviços (aumento da equidade);</li> </ul>



- Evolução para sistema paperless;
- Diminuição de custos com o processo;
- Prestação de serviços com qualidade reforçada;
- Eficiência processual no tempo e na qualidade dos serviços prestados, com produtividade e satisfação dos colaboradores da DSAES;
- Melhoria da qualidade da relação entre a DGES e os candidatos ao ensino superior;
- Aumento da confiança dos candidatos na DGES e nos seus colaboradores;
- Orientação dos Serviços para uma resposta pronta, eficaz, transparente, e adaptada às necessidades dos candidatos;
- Incremento da taxa de serviços electrónicos no âmbito do ensino superior e da DGES.

#### EFICÁCIA

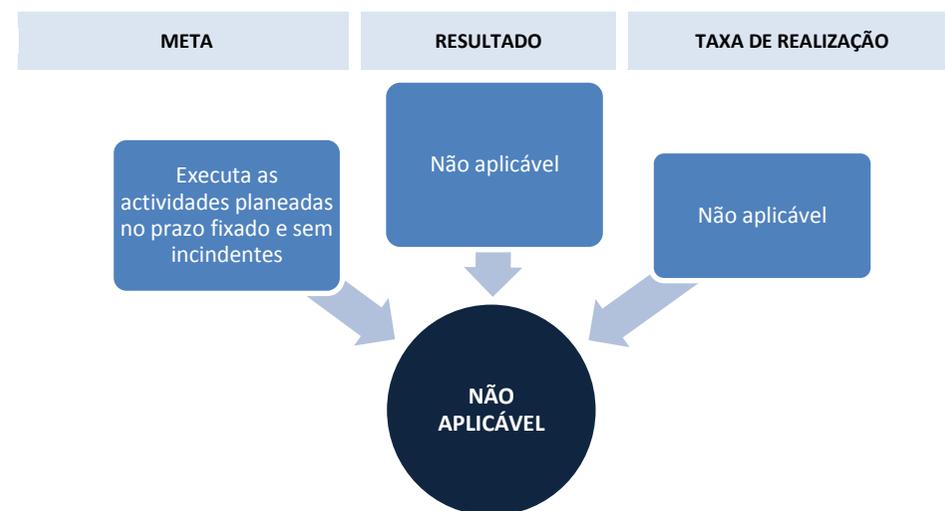
50%

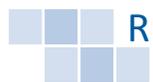


<p><b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responder aos e-mails processando a respectiva informação de modo a otimizar a relação com os utentes e, se possível, antecipando possíveis necessidades de resposta;</li> <li>• Actualizar e elaborar conteúdos e perguntas frequentes, divulgados no <i>site</i> da DGES, em virtude de novas questões colocadas pelos utentes através dos seus e-mails.</li> </ul>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>No âmbito do resultado obtido, importa evidenciar que a informação disponibilizada no <i>site</i> cobre a totalidade das questões colocadas por <i>e-mail</i>. Consequentemente o objectivo foi superado.</p> <p>A informação referente ao acesso ao ensino superior foi actualizada regularmente no <i>site</i> da DGES, de forma a contribuir para um maior esclarecimento dos utentes, que, deste modo, encontram as respostas para as suas questões no referido <i>site</i>.</p> <p>Foram colocadas no <i>site</i> inúmeras perguntas frequentes que cobrem a maior parte das questões colocadas pelos estudantes e que podem ser actualizadas sempre que se revele necessário. Em complemento das perguntas frequentes e tendo em vista a diminuição do número de e-mails recebidos, encontrava-se disponível para consulta dos utentes um conjunto de informações do qual se destaca o índice de cursos, calendários, deliberações da CNAES, regulamentos, publicações e outros.</p>
<p><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiência processual, no que se refere ao tempo e qualidade de serviços prestados;</li> <li>• Melhoria da imagem da DGES junto dos utentes;</li> <li>• Maior satisfação dos utentes que encontram, a todo o tempo, resposta para as suas questões, através do acesso à página electrónica da DGES;</li> <li>• Diminuição de custos na gestão de documentos físicos e/ou electrónicos;</li> <li>• Maior disponibilidade dos colaboradores internos do serviço para a realização de outras actividades.</li> </ul>

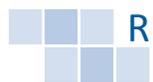
#### EFICIÊNCIA

25%



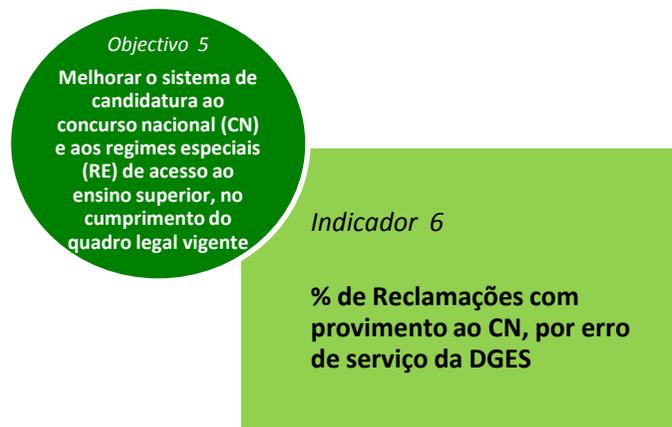


<p><b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b></p>	<p>O presente objectivo não foi desenvolvido, em virtude de uma alteração superveniente de circunstâncias na DSAES e de uma consequente reorientação de actividades e acções, numa lógica de prestação de serviços aos utentes, adaptada à satisfação das necessidades dos mesmos e caracterizada pela melhoria e aperfeiçoamento da informação disponibilizada, com vista ao cumprimento das exigências de qualidade de informação e, sobretudo, na adequação às necessidades sentidas pela Unidade Orgânica face às solicitações dos particulares.</p> <p>Consequentemente, o indicador não foi objecto de execução.</p>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>Não aplicável</p>
<p><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b></p>	<p>Não aplicável</p>



#### QUALIDADE

25%



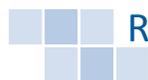
### ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

O Indicador foi objecto de alteração, em virtude da introdução da figura de rectificação através do artigo 60.º da Portaria n.º 478/2010, de 9 de Julho, que aprovou o regulamento do concurso nacional de acesso e ingresso no ensino superior público para a matrícula e inscrição no ano lectivo de 2010-2011, nos termos da qual se introduziu, em substituição da figura de erro de serviço.

Com o objectivo de melhorar o sistema de candidatura através do Concurso Nacional foram desenvolvidas diversas actividades das quais se destaca:

- A reestruturação e reorganização dos conteúdos divulgados na área do acesso ao ensino superior bem como à actualização dos mesmos com a apresentação de um novo Layout, uma nova descrição da página, melhoria do tempo de actualização, Simplificação da navegação e Simplificação das áreas de conteúdos, na óptica do utilizador.
- Articulação com as diversas entidades e organismos intervenientes no concurso nacional, designadamente a CNAES – Comissão Nacional de Acesso ao Ensino Superior, a DGIDC – Direcção-Geral de Inovação e Desenvolvimento Curricular, o JNE – Júri Nacional de Exames, as Secretarias Regionais de Educação das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira e as Instituições de Ensino Superior através dos Gabinetes de Acesso constituídos através destas;
- Articulação com Instituições de Ensino Superior no que se refere à informação relevante para o acesso ao ensino superior, nomeadamente, provas de ingresso fixadas e fórmulas da nota de candidatura, classificações mínimas exigidas para provas de ingresso e para nota de candidatura, preferências regionais e acessos preferenciais, pré-requisitos.
- Apresentação de propostas de alterações legislativas procurando simplificar e consolidar mecanismos de acesso ao ensino superior e garantir as condições que permitam a igualdade e democraticidade no acesso ao ensino superior;
- Melhoria da qualidade técnica na análise jurídica que abrange: fase instrutória dos processos, reclamações e fase de contencioso;
- Divulgação da informação relevante para a candidatura, quer através de guias informativos e brochuras, quer através da Internet, bem como a participação em eventos vários com carácter informativo (conferências e seminários);

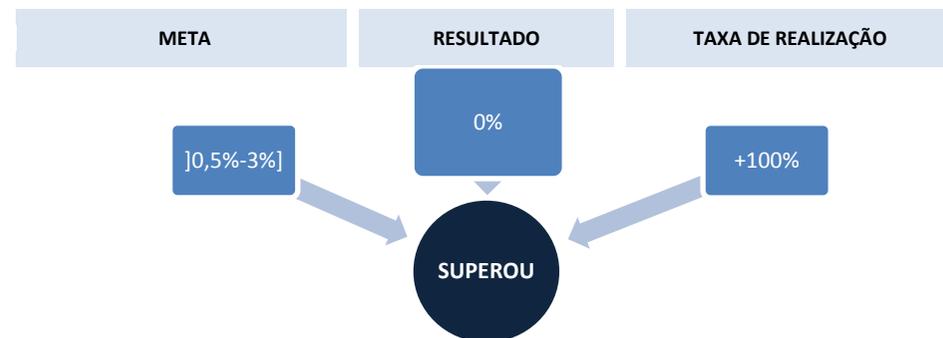
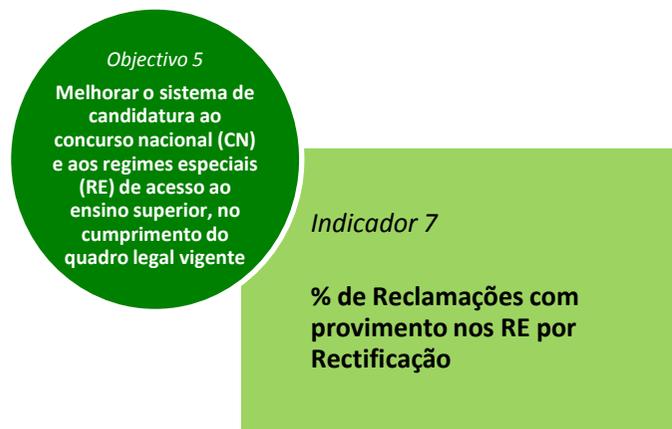
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração de normas para articulação com os Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior;</li> <li>• Realização de várias sessões informativas com os diferentes Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior;</li> <li>• Preparação da candidatura, com elaboração de Guias de Candidatura e recepção dos processos, com análise pelos técnicos, dos contingentes especiais, aferindo da documentação e legitimação dos dados, com posterior inserção no sistema;</li> <li>• Disponibilização de um sistema de candidatura <i>online</i>, simplificador do procedimento, o qual reduz a possibilidade de erro por parte do candidato;</li> <li>• Leitura, tratamento e validação dos dados;</li> <li>• Seriação e colocação dos candidatos com envio dos resultados e processos por via electrónica às Instituições de Ensino Superior e aos Gabinetes de Acesso;</li> <li>• Tratamento de reclamações e articulação com os utentes do Serviço;</li> <li>• Atendimento público, com pessoal preparado e motivado, através de diferentes canais de comunicação;</li> <li>• Emissão de documentos para comprovação de resultados relacionados com o processo de candidatura. Tratamento de reclamações e articulação com os utentes do Serviço;</li> <li>• Atendimento público, com pessoal preparado e motivado, através de diferentes canais de comunicação;</li> <li>• Emissão de documentos para comprovação de resultados relacionados com o processo de candidatura.</li> </ul>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>Tendo em conta o número de candidaturas apresentadas no âmbito do Concurso Nacional, que perpez um total de 77.731, verifica-se um resultado positivo no que respeita ao número de reclamações objecto de provimento por rectificação. Efectivamente, no âmbito da 1.ª fase do CN foram deferidas 0,03% de reclamações, na 2.ª fase aquela percentagem foi de 0,05% e na 3.ª foi de 0%, valores manifestamente abaixo do limite de 0,5%, fixado para superação. O desvio positivo deveu-se, por um lado, ao desempenho da missão de informação e esclarecimento por parte dos colaboradores da DSAES, que procuraram dotar os utentes de todas as informações e materiais</p>



	<p>necessários e, por outro lado, a nível organizacional, o rigor empregue na realização das tarefas mostrou-se fundamental para o resultado atingido. Foi também decisiva a missão de informação levada a cabo directamente, através dos vários meios de comunicação da DGES, bem como indirectamente, através de serviços desconcentrados, os quais permitiram a prevenção dos problemas. Para este resultado foi ainda importante o crescimento efectivo da taxa de utilização do sistema de candidatura online.</p>
<p><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b></p>	<p>A DSAES desenvolveu as suas competências, numa lógica de aperfeiçoamento dos processos e dos procedimentos, pretendendo corresponder às exigências de qualidade da informação e à satisfação das necessidades sentidas pelos utentes e visando a prevenção de problemas. Este facto, aliado ao crescimento efectivo do número de candidaturas ao concurso nacional através do sistema online, possibilitou uma tendencial diminuição do tempo dispendido com determinadas tarefas. Por outro lado, foi também possível disponibilizar, sobretudo aos candidatos, informação mais completa e actualizada em tempo real, online, no site da DGES, o que veio permitir, cada vez mais, uma boa informação para uma boa decisão. Destacando-se ainda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elevado grau de satisfação dos utilizadores;</li> <li>• Cumprimento das exigências de qualidade de informação;</li> <li>• Maior transparência no relacionamento com os utentes;</li> <li>• Optimização do custo/benefício nos pedidos de informação;</li> <li>• Simplificação e desmaterialização de processos;</li> <li>• Reforço da eficiência dos Serviços.</li> </ul> <p>De igual modo, e neste seguimento, foi desenvolvido um trabalho importante na DSAES no que se refere à articulação estreita e permanente com os serviços intervenientes no processo de acesso ao ensino superior, o que se mostrou crucial para a concretização com sucesso das acções que lhe foram cometidas e que foram evidentes nos resultados obtidos. Destaque-se, neste âmbito, o papel dos novos Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior, como serviços descentralizados, que mereceram uma atenção constante por parte da DSAES, revelando-se positiva esta articulação.</p>

#### QUALIDADE

25%



### ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Tendo em conta a alteração verificada no indicador n.º 1 do Objectivo n.º 1, procedeu-se à alteração do presente indicador pois ambos se enquadram no mesmo objectivo Neste sentido, para cumprimento do indicador n.º 2 será considerada a percentagem de reclamações com provimento por rectificação verificada no âmbito da candidatura ao ensino superior através dos regimes especiais.

