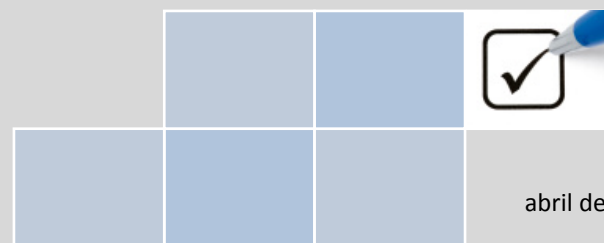


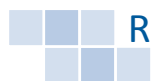
DGES Direção-Geral do Ensino Superior

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2012



abril de 2013

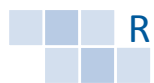




RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2012

ÍNDICE

SUMÁRIO EXECUTIVO	4
I - RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO	7
1 AVALIAÇÃO GLOBAL DO GRAU DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS	8
2. ANÁLISE DE DESEMPENHO	42
2.1. ANÁLISE DO GRAU DE UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS	42
2.2. ANÁLISE DO GRAU DE EXECUÇÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS	43
2.3. ANÁLISE DA PRODUTIVIDADE	44
2.4. ANÁLISE CUSTO-EFICÁCIA	45
2.5. ANÁLISE DA EFICÁCIA, EFICIÊNCIA E QUALIDADE	46
2.6. APRECIÇÃO DOS UTILIZADORES	48
3. ANÁLISE E AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO (SCI)	52
4. PARTICIPAÇÃO	57
5. BENCHMARKING NACIONAL E INTERNACIONAL	58
5.1. QUALIDADE DO SERVIÇO E O PROCESSO DE ATRIBUIÇÃO DE BOLSAS DE ESTUDO	58
5.2. PROCESSO DE CANDIDATURA <i>ONLINE</i> DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR	63
6. MEDIDAS A TOMAR PARA FUTURAS MELHORIAS DE DESEMPENHO	66
7. AVALIAÇÃO FINAL	68
II – RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS	69
1. OBJETIVOS DEFINIDOS PARA A DGES NO ANO DE 2012	70
1.1. AS ATRIBUIÇÕES DA ESTRUTURA	70
1.2. OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	71
1.3. OS OBJETIVOS OPERACIONAIS	73
1.4. RELAÇÃO ENTRE OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, OBJETIVOS OPERACIONAIS E AS UNIDADES ORGÂNICAS	74
2. ANÁLISE DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELAS UNIDADES ORGÂNICAS DECORRENTES DOS OBJETIVOS DEFINIDOS	75
3. CONCLUSÕES	176
III- BALANÇO SOCIAL	177
ANEXOS	208



SUMÁRIO EXECUTIVO

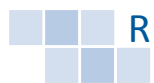
O presente Relatório de Atividades da Direção-Geral do Ensino Superior (DGES), relativo ao ano de 2012, é constituído pela autoavaliação do Serviço (Parte I), pelas atividades prosseguidas pelos serviços da DGES (Parte II), bem como pelo Balanço Social (Parte III), de acordo com o previsto na alínea e) do n.º 1 do artigo 8.º e no n.º 2 do artigo 15.º, todos da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, sucessivamente alterada.

O Relatório de Atividades foi elaborado de acordo com o atual enquadramento legislativo, orgânico e funcional da DGES.

Com a aprovação do Decreto-Lei n.º 125/2011, de 29 de dezembro, retificado pela Declaração de Retificação n.º 3/2012, de 26 de janeiro, e alterado pelo Decreto-Lei n.º 266-G/2012, de 31 de dezembro, foi definida a orgânica do Ministério da Educação e Ciência (MEC). O MEC veio a suceder nas atribuições anteriormente prosseguidas pelo Ministério da Educação e pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior [ao qual pertencia a DGES].

Através do Decreto Regulamentar n.º 20/2012, de 7 de fevereiro, publicado no Diário da República, 1.ª série, n.º 27, de 7 de fevereiro de 2012, foi aprovada a nova orgânica da DGES, a qual manteve a sua missão, bem como, no essencial, as atribuições que vinha prosseguindo.

A DGES, na qualidade de serviço central do MEC, tem por missão assegurar a conceção, a execução e a coordenação das políticas que, no âmbito do ensino superior, cabem àquele ministério (cfr. n.º 1 do artigo 2.º do Decreto Regulamentar n.º 20/2012, de 7 de fevereiro).



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2012

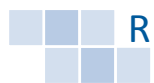
Tendo em consideração as atribuições da DGES, que se encontram definidas no n.º 2 do artigo 2º do Decreto Regulamentar n.º 20/2012, de 7 de fevereiro, foram estabelecidos os objetivos estratégicos (OE), tendo em vista uma melhoria contínua dos serviços prestados, através da otimização dos seus recursos, e visando a satisfação dos clientes:

- OE 1 - Otimizar e simplificar processos e procedimentos na prestação de serviços aos estudantes, instituições de ensino superior e público em geral.
- OE 2 - Garantir qualidade, eficiência e eficácia nos serviços prestados, dentro do enquadramento legal e institucional.
- OE 3 - Promover a atuação em rede com as partes interessadas e implementar modelos colaborativos de evolução dos serviços, progredindo de acordo com as reais necessidades dos clientes.

No ano de 2012, a DGES pretendeu dar continuidade a um conjunto de medidas relativas à gestão dos recursos disponíveis para a prestação eficaz e eficiente de serviços e, simultaneamente, aperfeiçoar o desenvolvimento de projetos que consubstanciam novas formas de relacionamento do organismo com os cidadãos.

Estas medidas ficaram plasmadas no QUAR da DGES do ano de 2012, através da definição de objetivos operacionais (OBJ. OP.), nos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade, e respetivos indicadores (*vide* Parte I do presente Relatório relativa à autoavaliação do Serviço).

Os objetivos a que a DGES se propôs, em 2012, foram globalmente concretizados, tendo sido superados 5 indicadores e atingidos 9, num total de 14 indicadores que foram fixados no QUAR.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2012

O presente Relatório de Atividades evidencia também a concretização dos objetivos estratégicos e operacionais da DGES ao nível das suas unidades orgânicas (*cf.* Parte II do Relatório), com demonstração dos impactos, mais-valias e benefícios que a concretização ou superação dos objetivos proporcionaram à organização.

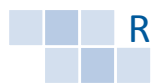
No âmbito das atividades desenvolvidas pelas unidades orgânicas da DGES são referenciadas as atividades “extraplano” prosseguidas por cada uma das unidades orgânicas, numa perspetiva de otimização dos projetos promovidos pela DGES para o ano de 2012.

Numa avaliação global, as ações e projetos planeados pela DGES consubstanciaram-se em objetivos anuais propostos. Dos 31 objetivos fixados, resultaram 48 indicadores, dos quais foram superados 73%.

A Parte III do Relatório de Atividades é relativa ao Balanço Social do ano de 2012 da DGES, sendo apresentados diversos “quadros” respeitantes aos recursos humanos, remunerações e encargos, higiene e segurança, formação profissional e relações profissionais.



I - RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO



1 AVALIAÇÃO GLOBAL DO GRAU DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS

O SIADAP, instituído pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, sucessivamente alterada, assenta numa conceção integrada dos sistemas de gestão e avaliação, permitindo alinhar, de forma coerente, o desempenho dos serviços e dos trabalhadores.

A avaliação de desempenho de cada serviço assenta num instrumento de apoio à gestão e avaliação: o “Quadro de Avaliação e Responsabilização”, adiante designado por QUAR, que se consubstancia como um quadro referencial sobre a razão de ser e de existência dos serviços (missão), dos seus propósitos de ação (objetivos estratégicos), da aferição da sua concretização e da explicitação sumária dos desvios apurados no fim do ciclo de gestão.

Através de despacho exarado em 22/11/2012, o Senhor Ministro da Educação e Ciência homologou o QUAR da DGES do ano de 2012.

Em 2012, a DGES prosseguiu com os instrumentos de gestão implementados relativos ao SIADAP, inspirados na metodologia do *Balanced Scorecard*, que serviu de suporte à identificação das grandes linhas de ação, i.e., dos objetivos estratégicos plurianuais e, consequentemente, à definição dos objetivos específicos e operacionais para cada ano.

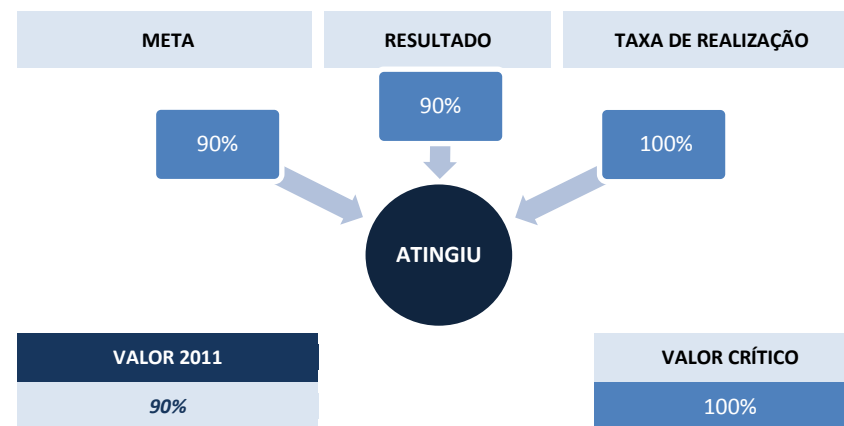
De seguida são representados os objetivos, os resultados atingidos e os desvios verificados, decorrente dos indicadores e metas definidos no QUAR da DGES.

50%

Objetivo 1
Assegurar o acesso a informação e a serviços eletrónicos bidirecionais e interativos aos estudantes e instituições de ensino superior (OE 1)

Indicador 1

Taxa de execução das atividades planeadas destinadas à reforma do site da DGES



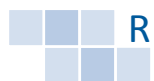
EXECUÇÃO DO INDICADOR

O objetivo de reformar o *site* da DGES visa potenciar a modernização e melhoria continuada de um recurso informático que serve como ferramenta para o fornecimento de informação e serviços a um elevado número de visitantes, estreitando o relacionamento da DGES com os seus utentes.

Neste âmbito, as unidades orgânicas da DGES indicadas procederam ao desenvolvimento das seguintes ações:

DSAES

- Criação de novos conteúdos informativos;
- Organização dos conteúdos informativos direcionados e organizados por entidade destinatária;



EXECUÇÃO DO INDICADOR (CONT.)

- Utilização de ferramentas de simplificação de acesso aos conteúdos através da sua organização e otimização na navegabilidade;
- Reformulação de Guias de informação;
- Criação de novos suportes comunicacionais;
- Melhoria do tempo de atualização;
- Simplificação da navegação;
- Simplificação das áreas de conteúdos, na ótica do utilizador.

DRMCI

Revisão do *Site* da DRMCI (versão em Inglês):

- Criação de uma cópia do anterior portal da DGES em inglês para as áreas desta unidade orgânica;
- Redesenho da estrutura taxionómica e desenvolvimento dos conteúdos em inglês para incluir neste novo portal, de forma mais adaptada e focada ao público-alvo;
- Atualização com destaques em inglês.

DSSRES

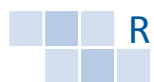
As atividades planeadas tiveram em conta constrangimentos de ordem técnica e tecnológica. No entanto, procurou-se manter atualizada a informação sobre a rede do ensino superior e avançar para a melhoria dos requerimentos e formulários online.

DSAE

O objetivo de reciclar o *site* da DGES tinha subjacente potenciar, modernizar e melhorar este recurso dado que serve como ferramenta para o fornecimento de informação e serviços importantes a um elevado número de visitantes.

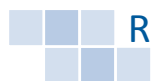
As atividades planeadas foram, ao longo do ano, sofrendo reformulações dado que foram sendo detetados constrangimento de ordem técnica e tecnológica que condicionaram o planeamento inicial.

Apesar das limitações detetadas, verificou-se a necessidade de atualização dos conteúdos existentes, quer a legislação em vigor, quer por via de um incremento de informação disponível.