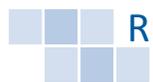
Com o objectivo de melhorar o sistema de candidatura através dos Regimes Especiais foram desenvolvidas diversas actividades das quais se destaca:

- A reestruturação e reorganização dos conteúdos divulgados na área do acesso ao ensino superior bem como à actualização dos mesmos com a apresentação de um novo Layout, uma nova descrição da página, melhoria do tempo de actualização, Simplificação da navegação e Simplificação das áreas de conteúdos, na óptica do utilizador.
- Articulação com a Comissão Nacional de Acesso ao Ensino Superior, com a Direcção-Geral de Inovação e Desenvolvimento Curricular, com o Júri Nacional de Exames, com os Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior e com as Secretarias Regionais de Educação das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira;
- Articulação estreita com o Instituto Português de Apoio ao Desenvolvimento, com a Fundação Calouste Gulbenkian, bem como, com representações diplomáticas portuguesas no estrangeiro, com as Coordenações do Ensino Português no Estrangeiro e com Escolas Europeias e Portuguesas no estrangeiro;
- Apresentação de propostas de alterações legislativas com vista a simplificar e consolidar mecanismos de acesso ao ensino superior e garantir as condições que permitam o alargamento da taxa de participação no ensino superior;
- Divulgação da informação relevante para a candidatura, quer através de guias informativos, quer através da Internet;
- Elaboração de normas para articulação com os Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior que se encontram em cada distrito, ao longo de todo o país, com a realização das respectivas reuniões de coordenação;
- Preparação da candidatura, onde se inclui a elaboração dos formulários;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta prévia das Instituições de Ensino Superior (IES) para aferir das respectivas capacidades de acolhimento;</li> <li>• Recepção dos processos e tratamento dos dados, com análise dos processos pelos técnicos, aferindo da documentação e posterior validação dos dados e da candidatura;</li> <li>• Seriação e colocação dos requerentes de acordo com as opções indicadas e atendendo ao nº de vagas passível de utilização nas IES;</li> <li>• Elaboração de pautas, respectiva homologação e divulgação;</li> <li>• Análise de reclamações, quando estas se verificarem, e conseqüente reflexo das mesmas nas pautas de colocação;</li> <li>• Melhoria da qualidade técnica na análise jurídica que abrange: fase instrutória dos processos, reclamações e fase de contencioso;</li> <li>• Organização dos processos para envio para as IES e para arquivo na DSAES;</li> <li>• Recepção dos processos devolvidos pelas IES, referentes a alunos colocados que não efectuaram matrícula;</li> <li>• Emissão de documentos estatísticos e elaboração de estudos referentes ao acompanhamento de estudantes dos PALOPs.</li> </ul>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>Não foram apresentadas reclamações com fundamento em lapso dos serviços nem rectificação da decisão por causa não imputável ao candidato.</p>
<p><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b></p>	<p>A DSAES desenvolveu as suas competências, numa lógica de aperfeiçoamento dos processos e dos procedimentos, pretendendo corresponder às exigências de qualidade da informação e à satisfação das necessidades sentidas pelos utentes e visando a prevenção de problemas.</p> <p>Por outro lado, foi também possível disponibilizar, sobretudo aos candidatos, informação mais completa e actualizada em tempo real, online, no site da DGES, o que veio permitir, cada vez mais, uma boa informação para uma boa decisão. Destacando-se ainda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elevado grau de satisfação dos utilizadores;</li> <li>• Cumprimento das exigências de qualidade de informação;</li> <li>• Maior transparência no relacionamento com os utentes;</li> </ul>

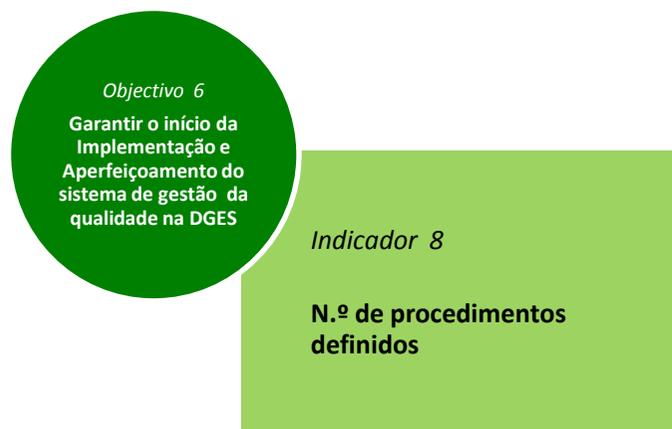


- Optimização do custo/benefício nos pedidos de informação;
  - Reforço da eficiência dos Serviços.
-

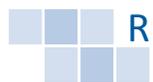


## QUALIDADE

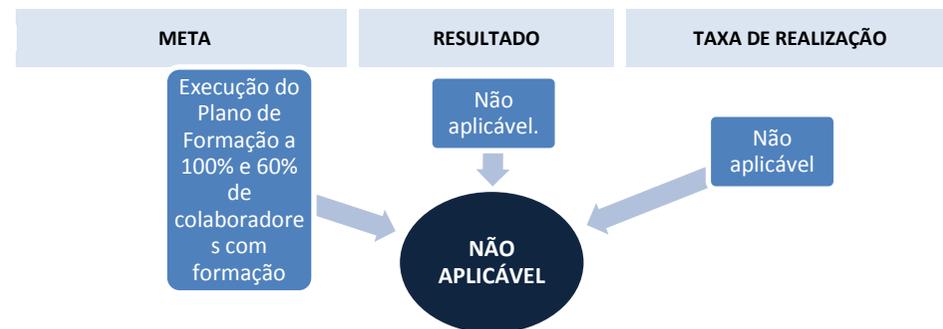
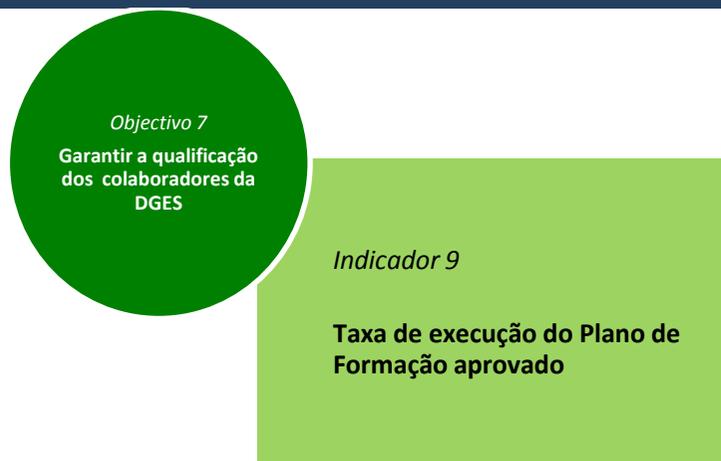
25%

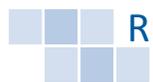


<p><b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b></p>	<p>O presente objectivo não foi desenvolvido, em virtude de uma alteração superveniente de circunstâncias na DSAES e de uma consequente reorientação de actividades e acções, numa lógica de prestação de serviços aos utentes, adaptada à satisfação das necessidades dos mesmos e caracterizada pela melhoria e aperfeiçoamento da informação disponibilizada, com vista ao cumprimento das exigências de qualidade de informação e, sobretudo, na adequação às necessidades sentidas pela Unidade Orgânica face às solicitações dos particulares.</p> <p>Consequentemente, o indicador não foi objecto de execução.</p>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>Não aplicável.</p>
<p><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b></p>	<p>Não aplicável.</p>



## QUALIDADE 25%





<b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	<p>O plano de formação aprovado não foi cumprido, em virtude de uma alteração superveniente de circunstâncias na DSAES e de uma consequente reorientação de actividades e acções, numa lógica de prestação de serviços aos utentes, adaptada à satisfação das necessidades dos mesmos e caracterizada pela melhoria e aperfeiçoamento da informação disponibilizada, com vista ao cumprimento das exigências de qualidade de informação e, sobretudo, na adequação às necessidades sentidas pela Unidade Orgânica face às solicitações dos particulares.</p> <p>Consequentemente, o indicador não foi objecto de execução.</p>
<b>RESULTADO</b>	Não aplicável
<b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b>	Não aplicável

## RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2010

### ACTIVIDADES EXTRA-PLANO

Conforme foi referido, os objectivos 2, 4 e 7 não foram desenvolvidos em virtude de uma alteração superveniente de circunstâncias na DSAES e de uma consequente reorientação de actividades e acções, numa lógica de prestação de serviços aos utentes, adaptada à satisfação das necessidades dos mesmos e caracterizada pela melhoria e aperfeiçoamento da informação disponibilizada, com vista ao cumprimento das exigências de qualidade de informação e, sobretudo, na adequação às necessidades sentidas pela Unidade Orgânica face às solicitações dos particulares.

Na sequência da referida reorientação, foram desenvolvidas determinadas actividades e acções que não se encontravam previstas nem definidas no tableau de bord aprovado para a DSAES, para o ano de 2010, destacando-se:

- A reestruturação e reorganização dos conteúdos divulgados na área do acesso ao ensino superior no site único da DGES, bem como a actualização dos mesmos;
- Reorganização dos Serviços na sequência de alterações legislativas com aplicação para candidatura através do Regimes Especiais de Acesso ao ensino superior;
- Elaboração de estudos estatísticos, dos quais se destaca “Dez anos de Concurso Nacional: 2000-2009” e “Concurso Nacional de Acesso: 2010 em Números” divulgados no site da DGES para consulta pública;
- Elaboração de pareceres jurídicos visando a continuidade do aumento e da melhoria da qualidade técnica.

### EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS EM 2010 NA DSAES

No decorrer do ano de 2010, a DSAES sofreu uma diminuição de 22,22% do número de recursos humanos que lhe estavam afectos, decorrente da aposentação de dois Assistentes Técnicos e de dois Técnicos Superiores, um dos quais Dirigente Intermédio de 1.º grau da Unidade Orgânica, conforme quadro anexo.

## RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2010

A aposentação do Dirigente Intermédio 1.º grau verificou-se a 30 de Abril de 2010, sendo que só a 8 de Novembro de 2010 foi nomeado novo Dirigente Intermédio, em regime de substituição.

A par das referidas aposentações, verificou-se a integração de um dos bolseiros da UO na carreira de técnico superior, através da celebração de um contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado.

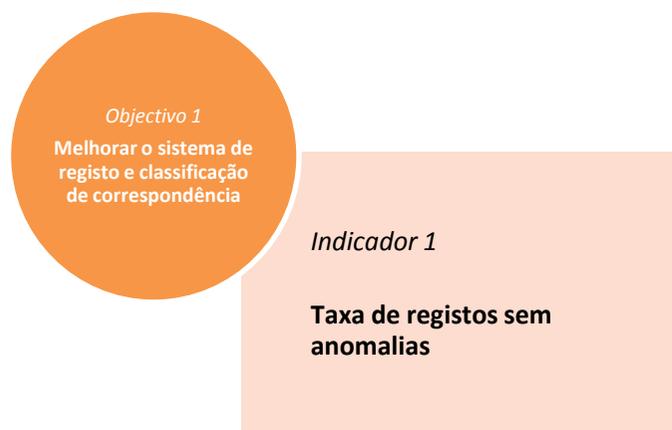
Como consequência do decréscimo do número de pessoas afectas à DSAES, bem como da alteração superveniente de circunstâncias ao nível da Direcção Intermédia, verificou-se uma reorientação de actividades e acções, numa lógica de prestação de serviços ao público-alvo, adaptada à satisfação das necessidades do mesmo e caracterizada pela melhoria e aperfeiçoamento da informação disponibilizada, com vista ao cumprimento das exigências de qualidade de informação e, sobretudo, na adequação às necessidades sentidas pela Unidade Orgânica face às solicitações dos particulares.

RECURSOS HUMANOS CARREIRA	JANEIRO DE 2010	DEZEMBRO DE 2010	ALTERAÇÕES VERIFICADAS
Técnico Superior	1 (Dirigente Intermédio de 1.º grau) *	1 (Dirigente Intermédio de 1.º grau) **	* Aposentado em 31.05.2010 ** Início de funções em 08.11.2010
	7*	6	* Nomeação de um Técnico Superior como Dirigente Intermédio de 1.º grau em 08.11.2010
Assistente Técnico	7*	5	* Aposentação de dois Assistentes Técnicos
Assistente Operacional	1	1	
Bolseiro	2*	1	* Integração de um dos Bolseiros na carreira de Técnico Superior em 01.12.2010
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	

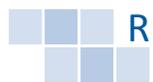
### DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

#### EFICÁCIA

50%

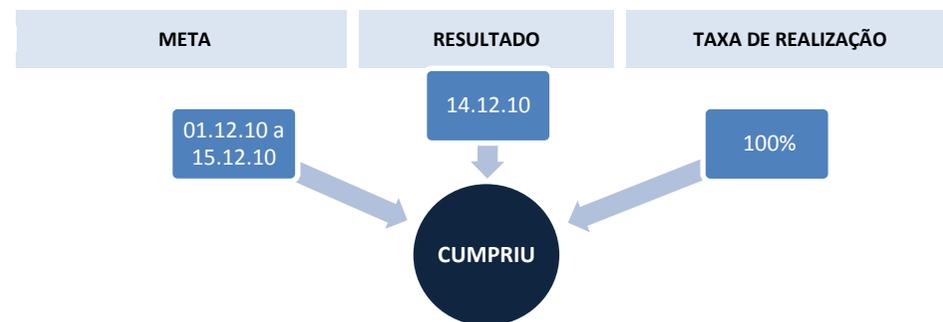
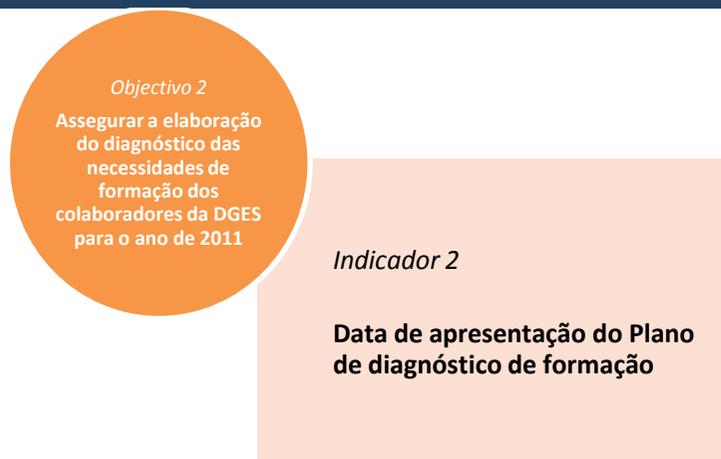


<b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificação dos registos durante o processo de execução</li> <li>• Fortalecimento do trabalho de equipa</li> </ul>
<b>RESULTADO</b>	<p>Este objectivo foi superado na medida em que se efectuaram 14 239 registos de correspondência na Base de Dados (SharepointServices) e verificadas 38 anomalias, o que perfaz um total de 98% sem anomalias (critério de superação mais de 95% sem anomalias) dos registos de correspondência efectuados na Base de Dados (SharepointServices), sendo:</p> <p>8733 Registos de correspondência recebida e verificadas 34 anomalias;</p> <p>5506 Registos de correspondência enviada e verificadas 4 anomalias</p>
<b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redução do erro;</li> <li>• Reforço da eficiência dos serviços prestados.</li> </ul>

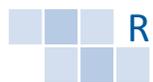


#### EFICÁCIA

50%

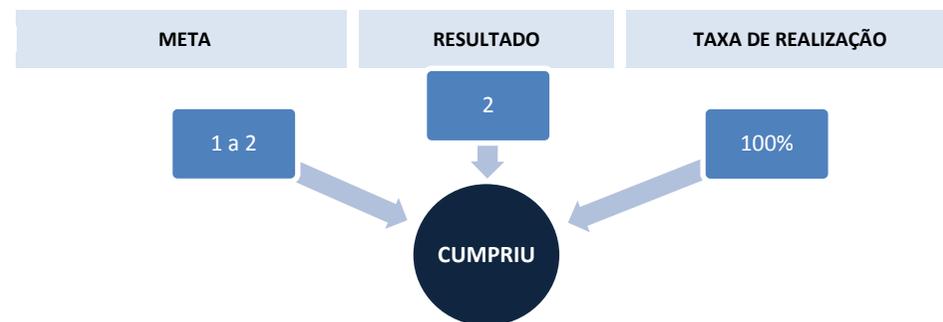
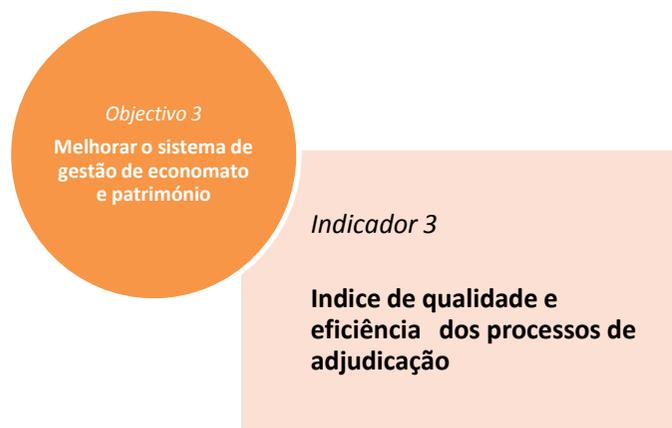


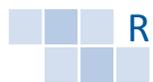
<b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envio a todos os colaboradores do questionário “Diagnóstico das necessidades de Formação” por e-mail;</li> <li>• Introdução e análise de dados;</li> <li>• Elaboração de Relatório;</li> <li>• Entrega à Direcção e divulgação a todas as unidades orgânicas (dirigentes).</li> </ul>
<b>RESULTADO</b>	<p>O objectivo foi cumprido, na medida em que o questionário das necessidades de formação foi enviado a 12.11.2010 com prazo para preenchimento até 16.11.2010, tendo sido aceites respostas até 25.11.2010, mas a análise e relatório só ficou concluído a 14.12.2010 (critério de cumprimento: conclusão entre 1.12.2010 e 15.12.2010).</p>
<b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b>	<p>O diagnóstico de necessidades de formação é um instrumento que ajuda a reflectir e analisar as necessidades de formação dentro de uma organização e que permite a elaboração de um plano de formação mais assertivo, que satisfaça as necessidades de formação dos colaboradores.</p>



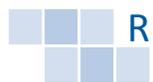
## EFICIÊNCIA

25%



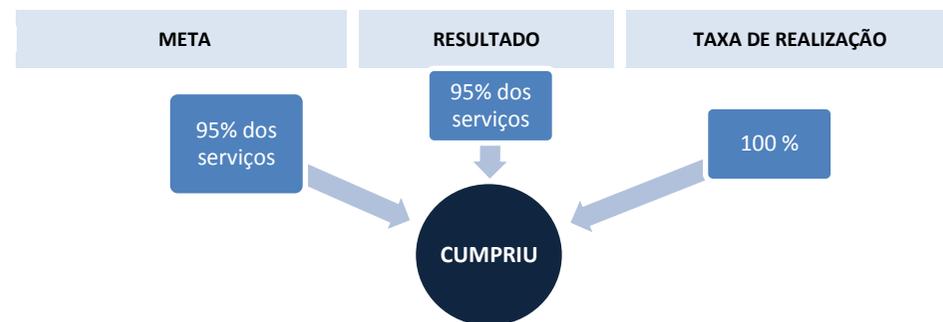
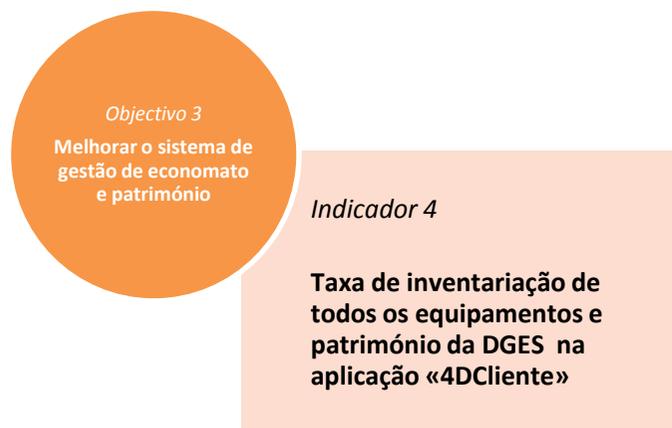


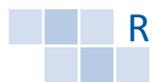
<b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controle regular do stock de material e equipamento;</li> <li>• Agilização do processo de aquisições;</li> <li>• Consulta a vários fornecedores para obtenção de propostas mais vantajosas</li> <li>• Sistematização de procedimentos em conjunto com o Apoio Jurídico</li> <li>• Centralização dos processos de contratação pública</li> </ul>
<b>RESULTADO</b>	<p>Este objectivo foi cumprido na medida em que foi definido como critério de cumprimento um índice de qualidade entre o nível 1 e 2</p>
<b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitador do processo de trabalho;</li> <li>• Redução do risco de erro</li> <li>• Redução da despesa</li> </ul>



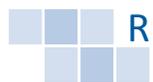
## EFICIÊNCIA

25%





<b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Levantamento por unidade orgânica de todo o equipamento existente;</li> <li>• Registo em ficheiro Excel;</li> <li>• Introdução de dados na aplicação “4D Cliente”;</li> <li>• Impressão de etiquetas;</li> <li>• Etiquetagem.</li> </ul>
<b>RESULTADO</b>	<p>Este objectivo foi cumprido na medida em que o procedimento de actualização da inventariação do equipamento e património ficou concluído em 95% dos serviços da DGES.</p>
<b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maior controlo sobre o equipamento;</li> <li>• Melhor gestão do stock de equipamentos.</li> </ul>



## EFICIÊNCIA

25%

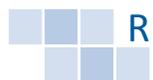
*Objectivo 4*  
Assegurar a gestão e controlo da execução do orçamento da DGES

*Indicador 5*

**Prazo médio de pagamento a fornecedores**

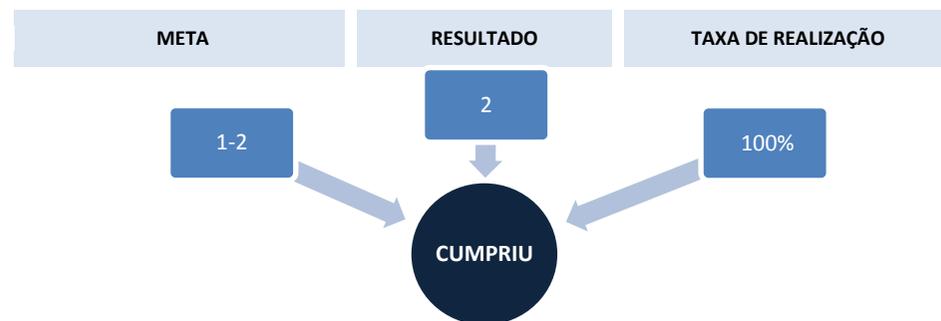
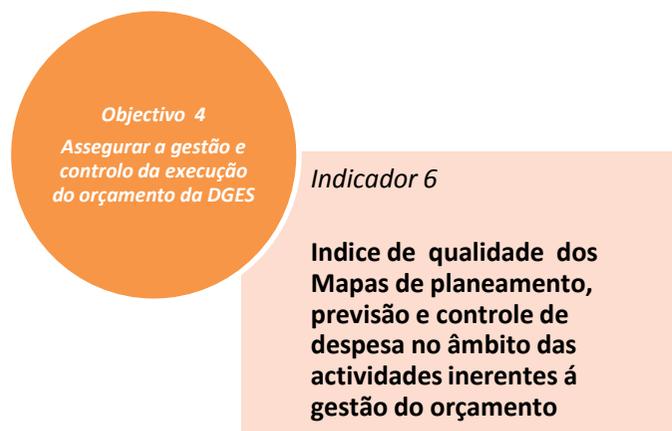


<p><b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação a autorizar a despesa;</li> <li>• Cabimentação e compromisso no SIC;</li> <li>• Alteração orçamental (caso necessário) no SIC;</li> <li>• Envio à DGO - Direcção Geral do Orçamento;</li> <li>• Pagamento através de transferência bancária;</li> <li>• Recepção de recibo, confirmação;</li> <li>• Arquivo por rubricas na Conta de Gerência.</li> </ul>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>Prazo médio anual foi de cerca de 18 dias (18,25), de acordo com os cálculos baseados na data de recepção de todas as facturas do ano e o dia de pagamento. Aplicando a mesma metodologia ao cálculo por trimestre, os resultados são os seguintes: 1º trimestre - 15 dias; 2º trimestre - 24 dias; 3º trimestre – 22 dias e 4º trimestre 12 dias. O resultado, de acordo com a aplicação da fórmula prevista no despacho nº 9870/2009, é de 4 dias, o que é completamente irrealista. Esta fórmula parece-nos desajustada pois os cálculos são feitos trimestralmente com base nos encargos assumidos/ pagamentos efectuados/ saldo em dívida a transitar para o trimestre seguinte. Este objectivo foi superado na medida em que foram definidos como critérios de superação o pagamento a menos de 30 dias.</p>
<p><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestação de um melhor serviço ao público externo;</li> <li>• Controlo e execução orçamental mais fiável e rigorosa. Introdução de melhorias na aplicação informática com a implementação do módulo que permite a todos os trabalhadores efectuar a marcação de férias e justificação de ausências através de uma intranet.</li> </ul>