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2012

RESULTADO	Não obstante as limitações, verifica-se que foram cumpridas as atividades planeadas, devendo-se salientar o seguinte: • Foi sempre assegurada a atualização de informação relativa aos temas da competência da DSSRES, nomeadamente no que respeita à acreditação e registo de ciclos de estudos, às vagas fixadas para os cursos de formação inicial e cursos de pós-licenciatura de especialização em enfermagem e ao registo de CET no ensino superior e não superior; • Foram atualizados guias de apoio à instrução de processos; • A página principal do <i>site</i> foi substancialmente aliviada de conteúdos não prioritários; • Foram reformuladas estruturas internas e conteúdos de algumas áreas; • Foi dado ênfase nas funcionalidades à disposição dos utilizadores; • Foram elaboradas propostas para reformulação da estrutura de informação que ficaram condicionadas pelas limitações referidas; • Foi introduzido um simulador de bolsa, disponível para o público em geral; • Foi disponibilizada informação semanal sobre o desenvolvimento do processo de atribuição e bolsas, promovendo-se uma responsabilidade partilhada com os serviços competentes pela análise e reforçando a informação prestada.
ANÁLISE DO DESVIO	Em todas as U.O. o indicador foi cumprido.
IMPACTOS	• Maior transparência na comunicação; • Satisfação das necessidades de informação atualizada sentidas pelos destinatários/público-alvo da DGES; • Reforço da eficiência nos serviços de atendimento da DGES; • Incremento da taxa de serviços eletrónicos no âmbito do ensino superior; • Incremento da visibilidade da DGES junto do seu público-alvo.



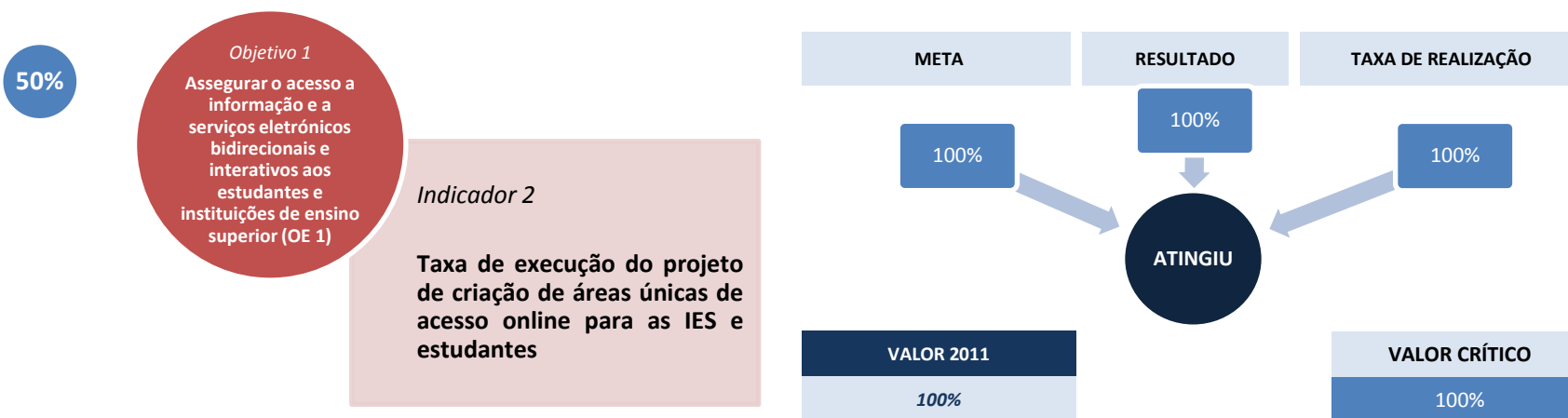
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR

Considerando as limitações técnicas e tecnológicas do *site* da DGES, considera-se que a evolução do objetivo face ao ano de 2008 é positiva. Nos anos de 2009, 2010 e 2011 foram previstos nos respetivos QUAR planos de atualização do *site* da DGES, na sequência da preocupação constante pela melhoria e aperfeiçoamento da informação disponibilizada, com resultados muito favoráveis.

Para o ano de 2012, apesar de se ter mantido esta prioridade, pretendeu-se dar mais um passo, apostando em informação e ferramentas de valor acrescentado para os utentes da DGES. É possível verificar-se o cumprimento desse objetivo pelas múltiplas menções que foram sendo realizadas aos conteúdos que foram colocados no *site* da DGES. Estas referências comprovam quer o reforço de qualidade da informação, quer o reforço da imagem da instituição enquanto referência na prestação de informação fidedigna.

Foram assim cumpridas todas as atividades planeadas na ótica de aperfeiçoamento e continuada melhoria na prestação de serviços ao cidadão, às instituições de ensino superior e ao público em geral na prestação de serviços de Informação e na prestação de serviços bidirecionais.

EFICÁCIA

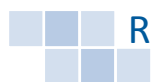


EXECUÇÃO DO INDICADOR

Este indicador tem como vertentes os estudantes, instituições de ensino superior, embaixadas e gabinetes de acesso ao ensino superior.

Relativamente à área destinada aos estudantes, foram desenvolvidas as funcionalidades do balcão eletrónico Be.Com, tendo sido constantemente atualizada a base de perguntas frequentes, com vista a espelhar, numa área de acesso rápida, as respostas mais atuais.

Relativamente às instituições, embaixadas e gabinetes de acesso ao ensino superior, apesar das limitações funcionais, o projeto atingiu, conforme planeado, a fase plena de desenvolvimento com a criação das seguintes áreas reservadas: O Ponto Gabinete; O Ponto Instituição e O Ponto Embaixada.



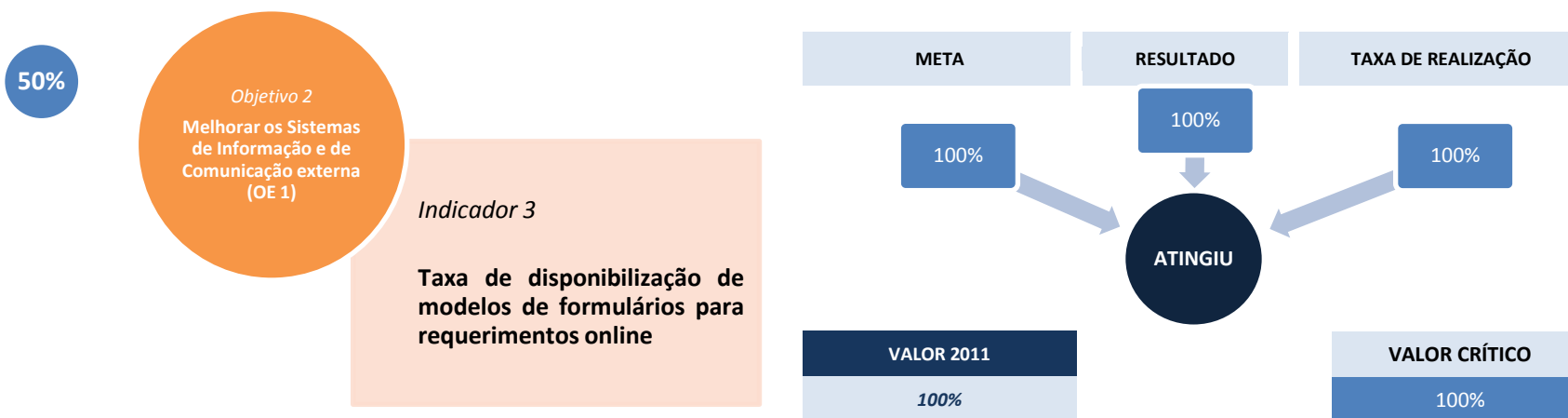
RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2012

EXECUÇÃO DO INDICADOR (CONT.)	A criação das áreas únicas de acesso <i>online</i> revelou-se uma importante ferramenta de comunicação na ótica da eficácia e da eficiência na prestação dos serviços por parte da DSAES. Com efeito, a informação é disseminada em tempo real pelos diferentes parceiros sendo a informação disponibilizada criada à medida das suas necessidades. Também o <i>upload</i> e <i>download</i> de conteúdos e documentos demonstrou grande eficácia e eficiência na resolução de questões contribuindo para uma maior eficiência na conclusão dos procedimentos e na qualidade da informação prestada.
RESULTADO	Nas diversas áreas foi sempre assegurada a atualização de informação prestada no balcão eletrónico Be.Com e foram desenvolvidas melhorias no que se refere à disponibilização da informação e partilha de ficheiros em cada uma das áreas reservadas (O Ponto Gabinete; O Ponto Instituição e O Ponto Embaixada). Houve ainda uma melhoria das funcionalidades do balcão eletrónico Be.Com no que respeita à organização de conteúdos disponíveis segmentados em função dos interessados no âmbito do acesso ao ensino superior (estudantes, instituições de ensino superior, escolas de ensino secundário, outras instituições do Ministério da Educação e Ciência, Embaixadas portuguesas e estrangeiras, empresas, cidadãos e quaisquer outros interessados da sociedade civil).
ANÁLISE DO DESVIO	Foram executadas todas as ações programadas.
IMPACTOS	• Simplificação e desmaterialização de processos; • Evolução para um sistema <i>paperless</i>; • Celeridade na prestação de informação e no procedimento; • Maior facilidade, celeridade e transparência no relacionamento com os parceiros; • Otimização do custo/benefício na prestação de serviços; • Reforço da eficiência dos serviços.

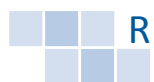


COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	Em 2011, foi criado o Balcão eletrónico - Be.Com - como meio privilegiado de contato dos utentes com a DGES, congregando-se numa única área de acesso a disponibilização <i>online</i> de conteúdos e prestação de serviços informativos de qualidade. A preocupação em manter este balcão eletrónico como um meio privilegiado e atualizado de informação aos estudantes foi constante, consolidando o projeto criado em 2011. Este indicador reflete a evolução na implementação de sistemas eletrónicos <i>online</i> que visam a satisfação e uma maior aproximação às necessidades dos parceiros (estudantes, instituições de ensino superior, escolas de ensino secundário, outras instituições do Ministério da Educação e Ciência, Embaixadas portuguesas e estrangeiras, empresas, cidadãos e quaisquer outros interessados).
---	--

EFICÁCIA



EXECUÇÃO DO INDICADOR	Na ótica da prestação de serviços aos destinatários/público-alvo da DGES foram criados e disponibilizados os formulários planeados.
RESULTADO	<u>DSAES</u> - Modelo de formulário para requerimento para aplicação do disposto no artigo 20.º-A do Decreto-Lei n.º 296-A/98, de 25 de setembro; - Modelo de formulário para Informação Escolar e Declaração Médica (Contingente especial para candidatos portadores de deficiência física ou sensorial); - Modelo de formulários de comprovação dos pré-requisitos.



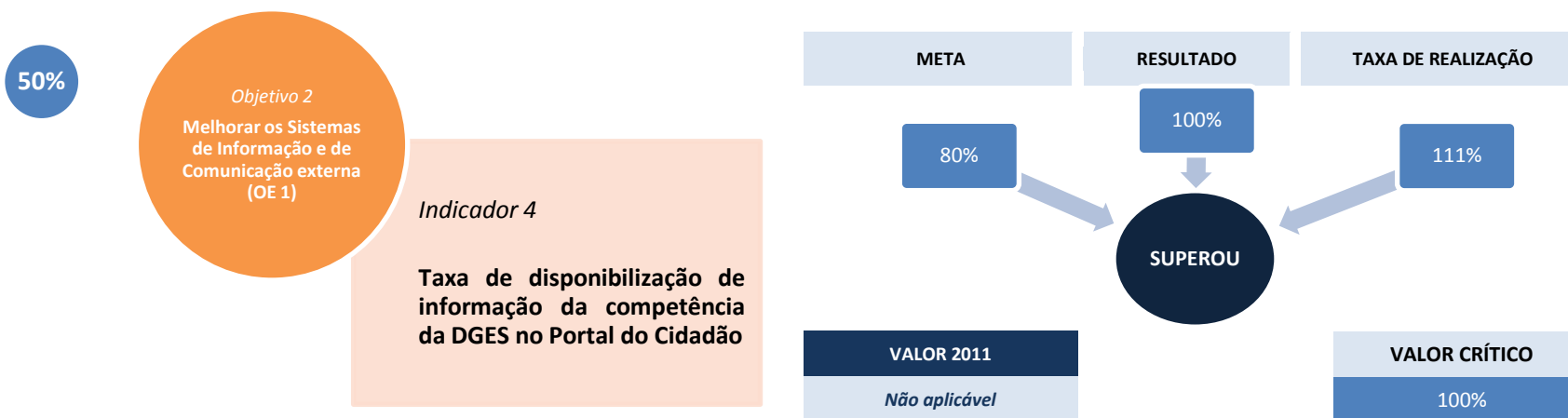
RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2012

RESULTADO (CONT.)	<u>DSSRES</u> - Foi atualizado e sistematizado o modelo de formulário de pedido de emissão de documentação de instituições de ensino superior encerradas; - Foi atualizado e sistematizado o modelo de formulário de pedido de emissão de declarações de reconhecimento de instituições e cursos; - Foi criada uma aplicação de formulário própria para submissão <i>online</i> do pedido de emissão de declarações de reconhecimento de instituições e cursos. <u>DRMCI</u> Foram disponibilizados vários formulários <i>online</i> para a área do Reconhecimento, nomeadamente: - Formulário para o pedido de registo de diploma ao abrigo do Decreto-Lei n.º 341/2007, de 12 de outubro; - Minuta para procuração de representante legal para iniciar processo de registo de diploma ao abrigo do Decreto-Lei n.º 341/2007, de 12 de outubro; - Formulário para o pedido de registo do grau de Doutor, conferido pelo Instituto Universitário Europeu de Florença, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 93/96, de 16 de julho; - Minuta para procuração de representante legal para iniciar processo de registo do grau de Doutor, conferido pelo Instituto Universitário Europeu de Florença, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 93/96, de 16 de julho; - Formulário para pedido de declarações NARIC.
ANÁLISE DO DESVIO	Foram executadas todas as ações programadas.
IMPACTOS	- Simplificação de processos; - Celeridade no procedimento; - Maior transparência no relacionamento com utilizadores; - Otimização do custo/benefício na prestação de serviços; - Reforço da eficiência dos serviços.



COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	Na sequência de reformulação do <i>site</i> da DGES, relacionada com o indicador nº 1 do QUAR e com todo o histórico a ele associado, foram desenvolvidos pelas várias unidades orgânicas da DGES diversos modelos de formulários que foram disponibilizados <i>online</i>, na perspetiva evolutiva da simplificação e desmaterialização de processos, associada a uma maior celeridade e reforço da eficiência dos serviços.
--	--

EFICÁCIA



EXECUÇÃO DO INDICADOR	No âmbito da plataforma do Portal do Cidadão foram reformulados e ampliados os conteúdos e serviços relativos ao acesso ao ensino superior e foram ainda criadas duas áreas de esclarecimentos sobre reconhecimento de diplomas estrangeiros, nomeadamente, sobre o Decreto-Lei n.º 341/2007, de 12 de outubro e do Decreto-Lei n.º 283/83, de 21 de junho. Foi disponibilizada toda a informação relativa aos dois processos de reconhecimento.
RESULTADO	Atualização e reformulação dos conteúdos planeados.



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2012

ANÁLISE DO DESVIO	Foram executadas todas as ações programadas.
IMPACTOS	• Simplificação no acesso aos conteúdos; • Simplificação dos serviços prestados neste âmbito; • Reforço de eficiência dos serviços; • Otimização do custo/benefício na prestação de informação; • Maior disseminação da informação por todos os interessados; • Otimização da divulgação da missão da DGES.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	Este indicador reflete o movimento evolutivo e continuado de melhoria na disponibilização de conteúdos e na prestação de serviços.

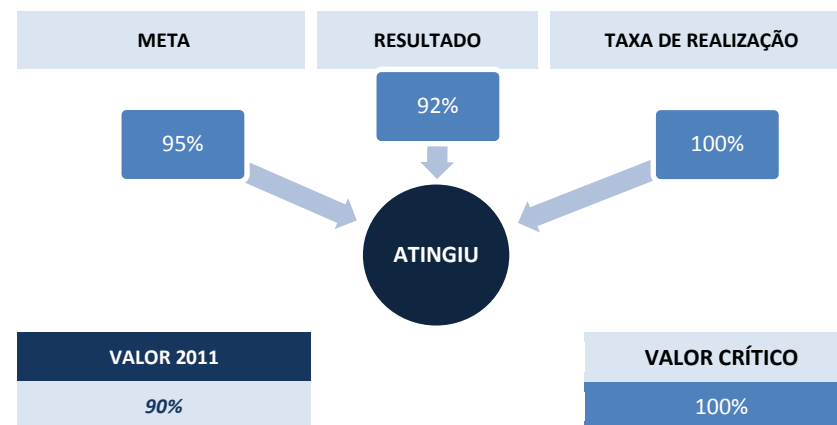
EFICIÊNCIA

25%

50%

Objetivo 3
Assegurar uma gestão
orçamental fiável e
rigorosa (OE 2)

Indicador 5
**Taxa de verificação
administrativa sistemática no
âmbito do QREN para bolsas
de estudo**



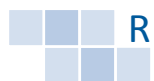
EXECUÇÃO DO INDICADOR

A DGES tem atribuídas competências, no âmbito dos projetos cofinanciados, para efetuar verificações administrativas sistemáticas aos processos de atribuição e bolsa de estudo dos estudantes do ensino superior público.

A DGES tem de garantir a verificação de 1,5% da despesa total imputada aos seus projetos, promovidos enquanto OREPP. Para garantir essa percentagem, a DGES/DSAE verifica, com periodicidade bimestral o mínimo de 30 processos de atribuição de bolsa, emitindo relatório com as conclusões.

Os processos são solicitados periodicamente às instituições de ensino superior público e analisados pela equipa VAS.

Os processos solicitados têm em conta uma previsão de despesa associada a eles e ao longo do período, o número de processos solicitados e analisados é ajustado de forma a poder encontrar-se nos limites exigidos.



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2012

EXECUÇÃO DO INDICADOR (CONT.)	A execução do indicador percorre dois anos letivos que apresentam regulamentos diferentes. A alteração regulamentar que se verifica implica sempre uma necessidade de análise e reformulação das ferramentas de análise.
RESULTADO	Em face dos pedidos de requerimentos apresentados, foram verificados, por forma a garantir, primeiramente, o cumprimento das obrigações enquanto OREPP, quer o objetivo proposto (95 % dos processos solicitados ao longo do ano), 92% dos processos. Não foi atingido o valor definido (95%), em virtude de o número de processos verificados ter permitido atingir a verba de 1,5% exigível.
ANÁLISE DO DESVIO	O objetivo proposto, ainda que não tendo sido atingido, por se encontrar no desvio previsto, e por permitir cumprir a obrigação de verificação de 1,5%, foi cumprido.
IMPACTOS	• Reforço das ferramentas de controlo da atribuição de apoios sociais; • Disseminação de práticas de verificação sistemática pelos Serviços de Ação Social; • Reforço da imagem da DGES perante Autoridades nacionais e internacionais em termos de aplicação de Fundos Europeus.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	Em relação ao ano anterior, o valor não sofreu variação significativa. Esta situação prende-se com a necessidade que existe por parte da DSAE de assegurar um número superior de processos passíveis de verificação para garantir o valor, em despesa, de 1,5%. Diversos fatores influenciam a incerteza sobre o número de processos a solicitar, mas os principais são: alterações legislativas entre os dois anos letivos ou, inclusivamente, ao longo de um ano letivo; variação significativa do valor da bolsa média.

EFICIÊNCIA

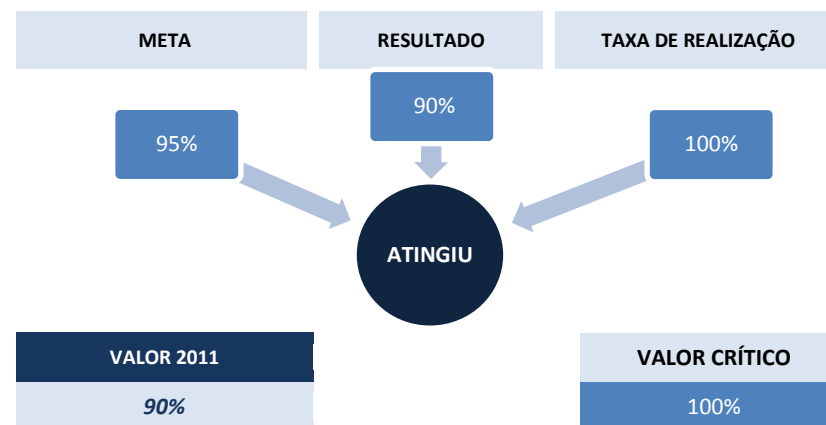
50%

Objetivo 4

Garantir um nível de segurança, qualidade e disponibilidade adequados para os sistemas informáticos e as respetivas infraestruturas tecnológicas de suporte (OE 2)

Indicador 6

Percentagem de correção das evidências detetadas na auditoria de 2011 aos sistemas informáticos da DGES

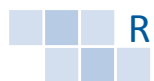


EXECUÇÃO DO INDICADOR

Neste contexto, a “VisionWare”, enquanto consultora independente, colaborou com a DGES no decorrer do ano 2012. Foram efetuadas diversas atividades de auditoria, visando a análise de áreas particulares da segurança dos sistemas de informação da DGES. Foi possível com estas atividades garantir que a segurança de informação é implementada na Direção-Geral de uma forma consistente, quer ao nível dos seus sistemas internos, quer no que toca às plataformas que estão no cerne do suporte informático à atividade da DGES.

RESULTADO

As correções efetuadas ao nível da plataforma de sistemas de informação da DGES, bem como os projetos evolutivos realizados, garantiram a correção de 90% das falhas evidenciadas na auditoria de 2011.



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2012

ANÁLISE DO DESVIO	De acordo com o relatório produzido pela empresa consultora, o nível de segurança informática na DGES tem sido gradualmente e consistentemente melhorado, com o objetivo de serem cumpridas as melhores práticas, nomeadamente a norma ISO/IEC 27001.
IMPACTOS	• Aumento substancial do nível de segurança das plataformas informáticas da DGES; • Maior disponibilidade e fiabilidade dos sistemas <i>online</i> da DGES; • Garantia da privacidade da informação tratada; • Maior confiança na utilização dos novos canais e plataformas <i>online</i>.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	No ano de 2008, de acordo com prioridades definidas pela Direção, foi definido no QUAR da DGES um indicador relativo à “Correção das evidências detetadas na auditoria à plataforma do Acesso ao Ensino Superior”. O resultado da auditoria correspondeu a uma taxa de realização de 153% na correção das evidências detetadas na plataforma. Relativamente ao ano de 2009, foram objeto de análise todas as plataformas aplicacionais e tecnológicas da DGES. Nestes termos, registou-se uma evolução positiva do indicador, a nível do alargamento do universo considerado, tendo sido registada uma taxa de realização de 107%. Em relação ao mesmo indicador fixado no QUAR do ano de 2010, os resultados evidenciam uma superação face aos que foram obtidos em anos anteriores. No que diz respeito ao ano de 2011, ao nível deste indicador, o objetivo foi atingido.

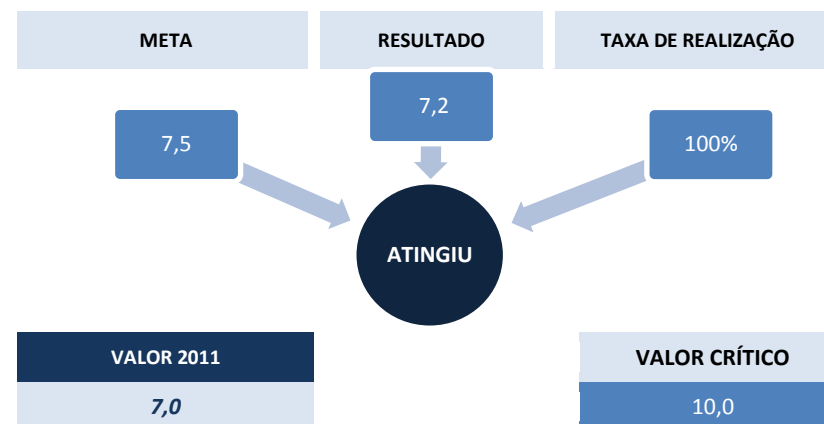
QUALIDADE

25%

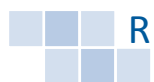
50%

Objetivo 5
Aplicar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores da DGES (OE 3)

Indicador 7
Nível de satisfação dos estudantes com o processo de atribuição de bolsas de estudo



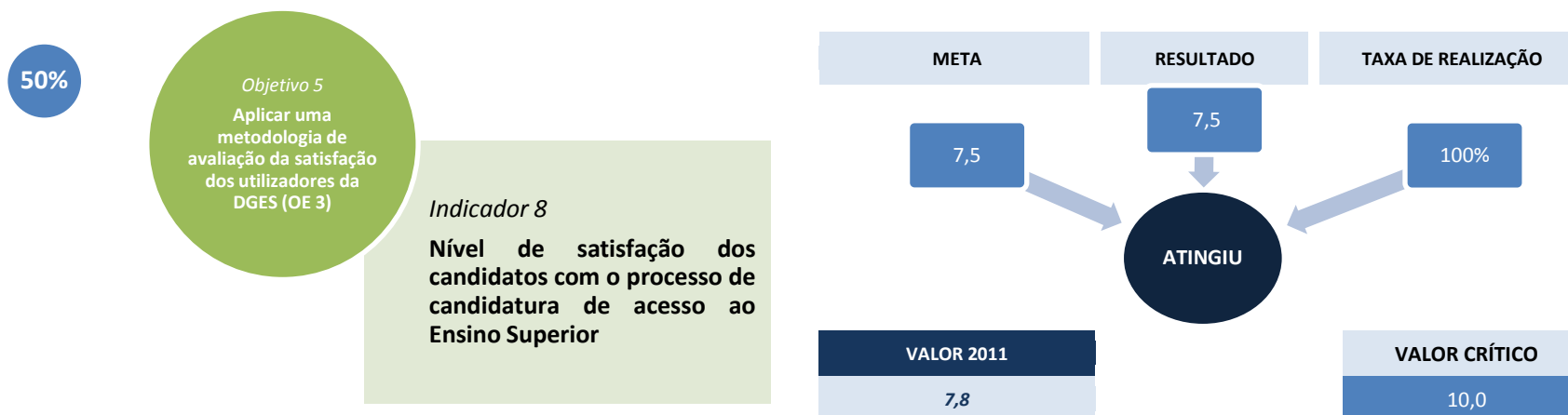
EXECUÇÃO DO INDICADOR	O resultado do indicador é apurado tendo em conta as respostas a um inquérito promovido pela DGES junto dos requerentes a bolsa de estudo para o ano letivo de 2012/2013. O apuramento do resultado do indicador foi realizado com recurso a um inquérito <i>online</i> e contou com a participação de 12.362 candidatos a bolsa.
RESULTADO	O resultado global apurado foi de 7,2, numa escala [1-10].