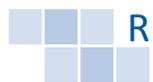


#### EFICIÊNCIA

25%

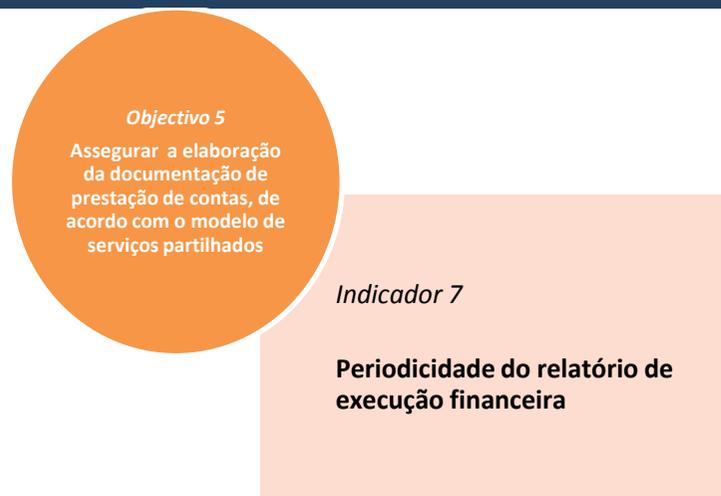


<b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração de Mapas de Planeamento, previsão e controle de despesa (Excel) complementares aos mapas, relatórios e balancetes produzidos pelo SIC - Sistema de Informação Contabilística do M. Finanças; Mapas específicos por cada fonte de financiamento com todas as rubricas do orçamento.</li> <li>• Elaboração de mapas por tipologia de despesa.</li> </ul>
<b>RESULTADO</b>	<p>Foram elaborados 5 mapas em Excel, com todos os respectivos agrupamentos e rubricas financeiras, com campos específicos para previsão e monitorização da despesa por rubrica orçamental.</p> <p>Foram ainda elaborados Mapas por tipologia de despesa/encargos: Mapa de Previsão de Encargos com Recursos Humanos; Mapa de Encargos com Contratos Anuais com Fornecedores; Mapas de previsão de despesa com serviços/produtos inerentes ao normal funcionamento da estrutura da DGES.</p>
<b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b>	<p>Na sequência de orientações transversais a toda a Administração Pública, no sentido da redução da despesa e do rigoroso controlo orçamental, a elaboração de mapas complementares de planeamento e controle da despesa são um instrumento fundamental para boa gestão e monitorização do orçamento e conseqüente cumprimento dessa directiva, bem como na prossecução da prestação de um serviço público de qualidade.</p>



#### EFICIÊNCIA

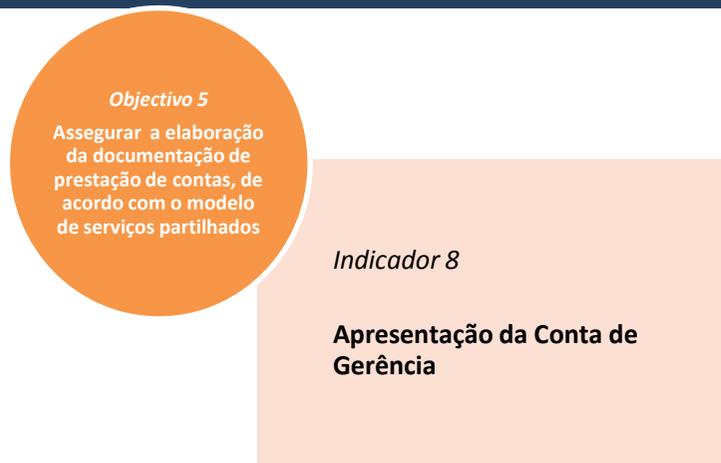
25%

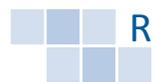


<p><b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração do orçamento da DGES;</li> <li>• Afectação da verba aprovada às diferentes rubricas de acordo com a receita e despesa prevista;</li> <li>• Elaboração dos respectivos mapas orçamentais – procedimentos decorrentes da aplicação do programa SIC;</li> <li>• Realização de todas as acções contabilísticas necessárias à execução orçamental;</li> <li>• Efectuar procedimentos inerentes à gestão da receita: emissão de recibos; registar receita; depósito de receita; conferência de extractos bancários;</li> <li>• Efectuar pagamentos de acordo com o legalmente previsto: verificar cabimento; obter autorização de pagamento; efectuar pagamento;</li> <li>• Emitir relatório de execução financeira.</li> </ul>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>O critério de superação deste objectivo previa que os relatórios fossem elaborados antes do 1º dia do mês seguinte pelo que, atendendo às datas de apresentação, o objectivo foi superado na medida em que a média se situa no dia 29.</p> <p>Datas de apresentação dos relatórios de execução Financeira: 29.01.2010; 26.02.2010; 31.03.2010; 23.04.2010; 31.05.2010; 30.06.2010; 30.07.2010; 31.08.2010; 30.09.2010; 29.10.2010; 30.11.2010; 31.12.2010</p>
<p><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b></p>	<p>Na sequência de orientações transversais a toda a Administração Pública, no sentido da redução da despesa e do rigoroso controlo orçamental, a elaboração de relatórios mensais actualizados são um instrumento fundamental para a monitorização do orçamento e consequente cumprimento dessa directiva, bem como na prossecução da prestação de um serviço público de qualidade</p>

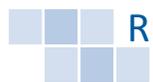
#### EFICIÊNCIA

25%



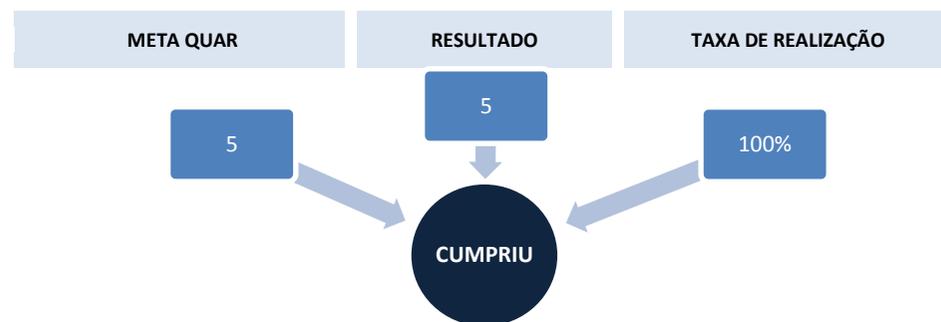
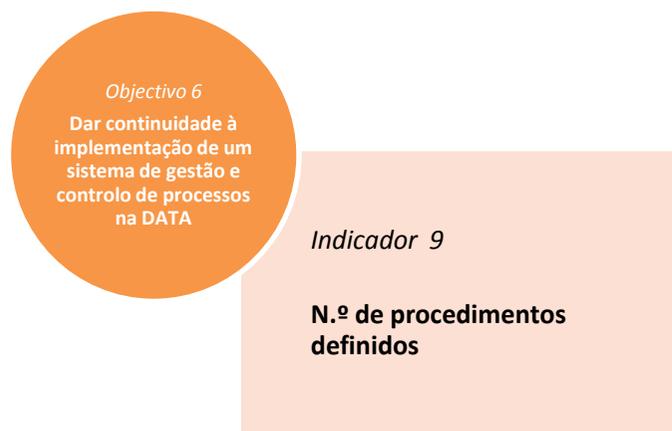


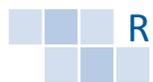
<b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Foram desenvolvidas todas as actividades legalmente previstas tendentes à elaboração da conta de gerência.</li></ul>
<b>RESULTADO</b>	A Conta de Gerência foi apresentada no dia 28.04.2010
<b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prestação de um melhor serviço público;</li><li>• Organização e documentação das contas dos serviços;</li><li>• Transparência na informação prestada</li></ul>



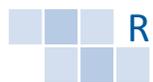
## QUALIDADE

25%



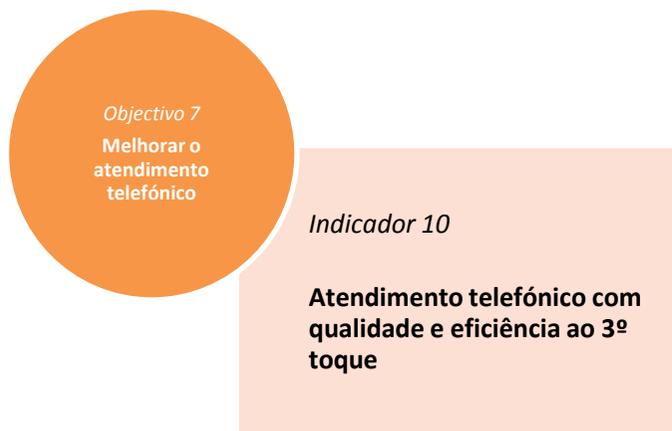


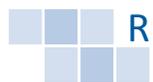
<p><b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação dos processos onde não existiam procedimentos definidos;</li> <li>• Análise e sistematização de tarefas;</li> <li>• Elaboração dos procedimentos através de fluxogramas (“Office”/“VISIO”);</li> <li>• Validação;</li> <li>• Implementação.</li> </ul>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Este objectivo foi cumprido, na medida em que foi definido como critério de cumprimento deste objectivo a elaboração de 5 procedimentos.</li> </ul>
<p><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processos devidamente controlados facilitando a sua execução e monitorização;</li> <li>• Obtenção de melhores resultados;</li> <li>• Maior qualidade e redução de tempo no serviço prestado</li> <li>• Maior assertividade na transmissão de conhecimentos, informação e na execução de procedimentos;</li> <li>• Instrumento facilitador do cumprimento e rigor dos procedimentos e tarefas.</li> </ul>



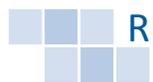
## QUALIDADE

25%



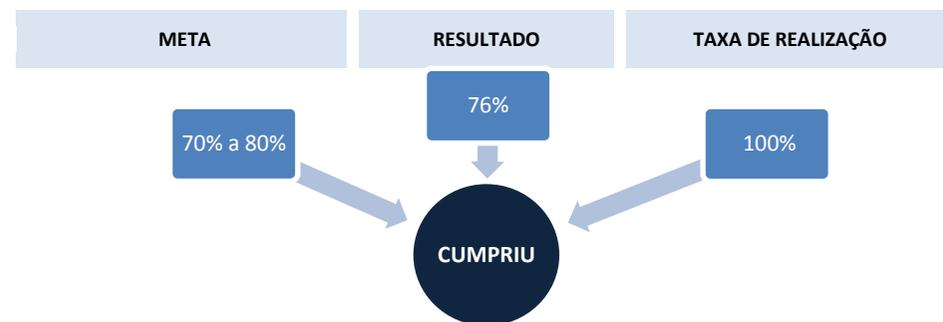
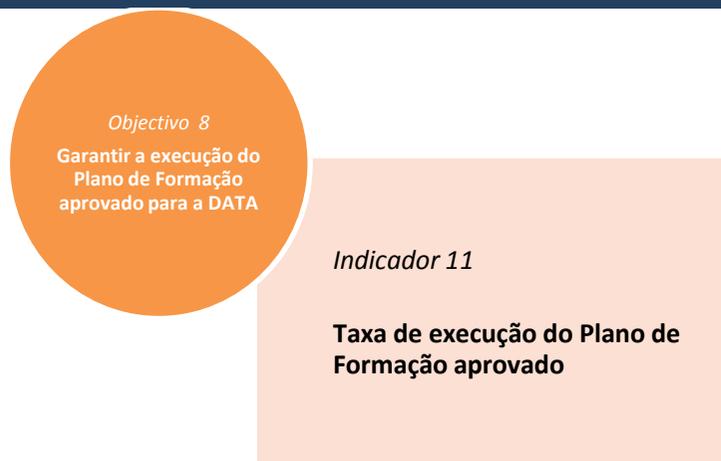


<b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhoria na definição de horários/ técnicos de atendimento por unidade orgânica;</li> <li>• Adaptação dos horários às necessidades verificadas (nº de técnicos;</li> <li>• Informação contínua dos dirigentes e dos colaboradores sobre o feed back do público;</li> <li>• Estreita colaboração entre a DATA e as unidades orgânicas no sentido de resolver anomalias e implementar soluções</li> </ul>
<b>RESULTADO</b>	Este objectivo foi cumprido na medida em que foi definido como critério de cumprimento o atendimento ao 3º toque sem ocorrências.
<b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhoria contínua da comunicação com o público externo e interno.</li> </ul>

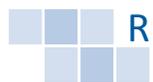


## QUALIDADE

25%



<p><b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apesar da escassez de recursos humanos e consequente aumento de trabalho, responsabilidade e limitações de tempo de cada colaborador, a DATA tentou elaborar um Plano de Formação equilibrado de forma a suprir as necessidades em áreas fundamentais para o sucesso da sua actividade:</li> <li>• Elaboração do plano de formação;</li> <li>• Validação;</li> <li>• Execução do plano e monitorização de resultados.</li> </ul>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>O plano de formação para 2010 apresentou uma taxa de execução de 76% pelo que se considera que o objectivo foi cumprido (critério de cumprimento:70% - 80%). As acções de formação realizadas foram em áreas importantes para o desenvolvimento das competências atribuídas à DATA, cujo resultado se reflectiu numa melhoria dos procedimentos e do trabalho de equipa.</p>
<p><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribui para uma maior satisfação e motivação dos colaboradores;</li> <li>• Aumento das competências individuais e da equipa;</li> <li>• Facilitador de uma atitude mais participativa e empenhada;</li> <li>• O retorno do investimento em formação reflecte-se numa melhor qualidade dos processos;</li> <li>• Facilita a partilha de conhecimento entre colaboradores;</li> <li>• Maior qualidade dos serviços.</li> </ul>



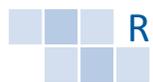
### ACTIVIDADES DECORRENTES DAS COMPETÊNCIAS ATRIBUIDAS

#### Gestão Financeira

- Elaboração, controlo e execução do Orçamento de Estado;
- Previsão, controlo e execução do orçamento de Receita;
- Elaboração da conta de gerência;
- Instruir os processos relativos a despesas, bem como processos relativos a remunerações e abonos, prestar informação sobre o seu cabimento e efectuar as tarefas relativas aos processamentos;
- Gestão do Fundo de Maneio.

#### Recursos Humanos

- Promover e assegurar a actualização dos processos individuais dos funcionários tendo em conta os procedimentos administrativos a nível de admissões, transferências, promoções, faltas e licenças;
- Proceder mensalmente ao processamento dos vencimentos;
- Assegurar a divulgação de informação diversa junto do público interno da DGES;
- Elaboração do Balanço Social;
- Elaborar ficheiro de cadastro de pessoal e mantê-lo actualizado;
- Elaboração mensal de toda a documentação que serve de suporte ao processamento de vencimento e respectivos abonos através do programa SRH; solicitação de cabimento junto da contabilidade;
- Divulgar toda a informação inerente a concursos, formação profissional, notas de serviço, etc.



- Recolha, análise e tratamento estatístico da informação produzida pelo sistema informático SRH.
- Actualização de dados para efeitos de tratamento estatístico por diversas entidades, nomeadamente DGAEP.

### **Economato e Património**

- Assegurar a conservação e gestão dos equipamentos e instalações;
- Organizar e manter actualizado o inventário dos bens móveis e imóveis e assegurar a gestão da frota automóvel;
- Assegurar o apetrechamento em mobiliário e equipamento e promover as demais aquisições necessárias ao funcionamento da DGES;
- Verificação regular do Sistema de segurança de incêndios (electrónico, extintores; saídas de emergência, sinalização, etc.); manutenção e limpeza regular do sistema de ar condicionado; assegurar a aplicação da lei anti-tabaco; serviços de limpeza.

### **Expediente**

- Assegurar a execução das tarefas inerentes à recepção, classificação, distribuição e arquivo de todo o expediente;
- Assegurar o serviço de fotocópias e encadernações.

## RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2010

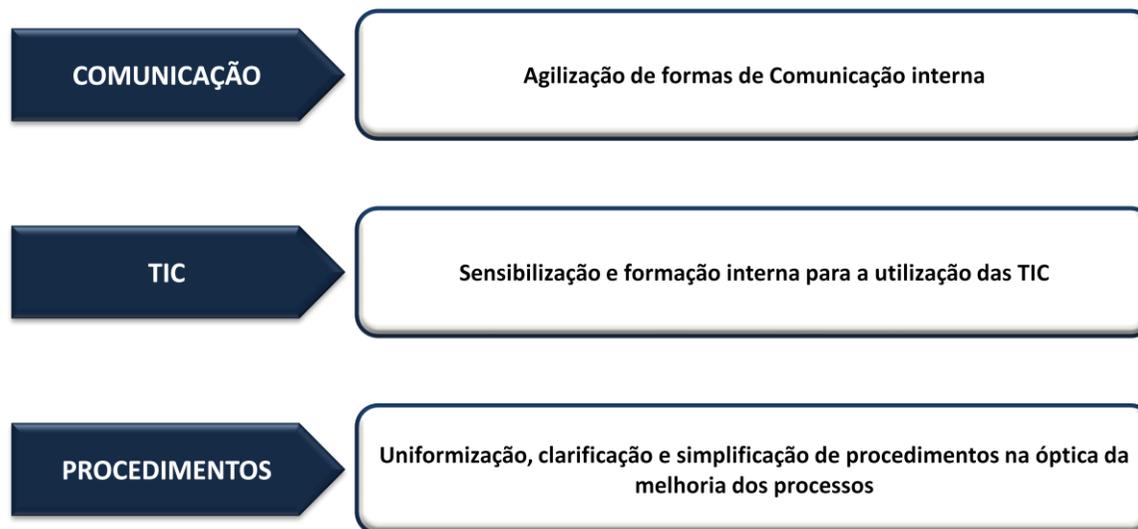
### EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS NA DATA

Desde 2008 que a DATA vê a sua equipa diminuída, tendo desde essa data saído 8 colaboradores (6 Assistentes Técnicos e 2 Assistentes Operacionais). A par das saídas verificadas a DATA encontra-se neste momento com mais 2 técnicos superiores do que em 2008 (sendo que um dos técnicos é bolseiro).

<b>Categoria</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010 a)</b>
Dirigentes	1	1	<b>1</b>
Técnico Superior	0	1	<b>2</b>
Coordenador Técnico	1	1	<b>1</b>
Assistente Técnico	14	11	<b>8</b>
Assistente Operacional	2	0	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>12</b>

a) A 31.12.2010

### BOAS PRÁTICAS



#### EFICÁCIA

50%



<b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgação através do <i>site</i>, <i>email</i> e correio de concursos, documentos, conferências, feiras e eventos relacionados com o Ensino Superior;</li> <li>• Publicitação no site da DGES de notícias, acções e iniciativas no âmbito do Ensino Superior.</li> </ul>
<b>RESULTADO</b>	<p>Este indicador foi superado devido à prática que tem vindo a ser consolidada e enraizada, por parte de todos os elementos da equipa, de esforço de permanente pesquisa, recolha e de divulgação de informação relevante, permitindo disponibilizar ao seu público-alvo, de forma regular e atempada, um conjunto elevado de informação e notícias sobre as matérias da competência da DRMCI, no âmbito do Ensino Superior.</p>
<b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b>	<p>O desenvolvimento global dos objectivos da DRMCI para 2010 teve implicações ao nível interno e externo, nomeadamente através da divulgação das actividades e acções desenvolvidas por esta Unidade Orgânica (UO).</p> <p>No contexto dos factores exógenos, destaca-se a dinamização do <i>site</i>, quer em língua portuguesa, quer em língua inglesa, através da sua constante actualização e da divulgação de notícias, concursos, conferências, documentos e eventos associados ao Ensino Superior.</p> <p>Os utilizadores tiveram assim um amplo conhecimento das actividades desenvolvidas e oportunidades existentes ao nível nacional, europeu e internacional, bem como, quando aplicável, a promoção da participação nacional nos mesmos.</p>

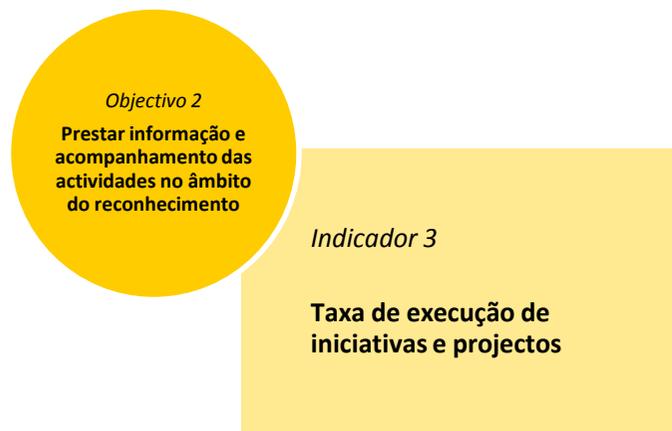
#### EFICÁCIA

50%



<p><b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brochura com cursos Erasmus Mundus com participação de Portugal (PT e EN) e respectiva actualização no decurso de 2010</li> <li>• Brochura EM com Parcerias seleccionadas em 2009 com participação nacional (PT e EN) e respectiva actualização no decurso de 2010</li> <li>• Brochuras para preparação de candidaturas Erasmus Mundus de Instituições de Ensino Superior para as Acções 1, 2 e 3</li> <li>• Brochuras para preparação de candidaturas Erasmus Mundus de estudantes/docentes às Acções 1 e 2</li> <li>• Folheto do Programa Erasmus Mundus</li> <li>• FAQs para estudantes Erasmus Mundus</li> </ul>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>Dado o inesperado aumento de solicitações neste campo, nomeadamente no Erasmus Mundus, e pelo facto de se ter reconhecido a importância da divulgação de informação sobre este Programa, a nível nacional e internacional, a DRMCI empenhou-se em corresponder às actividades planeadas e não planeadas que foram surgindo.</p>
<p><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maior visibilidade da DGES e do Ensino Superior ao nível nacional e internacional;</li> <li>• Dotar a Estrutura Nacional do Programa Erasmus Mundus, as Instituições de Ensino Superior e Estudantes de ferramentas e meios de informação simplificadores ao processo de candidaturas ao Programa;</li> <li>• Disponibilizar aos estudantes informação atractiva que os incentive a uma maior participação no Programa;</li> <li>• Maior acesso à informação por parte do público-alvo (estudantes e instituições de ensino superior).</li> </ul>

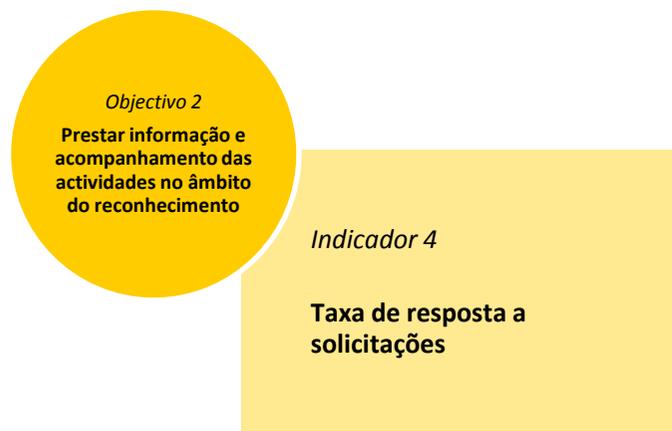
# EFICÁCIA 50%



<p><b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ACIDI - Elaboração de um guia em língua portuguesa e inglesa “Reconhecimento de Qualificações: Guia para estrangeiros”;</li> <li>• ACIDI - Elaboração dos relatórios intercalares e final do Plano para a Integração dos Imigrantes (2007-2009);</li> <li>• ACIDI - Contributos para o II Plano para a Integração dos Imigrantes (2010-2013);</li> <li>• Sessões de Esclarecimento para as instituições de ensino superior sobre Registo/Reconhecimento de graus académicos estrangeiros ao abrigo do Decreto -Lei 341/2007, de 12 de Outubro.</li> </ul>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>Trata-se de uma área para a qual foi evidenciada uma necessidade premente de um melhor conhecimento do sistema de reconhecimento de graus académicos em Portugal, nomeadamente do Decreto-Lei 341/2007, tendo, para isso, sido feito um trabalho significativo junto das Instituições de Ensino Superior que são parceiras na utilização deste processo. Foi igualmente cumprido um objectivo desta Unidade Orgânica de elaborar um documento, bilingue, com impacto na comunidade emigrante, um novo e importante público no Ensino Superior português. Não obstante, os escassos recursos humanos afectos a esta área, manteve-se um fluxo de trabalho extraordinário, que decorre de um esforço pessoal assinalável por parte desta equipa, sendo visível uma permanente actualização e disponibilização de serviços, e realizadas diversas iniciativas que permitiram superar, claramente, este indicador.</p>
<p><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mais e melhor informação e divulgação junto dos utentes sobre este processo de reconhecimento;</li> <li>• Esclarecimento junto das Instituições de Ensino Superior Públicas sobre este processo, uma vez que também é da competência das mesmas a sua implementação;</li> <li>• Divulgação do Decreto-Lei 341/2007 junto dos outros Centros ENIC/NARIC, ao nível europeu e internacional, dando a conhecer este sistema de reconhecimento inovador que só existe em Portugal;</li> <li>• Agilizar a implementação do novo processo de reconhecimento, esclarecendo potenciais dúvidas, reduzindo o trabalho de esclarecimento diário nesta UO;</li> <li>• Cumprir junto de um organismo externo (ACIDI) a entrega de Guias e Relatórios com impacto na comunidade emigrante, com vista a simplificar os procedimentos e prestar informação útil aos mesmos.</li> </ul>

### DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

## EFICÁCIA 50%



<b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolha e organização da documentação para a instrução dos processos;</li> <li>• Emissão de declarações, pareceres e informações relativas ao reconhecimento académico e profissional destinado a utentes e instituições;</li> <li>• Respostas prestadas junto dos utentes e instituições nacionais e estrangeiras relativas ao reconhecimento académico em Portugal;</li> <li>• Atendimento telefónico e presencial aos utentes, com base num horário fixo anual.</li> </ul>
<b>RESULTADO</b>	<p>Em 2010 o fluxo significativo de trabalho aumentou exponencialmente (em 2009 registaram-se 1235 solicitações face a 2361 solicitações em 2010), devendo lembrar-se que se trata de uma área sensível e com muita procura, que requer uma profunda análise técnica.</p>
<b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mais-valias para beneficiários: Maior satisfação dos utentes;</li> <li>• Impacto nos colaboradores: Promoção e valorização da qualidade do trabalho prestado;</li> <li>• Impacto no público-alvo tendo em atenção o aumento do nº de solicitações face ao prazo de resposta, que foi encurtado, diminuindo o nº de recurso humanos, resultando num esforço apreciável por parte da equipa;</li> <li>• Desenvolvimento de medidas futuras para um reforço positivo do desempenho: A articulação estreita e permanente com os serviços congéneres, a nível internacional e nacional, tem-se mostrado crucial para a concretização com sucesso das acções que lhe são cometidas e que são evidentes nos resultados obtidos.</li> </ul>

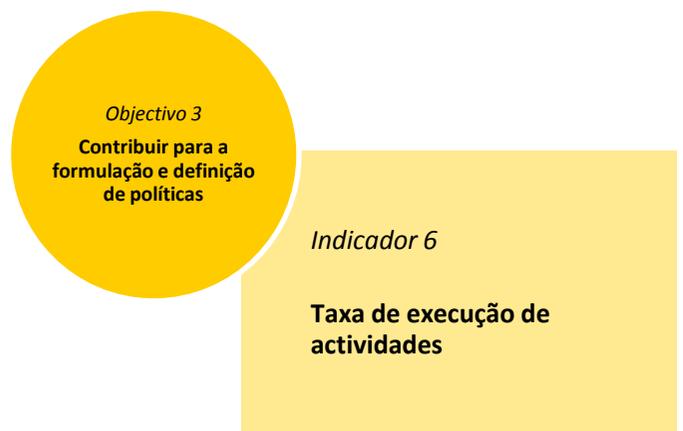
#### EFICÁCIA

50%



<p><b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar e preparar a informação relativa às agendas propostas, tendo em conta o objectivo da reunião;</li> <li>• Planear a reunião;</li> <li>• Recolher informação;</li> <li>• Recolher pareceres relativos ao tema em questão;</li> <li>• Focalização nos objectivos e assuntos a serem discutidos;</li> <li>• Preparar a agenda anotada que reflecte o trabalho técnico prévio;</li> <li>• Elaborar um relatório da reunião, enunciando as conclusões e/ou compromissos realizados, acções futuras e propostas de actuação.</li> </ul>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>Trata-se de uma área de elevada relevância e com enfoque político ao nível dos decisores, com repercussões na prossecução das actividades da DRMCI tendo em consideração o facto de a grande maioria das reuniões se realizarem a um nível internacional. A actividade foi superada com um grande esforço, articulação e cooperação por parte de todos os elementos da equipa que cumpriram na íntegra o prazo de entrega dos relatórios e inserindo no mesmo propostas de actuação futuras. Aliado ao factor número das reuniões assistidas, foi alimentada a necessidade de inculcar nos relatórios a qualidade da informação e a autonomia dos técnicos nas propostas e medidas futuras.</p>
<p><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b></p>	<p>A elevada participação em reuniões internacionais tem permitido estabelecer e sedimentar um diálogo, quer ao nível interno, quer externo, que conduziu a uma optimização dos resultados, quer na definição de políticas quer de estratégias. Permitiu ainda um extenso conhecimento e partilha de boas práticas e dos sistemas de ensino superior noutros países, bem como de ferramentas e instrumentos para operacionalização das políticas que se manifestaram, ao nível da EU e num contexto internacional.</p>

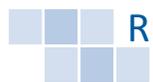
# EFICÁCIA 50%



### ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Memorando para o Gabinete do MCTES sobre a Cooperação entre Portugal e Espanha com vista à preparação da próxima Cimeira Luso-Espanhola;
- Memorando para o Gabinete do MCTES sobre a Cooperação entre Portugal e a China;
- Exercício de priorização do Programa de Trabalhos e Orçamento do EDPC/OCDE para 2011-2012;
- Questionário de avaliação do EDPC/OCDE;
- Questionário de avaliação do CERI/OCDE;
- 2º Inquérito da OCDE Educationtoday Crisis sobre a crise económica e educação;
- Questionário da OCDE “Dissemination and Implementation of the Guidelines on Quality Provision in Cross-Border Higher Education” ;
- Questionário da Information and Promotion Network (IPN) do Processo de Bolonha sobre marketing;
- Elaboração de Acordo Geral de Cooperação a celebrar com o Principado de Andorra;
- Elaboração de Acordo Geral de Cooperação a celebrar com o Estado do Qatar;
- Elaboração de Acordo Geral de Cooperação a celebrar com os Estados Unidos da América;
- Elaboração de Acordo Executivo de Cooperação na área da Educação com a República Popular da China;
- Balanço da Participação de Portugal da UE 2009 enviado à DGAE - MNE;
- Agendas anotadas para o Conselho de Educação (Fevereiro e Maio);
- Questionário sobre práticas de ALV no Ensino Superior para a Comissão Europeia;
- Preparação de Memorando para o MCTES sobre PRES ES do Conselho da UE, no âmbito do Ensino Superior;
- Parecer para o MCTES sobre as implicações para a educação da entrada em vigor do Tratado de Lisboa;
- Parecer sobre as alterações na comitologia (relevantes para o Ensino Superior), resultantes das alterações do Tratado de Lisboa;
- Realização das reuniões das Comissões Paritárias de Cabo Verde e São Tomé e Príncipe;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ponto de situação da cooperação das IES PT com as suas congéneres angolanas;</li> <li>• Acompanhamento da Comissão Interministerial para os Assuntos Europeus;</li> <li>• Colaboração na elaboração do relatório anual sobre o Pacto de Imigração e Asilo;</li> <li>• Ponto de situação, para MCTES, da aplicação da Directiva 2005/36/CE para arquitectura;</li> <li>• Parecer sobre as regras estabelecidas pelo Instituto Universitário de Florença para a atribuição de bolsas e graus e a sua articulação com a legislação nacional;</li> <li>• Resposta a 2 questionários para o European Migration Network sobre medidas relevantes para a imigração no ensino superior e sobre o reconhecimento de qualificações profissionais;</li> <li>• Recolha de dados sobre o ingresso de alunos dos PALOP no Ensino Superior em Portugal, para preenchimento do exercício sobre a Ajuda Pública ao Desenvolvimento e para o quadro PO21, no quadro do Orçamento de Estado, ambos coordenados pelo IPAD-MNE;</li> <li>• Preparação de contributos sobre o Ensino Superior em PT para o Roadmap sobre a parceria EU-África, no âmbito da migração, mobilidade e emprego;</li> </ul>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>Dada a importância de veicular as actividades desenvolvidas, bem como a posição nacional sobre matérias discutidas no contexto político, a DRMCI excedeu-se no esforço para superar este indicador ao proceder à entrega atempada dos relatórios, pareceres, memorandos, pontos de situação e questionários solicitados e efectuando uma gestão eficaz dos dossiers afectos. Do conjunto destas actividades, destacam-se relatórios entregues junto da Comissão Europeia e organismos internacionais que contribuíram para posteriores publicações e alargar a rede de conhecimento sobre o sistema de ensino superior português. Trata-se de uma actividade que assume particular responsabilidade e que foi integralmente cumprida e articulada com outros Ministérios, sempre que necessário, tendo os mesmos sido entregues em versão inglesa.</p>
<p><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mais-valias para beneficiários: Maior satisfação dos utentes; Maior satisfação e cumprimentos das actividades para com organismos</li> </ul>



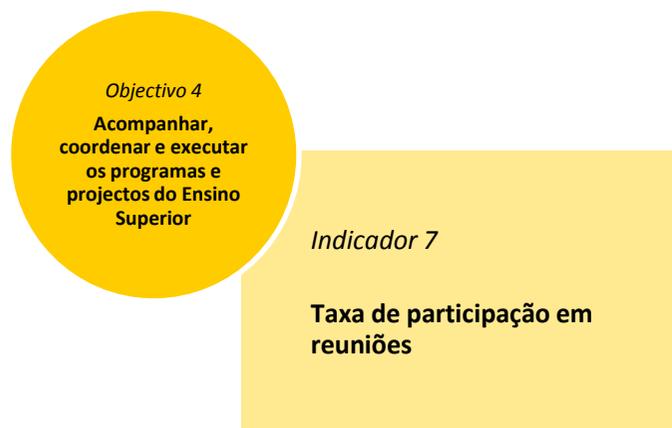
### **BENEFÍCIOS**

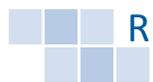
congéneres, nacionais e internacionais;

- Impacto nos colaboradores: Promoção e valorização da qualidade do trabalho prestado;
- Desenvolvimento de medidas futuras para um reforço positivo do desempenho: A articulação estreita e permanente com os serviços congéneres, a nível internacional, tem-se mostrado crucial para a concretização com sucesso das acções que lhe são cometidas e que são evidentes nos resultados obtidos;
- Foi prestado igualmente um contributo para relatórios conjuntos europeus e internacionais que valorizam não apenas a UO mas sobretudo a participação e empenho nacional nas políticas e estratégias ao nível do ES.

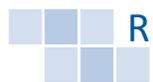
#### EFICIÊNCIA

25%



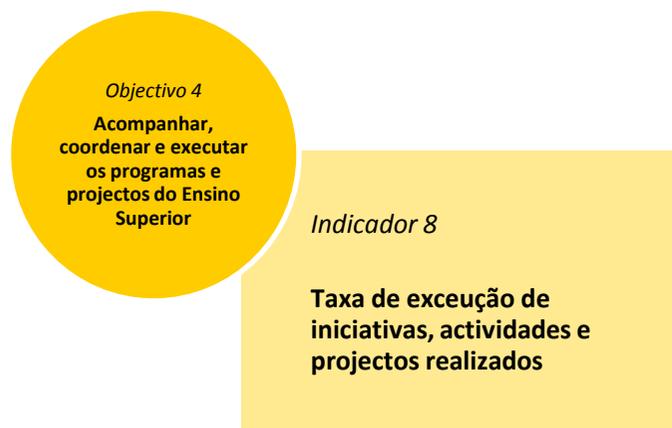


<p><b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analisar e preparar a informação relativa às agendas propostas, tendo em conta o objectivo da reunião;</li> <li>▪ Planear a reunião;</li> <li>▪ Recolher informação;</li> <li>▪ Recolher pareceres relativos ao tema em questão;</li> <li>▪ Focalização nos objectivos e assuntos a serem discutidos;</li> <li>▪ Preparar a agenda anotada que reflecte o trabalho técnico prévio;</li> <li>▪ Elaborar um relatório da reunião, enunciando as conclusões e/ou compromissos realizados, acções futuras e propostas de actuação.</li> </ul>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>No contexto dos programas e projectos afectos a esta unidade orgânica, a participação em reuniões que se realizam, também, maioritariamente no estrangeiro, é essencial para o acompanhamento e gestão corrente das competências da DRMCI. Deste modo, mais uma vez, devido ao esforço, articulação e cooperação por parte de todos os elementos da equipa é que foi possível superar este indicador, tendo os elementos da equipa cumprido na íntegra o prazo de entrega dos relatórios e assertivamente introduzido o factor qualidade nos relatórios, introduzindo propostas, medidas e acções a encetar futuramente.</p>
<p><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mais-valias para beneficiários: Maior satisfação dos utentes;</li> <li>• Impacto nos colaboradores: Promoção e valorização da qualidade do trabalho prestado;</li> <li>• Desenvolvimento de medidas futuras para um reforço positivo do desempenho: A articulação estreita e permanente com os serviços congéneres, a nível internacional, tem-se mostrado crucial para a concretização com sucesso das acções que lhe são cometidas e que são evidentes nos resultados obtidos;</li> <li>• A participação da DGES permitiu afirmar a presença nacional num espaço europeu e internacional de ES.</li> </ul>