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2012

ANÁLISE DO DESVIO	O indicador foi atingido e os níveis de avaliação foram bastante positivos.
IMPACTOS	A avaliação realizada permite à DGES verificar quais as dimensões da Plataforma onde deverá promover melhorias; A realização destes estudos de avaliação permitirá à DGES, por via da participação significativa, ficar em posse de sugestões de melhoria propostas pelos utilizadores da Plataforma; A análise e implementação das melhorias propostas permitirão à DGES reforçar a sua imagem perante os alunos de ensino superior e adaptar-se melhor às suas necessidades reais.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	Em 2010, a DGES realizou, através de uma empresa externa - QMETRICS, um estudo baseado num inquérito de Avaliação da Qualidade do Serviço e da Satisfação com a Utilização da Plataforma de Candidaturas On-line às Bolsas de Estudo. A população alvo é constituída pelos candidatos que apresentaram uma candidatura à bolsa de estudo, para o ano letivo 2010/2011, atribuída aos alunos dos Ensinos Superiores Público e Privado, tendo submetido a sua candidatura através da plataforma <i>online</i> e que se encontram a frequentar o Ensino Superior. Das 4.286 respostas recebidas, no que diz respeito à Satisfação com a Plataforma, esta ostenta um valor médio positivo de 7,0 pontos. Em 2011, o relatório final do estudo de avaliação da Qualidade do Serviço e da Satisfação com o Processo de Atribuição de Bolsas de Estudo, elaborado pela empresa QMETRICS, evidencia a moderna metodologia praticada, sendo os resultados obtidos bastante favoráveis para a DGES/DSAE, e suscetíveis de serem comparados com as melhores práticas internacionais. A população alvo foi constituída pelos candidatos que submeteram a candidatura à bolsa de estudo (Ensino Superior Público e Privado), para o ano letivo 2011/2012, através da plataforma <i>online</i>. Das 30.255 respostas recebidas, no que diz respeito à <i>Satisfação com a Plataforma</i>, esta ostenta um valor médio positivo de 7,0 pontos. Para que em 2012 o indicador continuasse a ser suscetível de ser comparado com as melhores práticas internacionais, adotou-se a mesma metodologia de avaliação da satisfação que em 2011. Este indicador foi alvo de <i>benchmarking</i> (consultar o capítulo 5 do Relatório “Benchmarking Nacional e Internacional”).

QUALIDADE

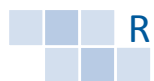


EXECUÇÃO DO INDICADOR

A DGES realizou um inquérito destinado aos candidatos que submeteram a sua candidatura ao Ensino Superior Público no Concurso Nacional, para o ano letivo 2012/2013, com o objetivo de avaliar a satisfação com o processo de candidatura ao Ensino Superior.

A metodologia adotada assentou na realização de um inquérito, tal como foi referido anteriormente, à satisfação com o processo de candidatura ao Ensino Superior e na estimação de um modelo de satisfação, com recurso aos resultados do inquérito.

O inquérito, realizado entre os dias 20 de março e 05 de abril de 2013, foi dirigido aos 53.134 estudantes que submeteram a sua candidatura ao Ensino Superior Público no Concurso Nacional, para o ano letivo 2012/2013 e contou com uma taxa de resposta de 4% (2.067 respostas).



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2012

EXECUÇÃO DO INDICADOR (CONT.)	O modelo de Satisfação com o processo de candidatura ao Ensino Superior relaciona, por um lado, a satisfação dos utilizadores com a candidatura, com a imagem da DGES, com o pedido de atribuição de senha, com o design da plataforma, com a acessibilidade e navegação da plataforma, com a informação disponível na plataforma, com a usabilidade da plataforma, com a duração do prazo de candidatura, com o atendimento telefónico da DGES, com o atendimento através de email/BE.COM, com o atendimento presencial e com os Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior. Cada um destes indicadores corresponde a uma questão do inquérito, respondida na escala de 1 a 10.
RESULTADO	O índice de satisfação com o processo de candidatura é de 7,5 pontos.
ANÁLISE DO DESVIO	O indicador foi atingido e os níveis de avaliação foram bastante positivos.
IMPACTOS	• Maior transparência na comunicação; • Prestação de serviços com qualidade reforçada; • Simplificação e desmaterialização de processos; • Incremento da taxa de serviços eletrónicos no âmbito do ensino superior; • Elevado grau de satisfação por parte dos utilizadores; • Reforço da eficiência da DGES; • Orientação dos Serviços para uma resposta pronta, eficaz, transparente, e adaptada às necessidades dos candidatos. • Melhoria da qualidade da relação entre a DGES e os candidatos ao ensino superior.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	Até ao ano de 2006, a candidatura ao ensino superior era apresentada unicamente por via presencial com entrega de boletim. A candidatura <i>online</i> surge em 2007, através da medida 251 do Programa de Simplificação Administrativa e Legislativa – SIMPLEX 2006. Em 2010, a DGES realizou internamente um estudo baseado num inquérito de satisfação à utilização da candidatura <i>online</i> no concurso nacional de acesso ao ensino superior. O público-alvo foram os candidatos da 1.ª fase utilizadores do sistema de

RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2012

COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR (CONT.)

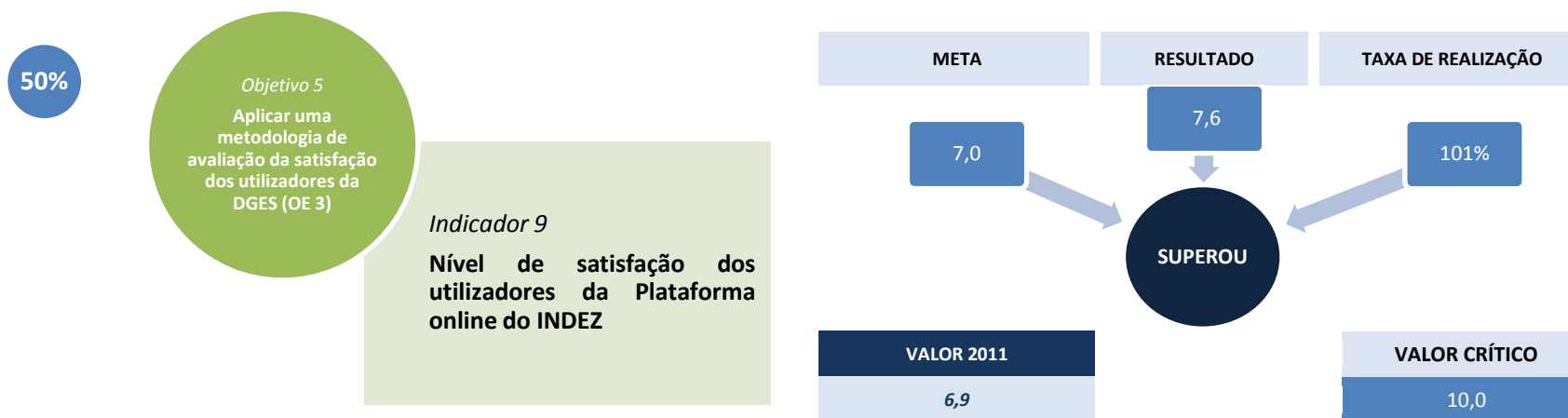
candidatura *online* no concurso nacional de acesso ao ensino superior de 2010. Das 9428 respostas recebidas, 93,1% dos candidatos consideraram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com o nível de confiança transmitido pelo processo de candidatura *online*, sendo que 94,3% consideraram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com a simplicidade do formulário de candidatura.

Em 2011, o relatório final elaborado pela empresa QMETRICS evidencia a moderna metodologia praticada, sendo os resultados obtidos bastante favoráveis para a DGES/DSAES e suscetíveis de serem comparados com as melhores práticas internacionais.

Para que em 2012 o indicador continuasse a ser suscetível de ser comparado com as melhores práticas internacionais, adotou-se a mesma metodologia de avaliação da satisfação que em 2011.

Este indicador foi alvo de *benchmarking* (consultar o capítulo 5 do Relatório “Benchmarking Nacional e Internacional”).

QUALIDADE

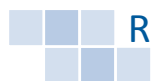


EXECUÇÃO DO INDICADOR

O INDEZ é um inquérito estatístico realizado às instituições de ensino superior públicas e que tem como objetivo recolher informação sobre o pessoal docente e não docente com vista a fornecer informação à elaboração do orçamento de funcionamento das instituições de ensino superior públicas.

Tal com o no ano passado, foi realizado um inquérito de satisfação aos utilizadores da plataforma *online* do INDEZ, que teve como objetivo principal avaliar a qualidade percebida e a satisfação dos utilizadores deste processo.

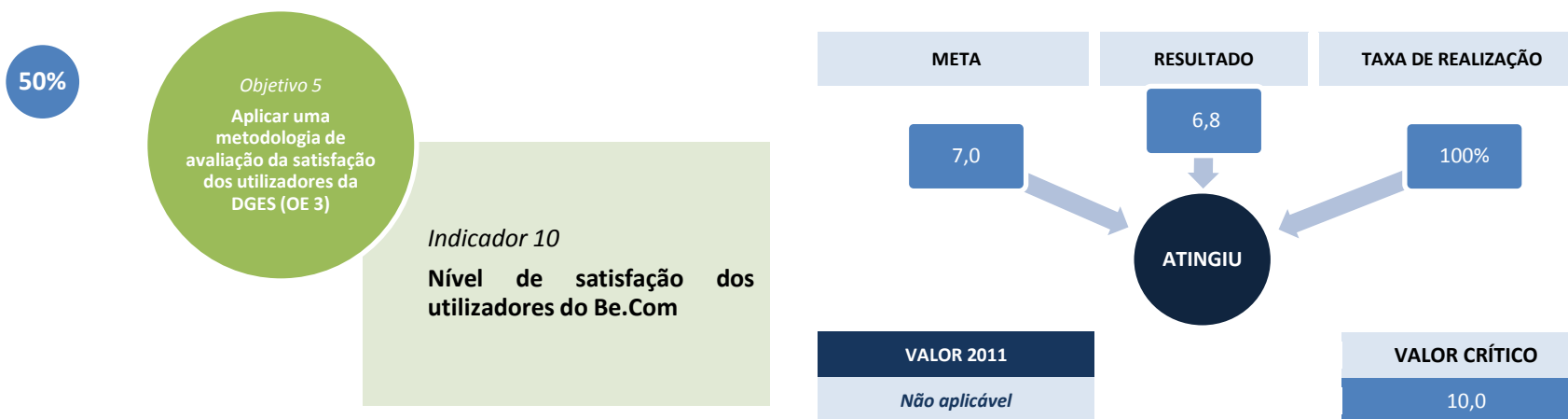
O estudo teve por base um questionário ao qual responderam 90 dos 208 utilizadores da plataforma INDEZ. Como regra, foi utilizada uma escala de dez valores (de 1 a 10) nas questões de avaliação.



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2012

EXECUÇÃO DO INDICADOR (CONT.)	A metodologia de avaliação da satisfação é composta por várias dimensões, sendo o índice de satisfação com a plataforma a dimensão fundamental do modelo estrutural. De acordo com os dados do referido estudo, verificou-se que, através da metodologia de avaliação da satisfação utilizada, os utilizadores da plataforma <i>online</i> do INDEZ tiveram um grau de satisfação global de 7,6, o que representa um aumento da satisfação global face ao ano anterior.
RESULTADO	Nível de importância do INDEZ: para a instituição 7,8; como ferramenta de gestão 7,6 Nível de satisfação global: 7,6 Nível de realização das expectativas e aproximação da plataforma de uma plataforma ideal: 7 Nível de avaliação da equipa de apoio: 8,4 (esta avaliação, apesar de inferior à média do ano passado em uma décima, traduz o empenho e disponibilidade da equipa em apoiar e resolver todas as situações que lhe são apresentadas) Apesar de satisfeitos, os inquiridos apresentaram algumas sugestões, que fornecem importantes contributos a implementar na plataforma do INDEZ. A sua implementação terá de ser contudo devidamente planeada, e nem todas as sugestões acolhidas serão implementadas já no próximo ano.
ANÁLISE DO DESVIO	O indicador foi superado pois para além das atividades definidas, os níveis de avaliação foram bastante positivos, globalmente superiores aos do ano passado e as sugestões de melhoria indicadas bastante pertinentes.
IMPACTOS	• Possibilidade de direccionar as melhorias de acordo com as necessidades das Instituições; • Motivação da equipa; • Melhoria da imagem da DGES/DSSRES; • Maior transparência e envolvimento no relacionamento com as Instituições.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	Muitas das sugestões apresentadas no ano anterior foram aplicadas no INDEZ 2012. Muito provavelmente tal facto esteve na origem dos resultados agora alcançados.

QUALIDADE

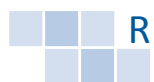


EXECUÇÃO DO INDICADOR

A metodologia adotada assentou na realização de um inquérito que permitisse aferir a satisfação dos utilizadores do Balcão Eletrónico (BE.COM) da DGES.

O inquérito, realizado em fevereiro de 2013, foi dirigido aos 32.751 utilizadores do Balcão Eletrónico (BE.COM) da DGES em 2012 e contou com uma taxa de resposta de 6% (1.863 respostas).

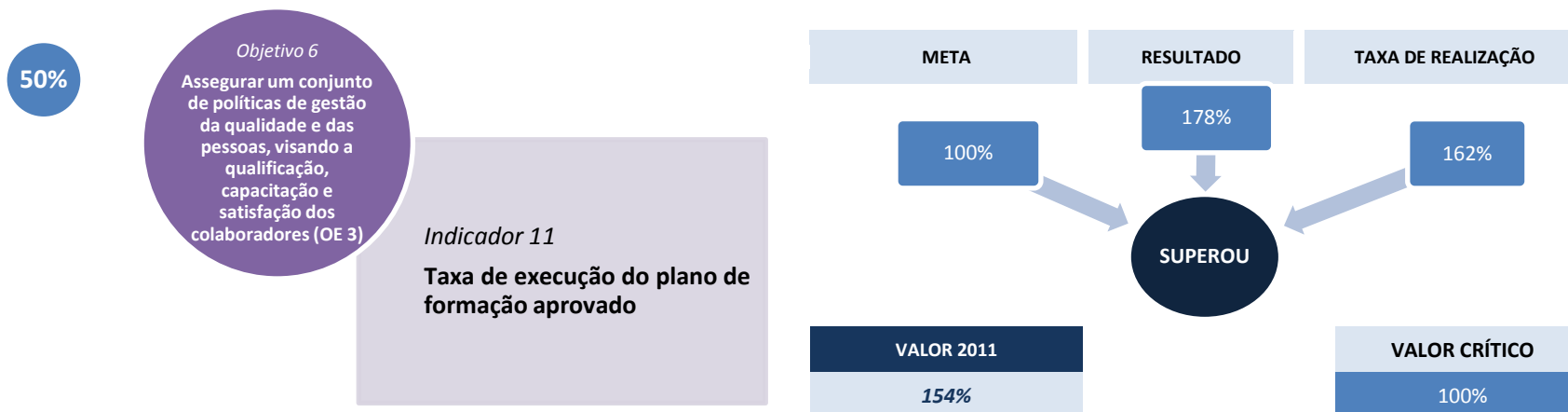
O modelo de satisfação relaciona a satisfação dos utilizadores com imagem da DGES, com a plataforma BE.COM, com as FAQ's, com a comparação de processos, com a realização das expectativas e com o BE.COM ideal. Cada um destes indicadores corresponde a uma questão do inquérito, respondida na escala de 1 a 10.



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2012

RESULTADO	De acordo com os dados do referido estudo, verificou-se que, através da metodologia de avaliação da satisfação utilizada, os utilizadores do Be.COM tiveram um grau de satisfação de 6,8.
ANÁLISE DO DESVIO	Verificou-se que o indicador foi cumprido.
IMPACTOS	• Maior transparência na comunicação; • Incremento da taxa de serviços eletrónicos; • Melhoria da qualidade da relação entre a DGES e os seus clientes; • Prestação de serviços com qualidade reforçada; • Orientação dos serviços para uma resposta pronta, eficaz e transparente, numa ótica de melhoria contínua; • Possibilidade de direcionar as melhorias de acordo com as necessidades dos utentes; • Melhoria da imagem da DGES.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	Em 2011, foi criado o Balcão eletrónico - Be.Com - como meio privilegiado de contato dos utentes com a DGES, congregando-se numa única área de acesso a disponibilização <i>online</i> de conteúdos e prestação de serviços informativos de qualidade. De modo a aferir a qualidade do funcionamento do Balcão Eletrónico, a DGES promoveu a realização de um inquérito de satisfação, conforme acima referido. Este indicador está relacionado com o indicador n.º 2 do objetivo n.º 1 do QUAR da DGES do ano de 2012, no qual se denotam as melhorias que, continuamente, se pretendem implementar na plataforma - Be.Com -.

QUALIDADE



EXECUÇÃO DO INDICADOR	No ano de 2012, a DGES elaborou um Plano de Formação, tendo em consideração a escassez de recursos humanos disponíveis e os recursos financeiros afetos à sua concretização. A par do Plano de Formação, a DGES foi mantendo um Mapa da Execução da Formação Planeada, onde iam sendo atualizadas ações não previstas e realizadas e ações canceladas.
RESULTADO	A DGES planeou e superou o indicador definido.



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2012

ANÁLISE DO DESVIO	O desvio positivo registado deve-se ao facto de as ações de formação previstas terem sido realizadas. Acresce que foram realizadas outras ações de formação que não se encontravam previstas, decorrentes das necessidades pontuais sentidas pelo Serviço.
IMPACTOS	• Contribui para uma maior satisfação dos colaboradores; • Facilitador de uma atitude mais participativa e empenhada; • Aumento da produtividade; • O retorno do investimento em formação reflete-se na qualidade dos processos; • Facilita a partilha de conhecimento entre colaboradores; • Maior qualidade dos serviços.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	Desde o ano de 2008, que este indicador é comum e transversal a todos os organismos do então MCTES. De acordo com as resoluções governamentais relativas à necessidade de realização de ações de formação dos trabalhadores da Administração Pública, o presente indicador é suscetível de ser comparado, quer a nível ministerial, quer interministerial.

QUALIDADE



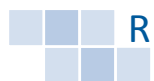
EXECUÇÃO DO INDICADOR

A DSAE tem efetuado uma aposta na qualidade do serviço prestado.

De forma a manter a certificação da unidade orgânica é exigida a participação ativa de todos os seus colaboradores. Esta participação permite tomar conhecimento e ganhar sensibilidade para os impactos que a atividade da DSAE tem sobre o seu público.

Foram realizadas, ao longo do ano de 2012:

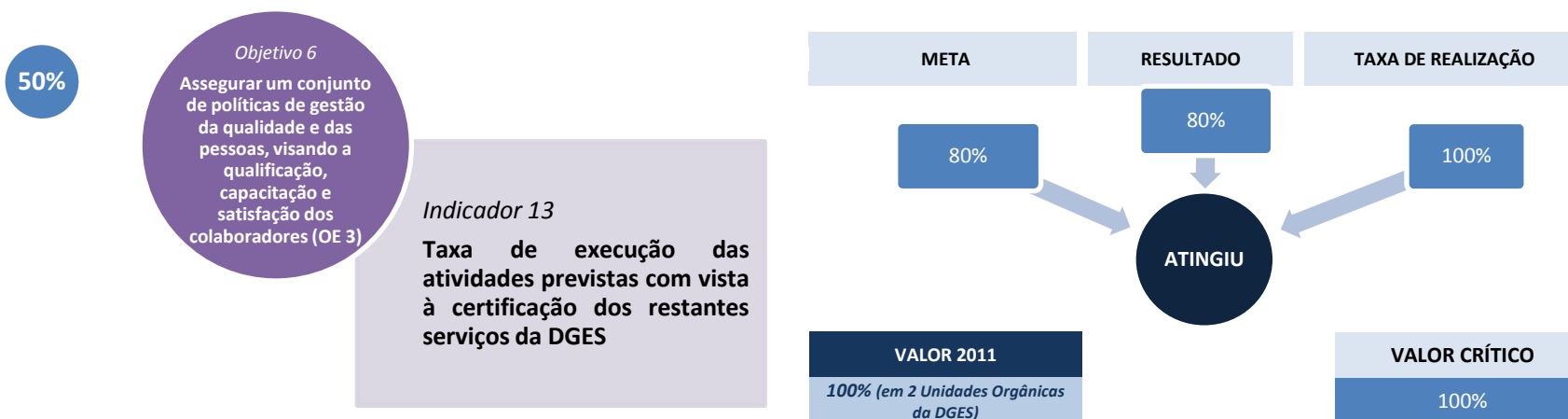
- Ações de sensibilização na DSAE;
- Ação de formação que contou com a presença de técnicos da DSAE;
- Auditoria interna;
- Auditoria externa.



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2012

RESULTADO	Foi realizada auditoria externa por parte da SGS, resultando a manutenção do Certificado, sem ter sido registada qualquer PAC.
ANÁLISE DO DESVIO	Para a execução do indicador contribuiu a equipa de gestores da Qualidade, que, em regime de rotatividade, permite uma avaliação permanente ao sistema em vigor, bem como uma entidade externa, “Qualiwork”, que presta apoio ao desenvolvimento do SGQ.
IMPACTOS	• A manutenção da certificação permite reforçar a imagem distintiva da DSAE; • Serve de motivo de orgulho e valorização para todos os que participam diariamente no reforço da qualidade do serviço prestado pela unidade orgânica.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	Em relação ao objetivos definidos para os anos anteriores, verifica-se que a meta de manutenção da certificação é atingida. É valorizável o facto de não terem sido identificadas quaisquer ações corretivas a efetuar.

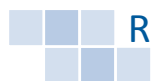
QUALIDADE



EXECUÇÃO DO INDICADOR

O objetivo primordial seria atingir em todas as unidades o mesmo nível de excelência, de modo a elevar o padrão dos diversos serviços prestados pela DGES, permitindo a criação de um manual de procedimentos único do Serviço, que conferisse um maior controlo dos processos, a obtenção de melhores resultados, melhor qualidade e redução de tempo no serviço prestado e uma maior assertividade na transmissão de conhecimentos, informação e na execução de procedimentos.

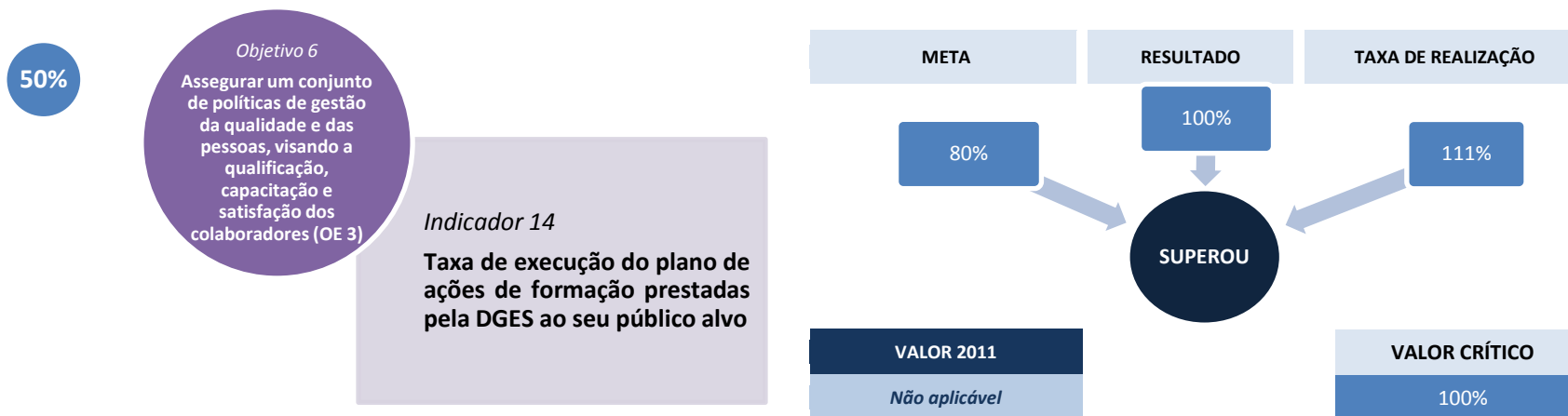
No que diz respeito a este indicador, na DATA, o objetivo de qualidade definido foi superado (Objetivo 1: Dar continuidade à implementação de um sistema de gestão e controlo de processos na DATA; Indicador: N.º de procedimentos revistos; Fórmula do Indicador: N.º de procedimentos revistos; Critérios de superação: Cumpriu: 6; Superou: > 6; Não