#### EFICIÊNCIA

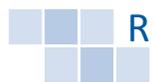
25%



### ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

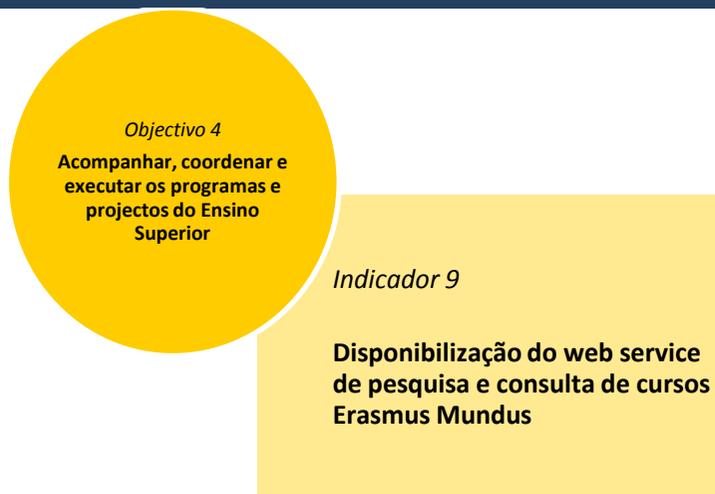
- Guia em inglês para estudantes estrangeiros em Portugal;
- Preparação da candidatura, em parceria com outros países, do projecto BRIDGE ao Programa Erasmus Mundus;
- Criação de uma inovadora área para comentários/sugestões na página do Erasmus Mundus no portal da DGES;
- No âmbito da cooperação bilateral foram elaborados 29 pareceres sobre a celebração de Programas, Protocolos e MOU (Moldávia, Omã, Estados Unidos Mexicanos, Coreia, Ucrânia, Marrocos, Geórgia, Tunísia, Chile, Colômbia, Sérvia, Senegal, Itália, Macau, Kuwait, México, Paraguai, Chipre, Israel, Egipto, Bulgária, Laos, Cazaquistão, Azerbaijão, Honduras, China, Uruguai, Bósnia-Herzegovina e Gabão);
- Participação e acompanhamento do processo de Auditoria Externa da Agência Nacional do Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida;
- Parecer sobre Programa de Trabalho da ANPROALV;
- Elaboração de pareceres sobre Fundo Social Europeu, Co-financiamento nacional a acções descentralizadas do Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida, Avaliação de Impacto do PALV;
- Elaboração de parecer sobre prioridades nacionais e regras administrativas para o Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida em 2011;
- Parecer sobre o Manual de Procedimentos da Agência Nacional do Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida;
- Resposta ao inquérito/questionário para as Autoridades Nacionais do PALV sobre a implementação do PALV em Portugal;
- Resposta ao inquérito/questionário para as Autoridades Nacionais do PALV sobre custos com os controlos das acções descentralizadas do Programa em Portugal;
- Participação no processo de emissão da Declaração de Garantia da Agência Nacional para o Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboração do Manual de Procedimentos para cumprimento das competências de supervisão e auditoria do Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida;</li> <li>▪ Participação no processo de elaboração final do Relatório Intercalar do Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida 2007-2009;</li> <li>▪ Contributos para os trabalhos do WG Europeu sobre Objectivos Políticos para a futura geração do Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida 2014-2020;</li> <li>▪ Contributos para os trabalhos do WG Europeu sobre a Mobilidade para a futura geração do Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida 2014-2020;</li> <li>▪ Supervisão de um Estágio na DRMCI durante 6 meses.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>RESULTADO</b></p>	<p>O acompanhamento dos diversos programas e projectos de cariz nacional, comunitária ou internacional no âmbito do Ensino Superior reveste-se igualmente de uma grande importância para esta unidade orgânica, relevando o lado mais operacional de implementação de políticas do ensino superior. Neste contexto, os colaboradores que acompanham estas áreas específicas têm vindo a adquirir mais <i>know how</i> especializado e a inserir, nestes vectores de actuação, propostas de melhoria e de novas actividades que possam vir a enriquecer o processo de maturação de uma unidade que teve início em 2007.</p> <p>Destaca-se ainda o importante contributo para esta equipa do acolhimento de uma estagiária , durante 6 meses, que proporcionou , bilateralmente, uma troca de conhecimento e enriquecimento profissional e pessoal para a equipa.</p>
<p style="text-align: center;"><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mais-valias para beneficiários: Maior satisfação dos utentes;</li> <li>▪ Impacto nos colaboradores: Promoção e valorização da qualidade do trabalho prestado;</li> <li>▪ Constante colaboração com serviços congéneres nacionais ou internacionais,</li> <li>▪ Garantia de resposta nacional a todas as actividades solicitadas a nível do Ensino Superior.</li> </ul>

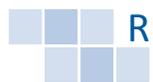


#### EFICIÊNCIA

25%

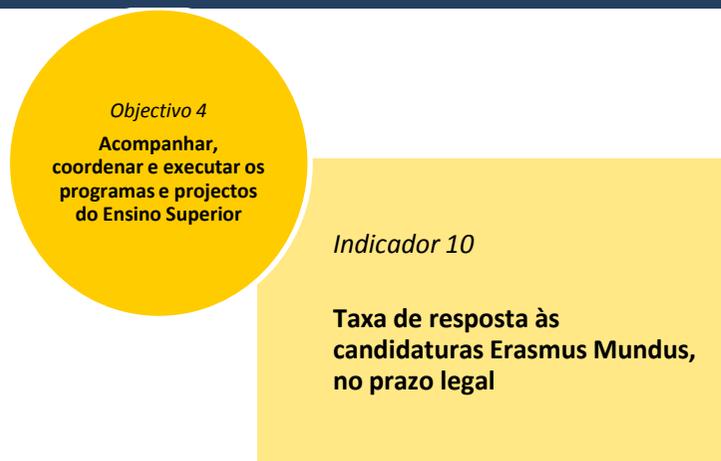


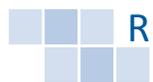
<b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilização da base de dados antes do prazo previsto, uma vez que se revelou de absoluta necessidade face aos prazos abertos (estabelecido pela Comissão Europeia) para concursos do Programa Erasmus Mundus;</li> <li>• Actualização da base de dados.</li> </ul>
<b>RESULTADO</b>	<p>Este objectivo conseguiu ser superado uma vez que o “Web service”, uma ferramenta inovadora e única, foi disponibilizado logo em Abril de 2010 no portal da DGES. Adicionalmente, em Dezembro actualizou-se este motor de pesquisa com os novos cursos seleccionados em 2010.</p>
<b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mais-valias para beneficiários: disponibilização de informação completa e actualizada sobre um importante programa para alunos e instituições de ensino superior na promoção da mobilidade;</li> <li>• Maior participação nacional no Programa, sendo Portugal o 5.º país com maior participação ao nível europeu;</li> <li>• A criação do motor de pesquisa foi uma medida única e inovadora ao nível internacional, no âmbito do Programa.</li> </ul>



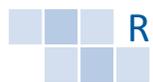
#### EFICIÊNCIA

25%





<p><b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise da documentação fundamental e dos processos de candidatura com vista à verificação da sua elegibilidade e posterior comunicação à Comissão Europeia, tanto ao nível dos Mestrados como dos Doutoramentos;</li> <li>• Trabalho em estreita articulação entre a Estrutura Nacional, Delegados ao Programa e Comissão Europeia, no que concerne ao processo de candidaturas;</li> <li>• Recolha e organização da documentação, caso necessário para a instrução do processo;</li> <li>• Divulgação e apoio técnico na elaboração de candidaturas.</li> </ul>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>No âmbito do <i>Erasmus Mundus</i> e uma vez que esta unidade orgânica comporta a Estrutura Nacional para o referido programa, a rápida resposta à análise de candidaturas nacionais em estreita colaboração com as instituições interessadas deve-se a um grande empenho da DRMCI em obter bons resultados nacionais.</p>
<p><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mais-valias para beneficiários: Maior satisfação dos utentes;</li> <li>• Impacto nos colaboradores: Promoção e valorização da qualidade do trabalho prestado;</li> <li>• A verificação da elegibilidade, no prazo, tem permitido uma maior e mais eficiente participação no Programas com resultados visíveis ao nível das candidaturas seleccionadas para financiamento;</li> <li>• Desenvolvimento de medidas futuras para um reforço positivo do desempenho: A articulação estreita e permanente com os serviços congéneres, a nível internacional e nacional, tem-se mostrado crucial para a concretização com sucesso das acções que lhe são cometidas e que são evidentes nos resultados obtidos.</li> </ul>

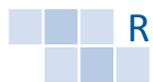


#### QUALIDADE

25%

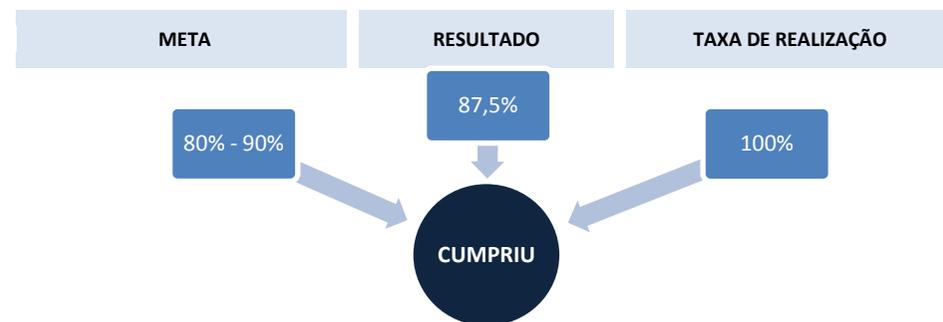
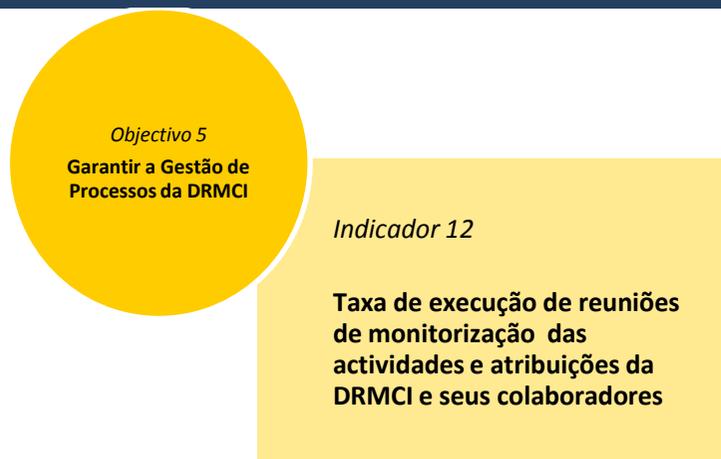


<p><b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedido de informação geral sobre reconhecimento de qualificações estrangeiras/declarações;</li> <li>• Pedido de conversão de nota através do Art. 23º do Decreto-Lei n.º 341/2007, de 12 de Outubro;</li> <li>• Recibo comprovativo da entrega de documentos aquando do pedido de registo via Decreto-Lei n.º 341/2007, de 12 de Outubro;</li> <li>• Declaração para levantamento de diploma, pelo titular, após registo de grau;</li> <li>• Declaração para autorização de levantamento de diploma, por terceiros, após registo de grau;</li> <li>• Modelo para registo de memorandos e relatos de missão.</li> </ul>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>6 Procedimentos: todas as ferramentas e procedimentos introduzidos em 2010 permitiram uma melhoria da eficiência e eficácia das actividades de todos os colaboradores, a nível interno, e uma melhor e mais atempada resposta aos utentes. Constituem factores essenciais de progresso e de melhoria da prestação da equipa, que conduziram a um registo de maior qualidade dos nossos serviços, aliados a uma grande motivação da equipa.</p>
<p><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mais-valias para beneficiários: Maior satisfação dos utentes;</li> <li>• Impacto nos colaboradores: Melhor organização e eficácia do trabalho prestado;</li> <li>• Desenvolvimento de medidas futuras para um reforço positivo do desempenho: Os resultados prestados podem vir a servir de base para novos procedimentos adequados às necessidades que se vão identificando, tornando-se numa boa prática.</li> </ul>



#### QUALIDADE

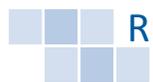
25%



<p><b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b></p>	<p>Foi mantida a boa prática da plataforma de comunicação interna, através da qual foram promovidas reuniões de monitorização das actividades e objectivos a alcançar, das quais existem registos documentais.</p> <p>As reuniões permitiram definir e redefinir, com regularidade, prioridades e objectivos, procedendo para tal ao planeamento detalhado das mesmas tendo em atenção os recursos humanos disponíveis, em número muito reduzido.</p> <p>Permitiu, ainda, a todos os colaboradores deterem a informação sobre todas as actividades em desenvolvimento, bem como fornecerem os seus <i>inputs</i> individuais para o alcance dos objectivos em causa.</p> <p>De igual modo, foi feita a análise crítica à avaliação do SIADAP 2 e 3 e prestada informação permanente, o que permitiu um acompanhamento e participação de todos num processo novo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunião com todas as equipas para avaliar as necessidades;</li> <li>• Discussão sobre as actividades a serem desenvolvidas e prosseguidas pelos vários colaboradores;</li> <li>• Partilha de informação;</li> <li>• Divulgação de resultados;</li> <li>• Monitorização e acompanhamento dos projectos/iniciativas/actividades.</li> </ul>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>Estas reuniões periódicas da DRMCI constituem uma boa prática iniciada em 2007 e que se deverá destacar, considerando que permitem a partilha, acompanhamento, orientação e monitorização das actividades de cada elemento, fomentando a comunicação, cooperação interna e conhecimento de todo o trabalho desenvolvido. São, igualmente, um factor importante de melhoria do desempenho e de motivação dos colaboradores.</p>
<p><b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b></p>	<p>Ao nível dos factores endógenos, destaca-se a criação de uma plataforma de comunicação interna que contribuiu para o desenho e implementação de um conjunto de boas práticas que se revelaram fundamentais e que permitiram uma abordagem dinâmica das actividades envolvendo o mapeamento, coordenação e monitorização das actividades de cada elemento da equipa, mantendo um fluxo</p>