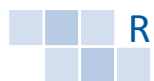
RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2012

EXECUÇÃO DO INDICADOR (CONT.)	cumpriu: < 6; Resultado: 8 procedimentos revistos/elaborados). Nas restantes U.O. ou é necessária a contratação de uma empresa para acompanhamento no processo de certificação ou não foram previstas atividades no âmbito deste indicador.
RESULTADO	Não obstante as limitações, verifica-se que foram cumpridas as atividades planeadas.
ANÁLISE DO DESVIO	O objetivo foi cumprido.
IMPACTOS	• Prestação de um serviço baseado na transparência, simplificação e eficácia dos resultados; • Atingir o mesmo nível de excelência em toda a DGES; • Melhoria da qualidade da relação entre a DGES e os seus clientes; • Prestação de serviços com qualidade reforçada; • Possibilidade de direcionar as melhorias de acordo com as necessidades dos utentes; • Melhoria da imagem da DGES.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	No ano de 2008, as várias unidades orgânicas da DGES iniciaram o processo conducente à implementação da qualidade, procurando uma aproximação relativamente à Certificação da Qualidade já alcançada pela DSAE. Para o efeito, integraram os QUAR dos anos de 2008 a 2011, bem como os “Tableaux de bord” de cada unidade orgânica, objetivos e indicadores inerentes à implementação de uma política de qualidade transversal a toda a DGES. O objetivo primordial seria atingir em todas as unidades orgânicas o mesmo nível de excelência, de modo a elevar o padrão dos diversos serviços prestados pela DGES, permitindo a criação de um manual de procedimentos único do Serviço, que conferisse um maior controlo dos processos, a obtenção de melhores resultados, melhor qualidade e redução de tempo no serviço prestado e uma maior assertividade na transmissão de conhecimentos, informação e na execução de procedimentos.

QUALIDADE

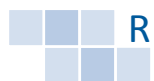


EXECUÇÃO DO INDICADOR	Na ótica da prestação de serviços ao público-alvo da DGES foram lecionadas as ações de formação planeadas.
RESULTADO	<u>DRMCI</u> 4 ações de formação sobre Reconhecimento de Qualificações Estrangeiras que tiveram lugar em Lisboa (21 de setembro), Ermesinde (27 de setembro), Faro (2 de outubro) e Castelo Branco (29 de outubro). - Ação de formação sobre o Programa Erasmus Mundus e do papel das Estruturas Nacionais na semana Mestrado Erasmus Mundus ECOHYD na Universidade do Algarve;



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2012

RESULTADO (CONT.)	• <i>Infoday sobre o Programa Erasmus Mundus na Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa.</i> <u>DSAE</u> Em face das alterações regulamentares ao processo de análise e atribuição e bolsas de estudo, procede-se à realização de sessões de esclarecimento junto dos técnicos que utilizam as ferramentas postas ao dispor pela DGES. No ano de 2012, tendo em conta que todas as instituições já detinham um nível de confiança na utilização das ferramentas de pelo menos um ano, procurou-se, ainda, dar um salto qualitativo ao nível das próprias ferramentas. As melhorias promovidas ao SICABE e ao BeOn, impuseram a realização de ações de formação que, pretendia-se, abrangessem todas as instituições de ensino superior. Em relação à frequência nas ações realizadas, verificou-se que estiveram presentes 90% das instituições convidadas. As ações previstas realizaram-se, na sua totalidade, entre 7 e 17 de agosto e entre 10 e 14 de setembro, contando com uma participação significativa de técnicos de instituições de ensino superior.
ANÁLISE DO DESVIO	As alterações promovidas no SICABE e no BeOn, aliadas às alterações regulamentares, aumentaram a pertinência das sessões realizadas, permitindo que o resultado atingido supere a meta definida.
IMPACTOS	• Aumentar o conhecimento que os técnicos têm das ferramentas utilizadas diariamente, reduzindo o número de erros em que incorrem; • Partilha de experiências entre técnicos e tomada de conhecimento por parte da DGES de eventuais problemas detetados; • Aumento da proatividade na busca de soluções; • Incremento da visibilidade da DGES junto do seu público-alvo; • Maior transparência no relacionamento com o público-alvo.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	Não aplicável.



2. ANÁLISE DE DESEMPENHO

2.1. ANÁLISE DO GRAU DE UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Para a realização das missões da DGES, é decisiva a existência de uma estrutura de recursos humanos (RH) adequada e multidisciplinar.

No QUAR foi planeado um total de 76 efetivos, a que correspondem 857 pontos, correspondentes a Dirigentes de Direção Superior, Dirigentes de Direção Intermédia, Técnicos Superiores, Assistentes Administrativos, Assistentes Operacionais e Técnicos de Informática (Figura 1).

De acordo com a pontuação, face aos 857 pontos planeados, foram executados 817. Verifica-se, deste modo, uma **taxa de realização dos recursos humanos de 95%**. A diferença do total de executado em relação ao planeado deve-se, fundamentalmente, às aposentações verificadas no grupo profissional de técnicos superiores.

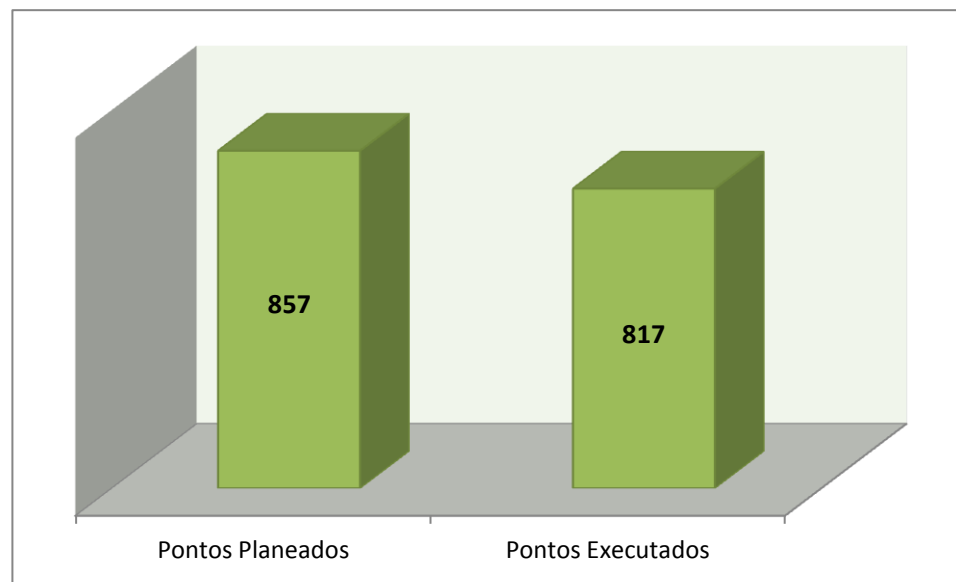
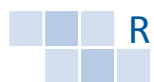


Figura 1 – Recursos Humanos Planeados Vs Utilizados (em pts)



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2012

2.2. ANÁLISE DO GRAU DE EXECUÇÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS

Os recursos financeiros da DGES provêm de duas fontes: Orçamento de Estado e Receitas próprias.

Devem ser tidas em conta as alterações orçamentais que foram efetuadas, e que se traduzem no Orçamento Corrigido. Da análise do orçamento executado face ao estimado, conclui-se que a gestão dos recursos financeiros da DGES foi feita de forma eficiente e racional, atentas as reposições e cativações ocorridas, decorrentes de legislação em vigor.

Apresenta-se de seguida a Tabela 1 e a

Figura 2 onde se esquematiza o acima descrito:

DESIGNAÇÃO	Orçamento Corrigido	Orçamento Realizado	Taxa Realização
Orçamento de funcionamento (FF 111, FF 123, FF 242 e FF 280)	3.162.418 €	2.707.378 €	86%
Despesas c/Pessoal	1.892.339 €	1.790.157 €	95%
Aquisições de Bens e Serviços	978.772 €	714.144 €	73%
Transferências correntes	51.786 €	51.587 €	100%
Outras despesas correntes	277 €	275 €	99%
Aquisição de bens de capital	239.244 €	151.214 €	63%
PIDDAC (F.F. 111)	0 €	0 €	N.A.
TOTAL	3.162.418 €	2.707.378 €	86%

Tabela 1 – Orçamento de Funcionamento e PIDDAC (F.F. 111)

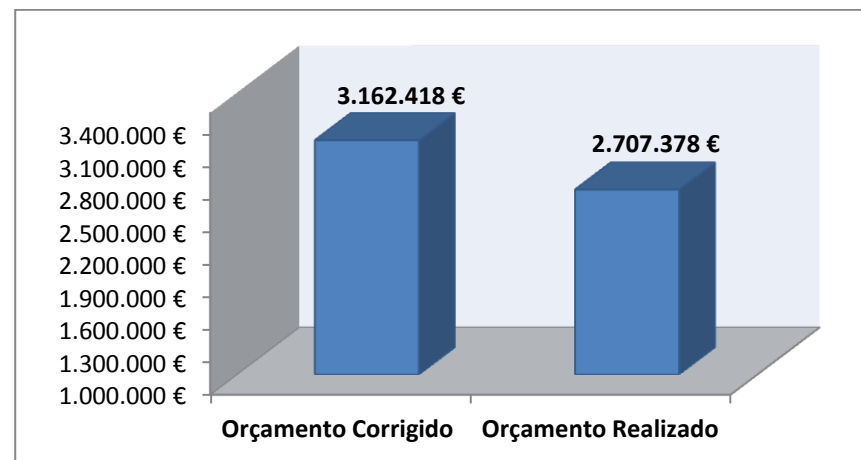
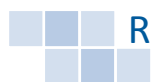


Figura 2 - Orçamento de Funcionamento

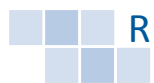


2.3. ANÁLISE DA PRODUTIVIDADE

A produtividade em termos económicos é comumente definida como a expressão da eficiência da produção e mede-se através do rácio entre a produção obtida (*output*) e os fatores produtivos nela utilizados (*input*) num determinado período de tempo. Ora, sendo a DGES uma entidade pública, a desmaterialização dos fatores produtivos é uma realidade, com especial ênfase no capital humano, dado serem as pessoas que constituem o principal fator de criação de valor. Assim, os indicadores de performance devem demonstrar essa produtividade.

Objetivo - Indicador	Ponderação	Taxa de Realização	Resultado	Resultado* Ponderação
OBJ 1 Ind 1	13%	100%	3	0,375
OBJ 1 Ind 2	13%	100%	3	0,375
OBJ 2 Ind 3	13%	100%	3	0,375
OBJ 2 Ind 4	13%	111%	5	0,625
OBJ 3 Ind 5	13%	100%	3	0,375
OBJ 4 Ind 6	13%	100%	3	0,375
OBJ 5 Ind 7	3%	100%	3	0,094
OBJ 5 Ind 8	3%	100%	3	0,094
OBJ 5 Ind 9	3%	101%	5	0,156
OBJ 5 Ind 10	3%	100%	3	0,094
OBJ 6 Ind 11	3%	162%	5	0,156
OBJ 6 Ind 12	3%	125%	5	0,156
OBJ 6 Ind 13	3%	100%	3	0,094
OBJ 6 Ind 14	3%	111%	5	0,156
Total Global	100%	104,5%	3,71	3,031

Tabela 2 – Desempenho Global



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2012

Com vista a uma análise interna da produtividade, o rácio a considerar deverá ser:

$$\text{PRODUTIVIDADE} = \frac{\text{Taxa de realização global}}{\text{Taxa de utilização de RH}}$$

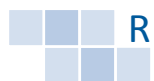
$$\text{PRODUTIVIDADE} = \frac{104,5\%}{95\%} \Rightarrow 1,10$$

Realizando uma análise comparativa da taxa de produtividade com a verificada em 2011 (1,28), verifica-se que, face aos recursos humanos disponíveis, o desempenho global da DGES registou um ligeiro decréscimo.

Com a aprendizagem adquirida ao longo dos anos na elaboração do QUAR, as metas definidas foram sendo cada vez mais realistas e consistentes. Assim, tendencialmente caminha-se mais para o cumprimento e não para a superação dos objetivos.

2.4. ANÁLISE CUSTO-EFICÁCIA

Uma análise do custo – eficácia pretende avaliar em que medida o custo inerente ao desempenho global foi o menor possível. Na prática, esta análise é útil se houver termo de comparação, quer ao nível de resultados de anos anteriores, quer ao nível da comparação com outras organizações.



$$\text{CUSTO vs EFICÁCIA} = \frac{\text{Taxa de realização global}}{\text{Taxa de utilização de RF}}$$

$$\text{CUSTO vs EFICÁCIA} = \frac{104,5\%}{86\%} \rightarrow 1,22$$

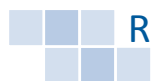
2.5. ANÁLISE DA EFICÁCIA, EFICIÊNCIA E QUALIDADE

A maioria dos indicadores relativos aos objetivos de eficácia registou uma taxa de realização igual a 100%, tendo os mesmos sido atingidos. O Indicador n.º 4 do objetivo n.º 2 alcançou uma taxa de realização de 111%, devido ao cumprimento do planeamento previsto, pelo que foi superado (Figura 3).

Relativamente aos objetivos de eficiência (Figura 4), os objetivos foram atingidos, obtendo uma taxa de realização de 100%.

No que se refere aos objetivos de qualidade (Figura 5), quatro dos oito indicadores foram superados, com um nível de realização de superior a 100% e quatro indicadores foram atingidos.

A avaliação de desempenho por tipo de objetivo foi positiva, registando-se uma classificação de 3,50 ao nível da eficácia, 3,00 ao nível da eficiência e 4,00 ao nível da qualidade (Figura 7). **A nível global a classificação final do desempenho obtido pela DGES ao nível do QUAR é de 3,50, correspondendo a uma avaliação final qualitativa de “Desempenho bom”, por terem sido atingidos todos os objetivos, superando alguns** (Figuras 6 e 7).



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2012

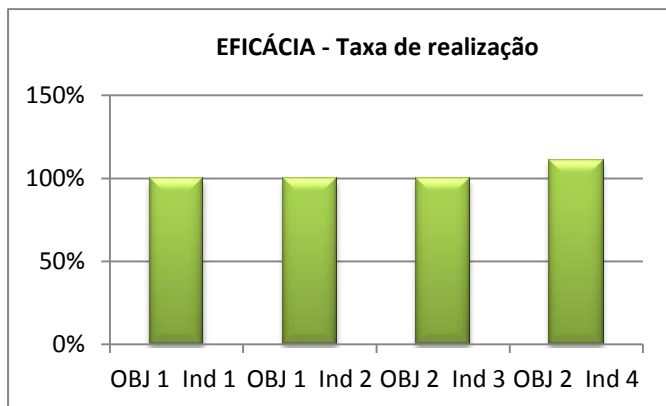


Figura 3 – Taxa de Realização de Eficácia

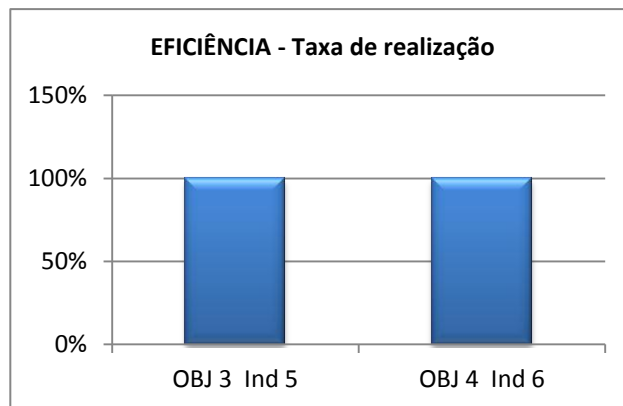


Figura 4 – Taxa de Realização de Eficiência

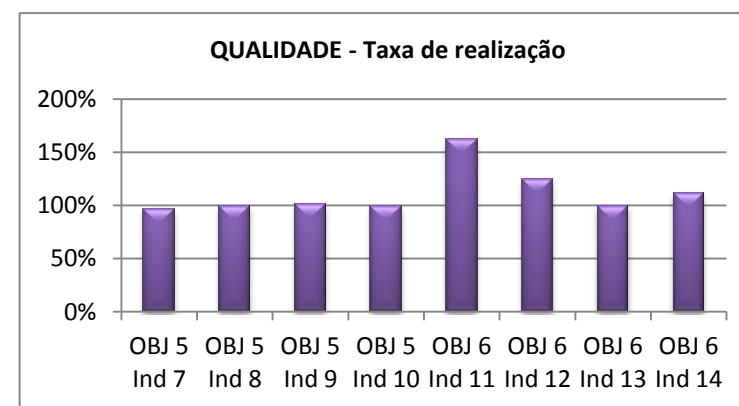


Figura 5 – Taxa de Realização de Qualidade



Figura 6 – Grau de cumprimento dos objetivos

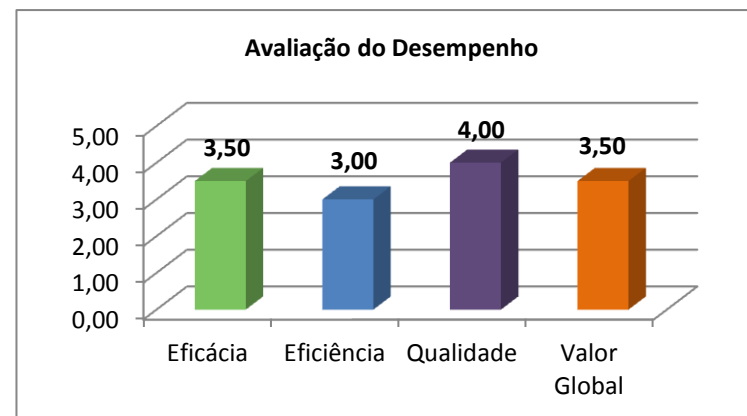
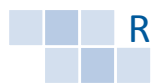


Figura 7 – Avaliação de Desempenho



2.6. APRECIÇÃO DOS UTILIZADORES

2.6.1. INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DE CLIENTES

No início do ano de 2013, a DGES realizou inquéritos de satisfação, relativamente às seguintes área *infra* descritas, com vista a aferir a qualidade dos serviços prestados durante o ano de 2012.

- **Inquérito aos utentes (estudantes) da DSAE, relativamente à “Avaliação da Qualidade do Serviço e da Satisfação dos estudantes com o processo de atribuição de bolsas de estudo”.**
- **Inquérito aos utentes (Instituições) da DSAE, relativamente à “Avaliação da Satisfação Anual”.**
- **Inquérito aos utentes da DSAES, relativamente à “Avaliação da Qualidade Apercebida e da Satisfação com a Candidatura ao Ensino Superior”.**
- **Inquérito aos utentes da DSSRES, relativamente à “Avaliação da Qualidade do Serviço e da Satisfação com a Utilização da Plataforma INDEZ”.**
- **Inquérito aos utentes do Balcão Eletrónico (BE.COM) da DGES, relativamente à “Satisfação dos utilizadores do Balcão Eletrónico (BE.COM)”.**

Os resultados detalhados dos inquéritos realizados encontram-se em anexo ao presente relatório (pág. 214 e seguintes).

2.6.2. INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DE COLABORADORES

Foi realizado, no início de janeiro de 2013, um questionário de satisfação aos colaboradores da DGES. Na generalidade, pode-se afirmar que a maioria dos colaboradores se encontra dentro do intervalo “satisfeito e muito satisfeito” com a organização no seu todo.

Este questionário tem como objetivo medir o grau de satisfação dos colaboradores, sempre numa perspetiva de melhoria contínua, pois o objetivo máximo deste projeto será analisar periodicamente a satisfação destes intervenientes, de modo a poder compará-la ao longo do tempo, corrigindo sempre os aspetos que não se encontrem de acordo com as necessidades dos colaboradores e da organização.

Dos questionários aplicados foi obtida uma taxa de resposta de 67,1% (a mesma que em 2011).

RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2012

O questionário versou sobre um conjunto de temáticas relativas ao modo como o colaborador perceciona a organização no seu todo, de modo a aferir o grau de satisfação com a mesma.

Da análise dos resultados observámos que, no que diz respeito à satisfação global dos colaboradores com a organização, 90% das respostas se situam no intervalo “satisfeito e muito satisfeito”. Nesta questão foram tidos em conta itens que retratam a organização no seu todo (imagem da organização; desempenho global da organização; papel da organização na sociedade; relacionamento da organização com os cidadãos e a sociedade; forma como a organização gere os conflitos de interesses; nível de envolvimento dos

colaboradores na organização e na respetiva missão; envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria e mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e dirigentes).

Na questão diretamente relacionada com a gestão, os colaboradores foram inquiridos sobre a satisfação com a gestão. 92% dos colaboradores da DGES encontram-se no intervalo “satisfeito e muito satisfeito” com a gestão tendo em conta diversos fatores (aptidão para conduzir a organização, para comunicar, a sua postura face à mudança e à modernização, nível de conhecimentos dos objetivos que tem da organização).

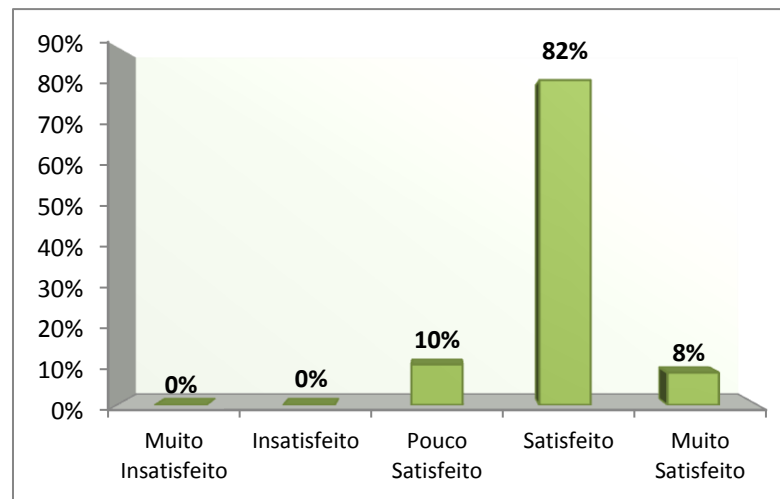
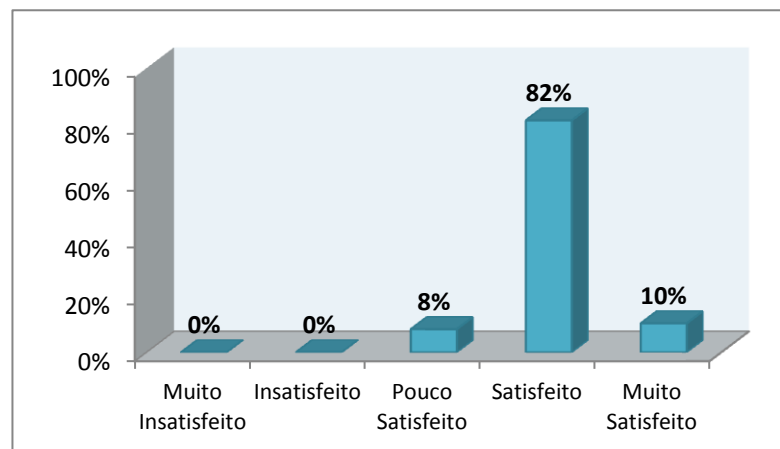


Figura 8 – Satisfação global dos colaboradores com a organização



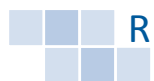


Figura 9 – Satisfação global dos colaboradores com a gestão

Foi ainda abordada uma questão que tematiza a satisfação com as condições de trabalho, sendo que 94% dos colaboradores encontra-se no intervalo “satisfeito e muito satisfeito” com o ambiente de trabalho, com o modo como a organização lida com os conflitos, queixas ou problemas pessoais, com possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais, com a possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos relacionados com a saúde e com a igualdade de tratamento na organização.

Quando questionados sobre a satisfação com o seu desenvolvimento profissional, 73% dos colaboradores situam-se no intervalo entre “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”, considerando as ações de formação frequentadas, as oportunidades criadas pela organização para o desenvolvimento de novas competências ou os mecanismos de consulta e diálogo na organização.

Para análise dos níveis de motivação dos colaboradores foram avaliadas as respostas

relativas à aprendizagem de novos métodos de trabalho, desenvolvimento de trabalho em equipa, participação em ações de formação, participação em projetos de mudança na organização e sugestões de melhorias. 92% das respostas enquadram-se nos níveis “Motivado” e “Muito Motivado”.