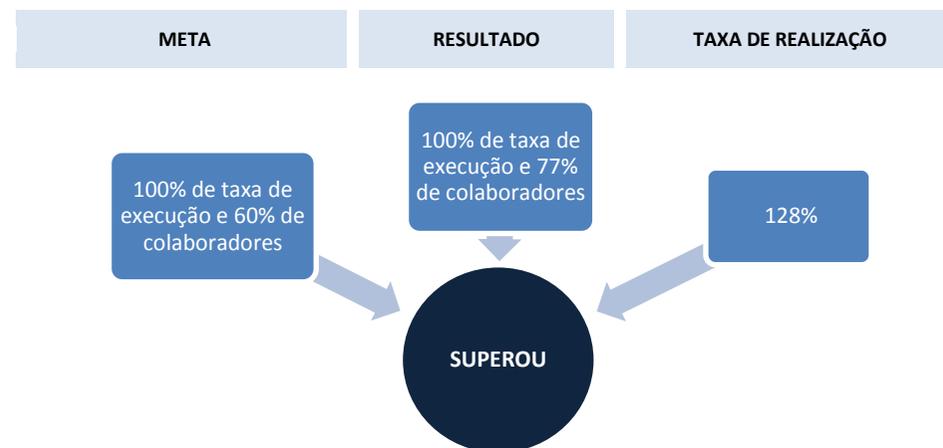
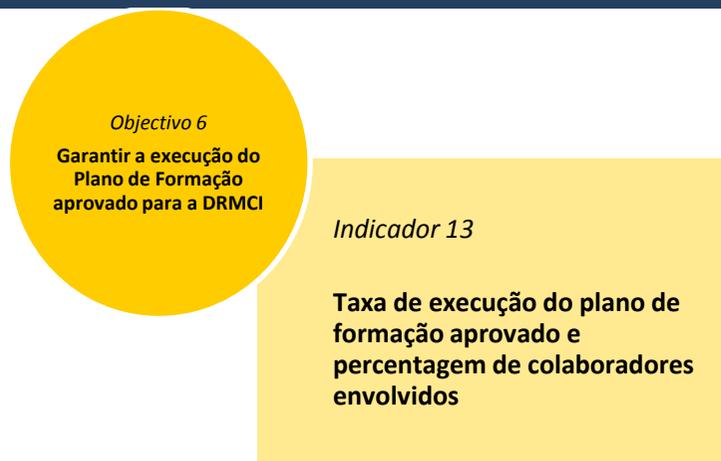
de informação em partilha e possibilitando uma flexibilização da equipa nas respostas a prestar, quer internamente quer ao nível das solicitações externas.

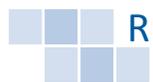
- Maior acompanhamento e controlo do grau de execução dos projectos e actividades delineadas;
- Fomento da responsabilização dos colaboradores no cumprimento das tarefas cometidas;
- Promoção e valorização da qualidade do trabalho prestado;
- Desenvolvimento de medidas futuras para um reforço positivo do desempenho.



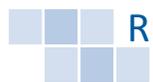
#### QUALIDADE

25%





<b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definição do plano de formação em função das actividades desenvolvidas nesta UO             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definição de acções de formação por colaborador, adequadas às actividades desenvolvidas e às necessidades sentidas;</li> <li>▪ Assegurar disponibilidade dos colaboradores para participarem nas sessões de formação.</li> </ul> </li> </ul>
<b>RESULTADO</b>	<p>O quadro do plano de formação aprovado continha algumas acções de formação fundamentais para o acompanhamento de novos sectores na DGES. Ao longo do ano e face à oferta formativa, foram sendo identificadas outras acções que em muito contribuíram para uma melhoria do <i>know how</i> e aprofundamento das matérias, alvo das actividades desenvolvida por esta UO. Desta forma, o objectivo foi superado, com um desvio acima do expectável mas que em muito contribuiu para a formação dos técnicos da DRMCI. Assegurou-se, ainda, que todos os colaboradores participaram em acções de formação.</p>
<b>IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento da produtividade;</li> <li>• O retorno do investimento em formação reflecte-se numa melhor qualidade dos processos;</li> <li>• Facilita a partilha de conhecimento entre colaboradores;</li> <li>• Maior qualidade dos serviços;</li> <li>• Contribui para uma maior satisfação e motivação dos colaboradores;</li> <li>• Aumento das competências individuais;</li> <li>• Facilitador de uma atitude mais participativa e empenhada.</li> </ul>



### ACTIVIDADES EXTRA-PLANO

Face ao plano inicial foram executadas e promovidas diversas actividades não previstas, aliás à semelhança dos anos anteriores. Estas actividades constituem corpo dos objectivos definidos para a DRMCI, uma vez que se têm vindo a constatar que anualmente são acrescentadas novas iniciativas/actividades não previstas tendo em atenção a natureza das funções desta UO.

### EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS EM 2010 NA DRMCI

O ano de 2010 foi importante para consolidação da equipa e do trabalho, de forma a permitir sistematizar e agilizar procedimentos e práticas. Regista-se que no ano de 2010 verificou-se um acréscimo do volume de trabalho quer para a equipa do reconhecimento quer para a equipa da cooperação internacional, tendo a DRMCI visto a sua equipa reduzida por motivos de aposentação (1 pessoa em 9), numa área de crescente expansão.

### BOAS PRÁTICAS DA DRMCI

Em 2010, a equipa da DRMCI passou por um processo de consolidação de práticas e procedimentos que vinham a ser implementados, a par de alguns processos inovadores e de ferramentas, novas, que permitiram um acréscimo significativo da qualidade do trabalho prestado. A desagregação de tarefas a par de uma constante procura de melhoria da performance, conduziu a resultados que aspirávamos mas considerados ambiciosos face ao número de recursos humanos existentes.

O planeamento sistemático das actividades, a monitorização permanente dos resultados, e o acompanhamento personalizado das actividades de cada colaborador, permitiu superar largamente os objectivos traçados para o ano de 2010.

## RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2010

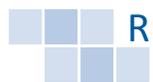
A par do volume de trabalho acrescido a esta Divisão, verificou-se um dinamismo por parte da equipa ao responder a todos os desafios colocados, garantindo que as actividades e tarefas definidas nos seus objectivos fossem realizadas de forma mais sustentada. As reuniões de monitorização tornaram-se garante do sucesso em toda a linha de actuação da Divisão, interna e externamente, permitindo, uma vez mais, definir e ajustar prioridades, redefinir tarefas e identificar lacunas. Foram ainda realizados exercícios de avaliação da equipa (média: meio dia cada) que permitiu identificar as valências de cada elemento, corrigir assimetrias em áreas e sobretudo promover a avaliação inter pares e da própria UO.

Trata - se de uma área da DGES, subdimensionada mas que tem vindo a demonstrar, pelos resultados alcançados, e pela elevada complexidade das matérias analisadas, um trabalho contínuo de elevada qualidade desenvolvido por todos os seus elementos.

Em 2010, foi mais além, e introduziu não só ao nível organizacional mas sobretudo ao nível das ferramentas de gestão internas e para os utentes mecanismos de transparência da informação, soluções para prestação da informação atempadas e inovação ao nível da disponibilização da informação através de ferramentas únicas a nível europeu (ex: Motor de pesquisa de cursos Erasmus Mundus). Passou a dispor de uma página Web para o Programa

Erasmus Mundus com Guias para as IES e Estudantes, em versões bilingues, melhorou a qualidade da informação na área do reconhecimento e disponibilizou aos utentes e IES um conjunto de informação e de modelos simplificadores com vista à desburocratização de procedimentos.

Destaca-se ainda a colaboração prestada ao longo do ano na elaboração de relatórios nacionais e internacionais, contributos importantes para a formulação de políticas e apoio à decisão das estruturas dirigentes. A constante partilha e disseminação da informação bem como a discussão e debate das questões mais relevantes, constituem uma boa prática a destacar, pois permitem uma consciencialização do trabalho individual de cada elemento e a tomada de consciência do trabalho colectivo desenvolvido, numa perspectiva mais abrangente da organização bem como a participação de todos nos processos de debate e de propostas de decisão sobre as diversas matérias.



### 3. CONCLUSÕES

De acordo com o Plano de Actividades para o ano de 2010, foram descritas todas as actividades tendentes à concretização dos objectivos propostos.

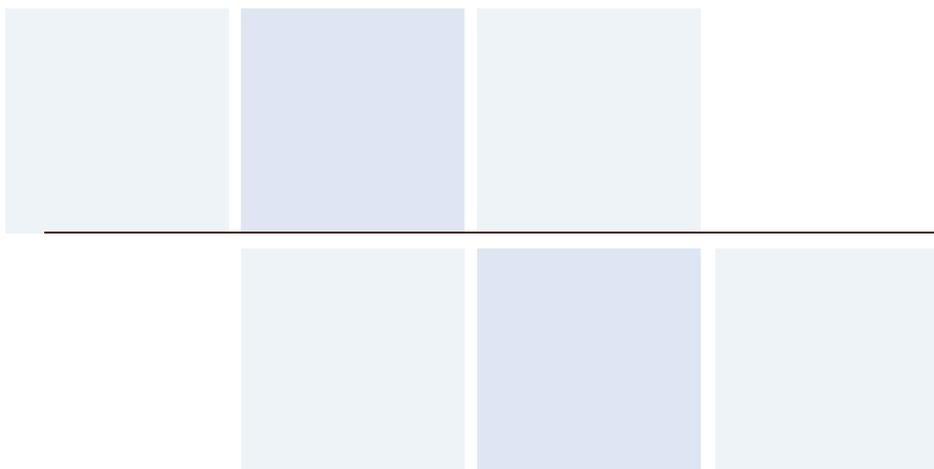
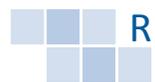
A harmonização dos objectivos estratégicos e operacionais da DGES com as acções e projectos previstos no Plano de Actividades, permite a integração lógica e coerente dos vários instrumentos de avaliação de desempenho dos serviços.

No presente Relatório foram evidenciadas as actividades desenvolvidas pelas unidades orgânicas relativamente aos objectivos definidos, bem como os resultados apurados e o conseqüente desvio face ao planeado. Pretendeu-se ainda demonstrar os impactos, mais-valias e benefícios que a concretização ou superação dos objectivos proporcionaram à organização.

As actividades “extra-plano” enumeradas comprovam o âmbito de intervenção de cada unidade orgânica, no cumprimento das competências que lhes são cometidas.

Numa avaliação global, as acções e projectos planeados pela DGES consubstanciaram-se em objectivos anuais propostos. Dos 48 objectivos fixados em 2010 foram superados 30 e cumpridos 14 objectivos, pelo que equivale a uma taxa de execução de 92%.





## 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



## GLOSSÁRIO

---

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

<b>Benchmarking</b>	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.
<b>Competências</b>	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.
<b>Dirigentes máximos do serviço</b>	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.
<b>Dirigentes superiores</b>	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.
<b>Dirigentes intermédios</b>	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.
<b>Indicadores de Desempenho</b>	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.
<b>Objectivos</b>	O parâmetro de avaliação que traduz a previsão dos resultados que se pretendem alcançar no tempo, em regra quantificáveis.
<b>Serviço efectivo</b>	O trabalho realmente prestado pelo trabalhador nos serviços.
<b>Serviços</b>	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.
<b>Trabalhadores</b>	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.

<b>Unidades homogéneas</b>	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.
<b>Unidades orgânicas</b>	Os elementos estruturais da organização interna de um serviço que obedecem ao modelo e estrutura hierarquizada, matricial ou mista.
<b>Utilizadores externos</b>	Os cidadãos, as empresas e a sociedade civil.
<b>Utilizadores internos</b>	Os órgãos e serviços da administração directa e indirecta do Estado e das administrações regional e autárquica, com excepção das entidades públicas empresariais.
<b>Qualidade</b>	Conjunto de atributos e características de uma entidade ou produto que determinam a sua aptidão para satisfazer necessidades e expectativas da sociedade.
<b>Indicadores</b>	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. No entanto, são acima de tudo, instrumentos de informação com vista a apoiar os gestores a comunicar, a negociar ou a decidir. Representam uma grandeza, um número, uma cifra, um cálculo (n.º, % ou taxa) que permite objectivar o acontecimento ou uma situação e interpretá-los.
<b>Eficácia</b>	Traduzem a relação entre o planeado e o alcançado em matéria de realizações. Em regra, a eficácia é medida por unidades físicas (v.g. n.º de ocorrências) ou monetárias.
<b>Eficiência</b>	Relação entre os bens produzidos ou os serviços prestados e os recursos utilizados.