Relativamente à satisfação com o estilo de liderança, para o gestor de topo foram tidos em conta diversos fatores: se lideram através do exemplo; se demonstram empenho no processo de mudança; se aceitam críticas construtivas; se aceitam sugestões de melhoria; se estimulam a iniciativa das pessoas; se encorajam a confiança mútua e o respeito; se asseguram o desenvolvimento de uma cultura de mudança; se reconhecem os esforços

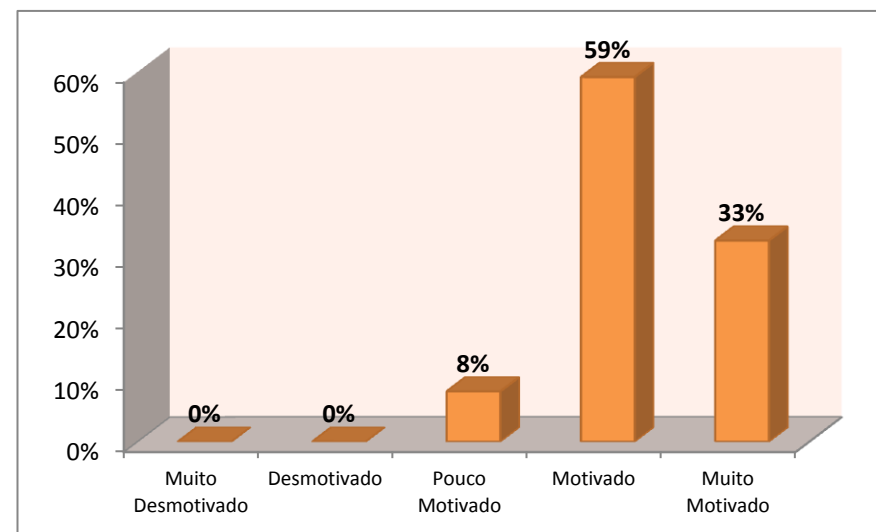


Figura 10 – Níveis globais de motivação

individuais e das equipas e se adequam o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa; 81% dos colaboradores consideram-se “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”.

No que diz respeito ao gestor de nível intermédio, com base nos mesmos fatores acima descritos e ainda na promoção de ações de formação e de sugestões de melhoria e na delegação de competências e responsabilidades, 98% dos colaboradores consideram-se “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”.

No que toca à avaliação da satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços, o resultado permite concluir que 96% dos colaboradores consideram-se “Satisfeito” tendo em consideração diversos elementos, nomeadamente as condições de higiene e limpeza, as condições de segurança, as condições físicas, a ergonomia dos equipamentos, os equipamentos de comunicação e informáticos disponíveis, a sala de convívio / refeição, o *software* disponível e o *helpdesk*.

Procedeu-se também à avaliação da satisfação com o trabalho que cada colaborador desempenha, tendo em conta o tipo e complexidade das tarefas, bem como a equipa e a unidade orgânica em que está inserido, permite concluir que 91% dos colaboradores se consideram “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”.

Por último, foi averiguado o nível de satisfação de global pode verificar-se que 96% dos colaboradores se consideram “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”.

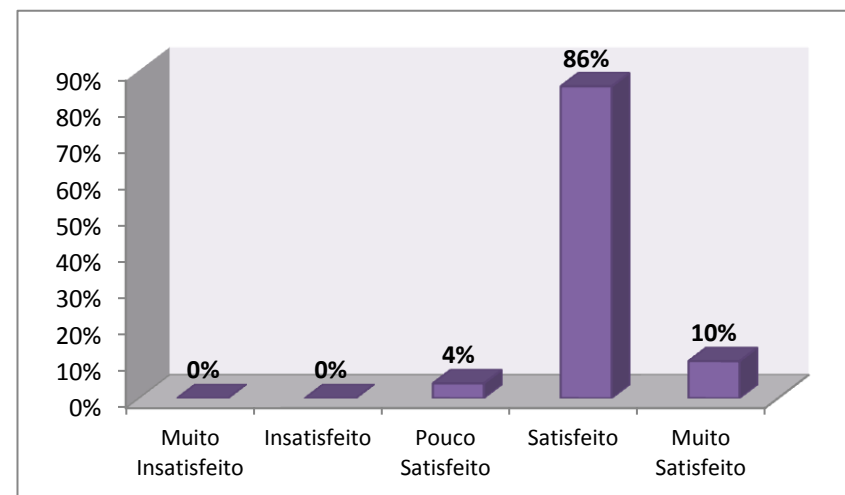
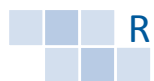
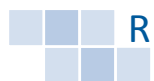


Figura 11 - Nível de Satisfação global



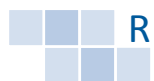
3. ANÁLISE E AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO (SCI)

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X			
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			. Sistema dinâmico de repartição de competências no âmbito das várias fases dos procedimentos pré-contratuais de aquisição de bens e serviços [e restantes áreas de atuação], em conexão direta com o Apoio Jurídico da Divisão de Apoio Técnico e Administrativo.
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	X			. Utilização das plataformas eletrónicas de compras públicas (<i>Construlink/Gatewit</i>), bem como a definição e implementação de normas procedimentais standardizadas nas variadas unidades orgânicas. . Aprofundamento do sistema de centralização de compras públicas na DATA e da respetiva coordenação. . Introdução de plataforma eletrónica interna de gestão e controlo dos contratos públicos (<i>Sistema de Gestão de Contratos</i>). . Existe, ainda, uma empresa externa de auditoria que certifica as contas da DGES e do FAS.
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			Em 16/02/2012, foi aprovado pelos membros da 1ª Comissão de Implementação e Monitorização do <i>Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas</i>, o Relatório Final, no qual se plasmaram propostas de novos instrumentos de <i>bom governo</i>. Em 11/07/2012 foi aprovada a composição da 2ª Comissão de Implementação e Monitorização do <i>Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas</i>.



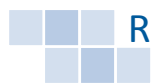
RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2012

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1 – Ambiente de controlo (continuação)				
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			Diagnóstico das necessidades de Formação; Plano de Formação e avaliação do impacto da formação.
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			Reuniões diárias.
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			Durante o ano de 2012, foram realizadas diversas ações de auditoria externas por parte de empresas certificadas e das seguintes entidades: POPH, Instituto de Gestão do Fundo Social Europeu (IGFSE) e Tribunal de Contas Europeu (TCE).



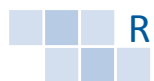
RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2012

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			Após a publicação do Decreto-Lei n.º 86-A/2011, de 12 de julho, que aprovou a Lei Orgânica do XIX Governo Constitucional e da Lei Orgânica do MEC (Ministério da Educação e Ciência) – Decreto-Lei n.º 125/2011, de 29 de dezembro, retificado pela Declaração de Retificação n.º 3/2012, de 26 de janeiro, e alterado pelo Decreto-Lei n.º 266-G/2012, de 31 de dezembro: - Decreto Regulamentar n.º20/2012, de 7 de fevereiro (que definiu a natureza, missão, atribuições e organização interna da Direção-Geral do Ensino Superior); - Portaria n.º143/2012, de 16 de maio (que definiu a estrutura da DGES); - Despacho n.º 8353/2012, de 14 de junho de 2012, publicado no D.R., 2ª série, nº 119, de 21 de junho (que criou a unidade orgânica flexível da DGES – DRMCI-); - Despacho n.º 9199/2012, de 2 de julho de 2012, publicado no D.R., 2ª série, nº 131, de 9 de julho (que criou a unidade orgânica flexível da DGES –DATA -).
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X			A DGES implementa, todos os anos, os sistemas de avaliação do desempenho, nos termos legalmente definidos, a todos os destinatários (100%).
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X			Plano de Formação Executado.



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2012

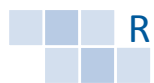
Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			Definição e implementação de normas procedimentais estandardizadas de acordo com definições transversais à Direção-Geral do Ensino Superior. Existência na DSAE, por via da implementação de SGQ, de procedimentos formalmente definidos.
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			De acordo com o quadro legal vigente.
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?			X	
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X			Não se encontrando formalmente implementado, existe uma gestão flexível de recursos, associada a um sistema dinâmico de repartição de competências.
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			Definição e implementação de normas procedimentais estandardizadas de acordo com definições transversais à Direção-Geral do Ensino Superior. Existência na DSAE, por via da implementação de SGQ, de procedimentos formalmente definidos.
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			Definição e implementação de normas procedimentais estandardizadas de acordo com definições transversais à Direção-Geral do Ensino Superior. Existência na DSAE, por via da implementação de SGQ, de procedimentos formalmente definidos.
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			Definição e implementação de normas procedimentais estandardizadas de acordo com definições transversais à Direção-Geral do Ensino Superior. Existência na DSAE, por via da implementação de SGQ, de procedimentos formalmente definidos.
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			Aprovado em 17/01/2011 e confirmação da sua vigência em 11/07/2012 (após a reestruturação orgânica).
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			Em 11/07/2012 foi aprovada a composição da 2ª Comissão de Implementação e Monitorização do <i>Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas</i> .



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2012

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			SIC; SIGO; POCP; SRH; Plataforma Eletrónicas de Compras Públicas-Construlink/Gatewit; Plataforma Eletrónica interna de Gestão e Controlo dos Contratos Públicos-Sistema de Gestão de Contratos; Qwidgest – gestão de stocks e economato.
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			Algumas das aplicações informáticas acima referidas estão integradas.
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos <i>outputs</i> dos sistemas?	X			Todas as plataformas aplicacionais (<i>i.e.</i> Site da DGES; INDEZ; SICABE e SACO) permitem a recolha de informação que é utilizada pela DGES para suporte à decisão.
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			Acesso de terceiros aos sistemas - A segurança do acesso de terceiros aos sistemas da DGES é garantida através da autenticação obrigatória através de um <i>username</i> e <i>password</i> gerados pelo sistema de modo aleatório e armazenados em base de dados de forma encriptada. Aos utilizadores é também solicitada periodicamente a alteração da sua <i>password</i> , aumentando assim também o nível de segurança deste acesso. Este acesso efetua-se através de diferentes níveis, definidos previamente, tendo em conta as funções desempenhadas, bem como as tarefas a desenvolver. Comunicação entre sistemas internos - A segurança da comunicação entre os sistemas internos da DGES é assegurada pela obrigatoriedade de autenticação entre os sistemas através do recurso a certificados que garantem a identidade dos sistemas envolvidos na troca de informação. Os dados trocados são também sujeitos a uma encriptação por forma a garantir a sua confidencialidade.
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	X			A informação está salvaguardada com a existência de mecanismos e rotinas automáticas de cópias de segurança, em vários suportes magnéticos. A rede está organizada num sistema de Alta Disponibilidade. O <i>Robot de Backups</i> efetua a rotina diária de <i>backups</i> .
4.7 A segurança na troca de informações e <i>software</i> está garantida?	X			A <i>VisionWare</i> , enquanto empresa externa certificada, realiza, anualmente, auditorias e a verificação de segurança dos sistemas informáticos.

Legenda: S – Sim; N – Não; NA – Não aplicável.



4. PARTICIPAÇÃO

No que diz respeito à audição e participação na avaliação, vide pág.48.

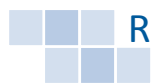
A implementação do SIADAP envolve a participação ativa de todos os colaboradores da organização, nomeadamente através da discussão e da partilha da informação.

A DGES dispõe de um grupo de trabalho que funciona junto da Direção que assume um papel importante na implementação e desenvolvimento do SIADAP. Trata-se de uma equipa multidisciplinar de suporte à operacionalização das orientações prestadas e que assegura o cumprimento das decisões superiormente tomadas no cumprimento da legislação vigente, designadamente na concretização e elaboração do presente relatório.

A colaboração e participação dos dirigentes intermédios e demais colaboradores da DGES no âmbito da autoavaliação do serviço foi determinante para a prossecução das metas delineadas, atendendo a que muitos dos objetivos definidos para o Serviço têm um carácter generalista, aplicando-se à maioria das unidades orgânicas da DGES.

O elevado envolvimento dos dirigentes intermédios é evidenciado pela responsabilidade que assumiram no que respeita ao planeamento e coordenação dos meios disponíveis, com vista a assegurar o cumprimento dos objetivos da DGES. Por outro lado, a forte mobilização dos trabalhadores, que se encontram em número cada vez mais reduzido, em torno da execução das tarefas pretendidas, permitiu que a DGES alcançasse os bons resultados evidenciados através do relatório em análise.

Na fase de elaboração do presente relatório de autoavaliação da DGES, os dirigentes intermédios designaram um interlocutor da respetiva unidade orgânica para os apoiar na prestação de toda a informação necessária à concretização do mesmo. Posteriormente, as informações prestadas foram recolhidas, analisadas e agregadas pelo grupo de trabalho da Direção responsável pela organização e elaboração do relatório de atividades da DGES.



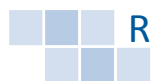
5. BENCHMARKING NACIONAL E INTERNACIONAL

5.1. QUALIDADE DO SERVIÇO E O PROCESSO DE ATRIBUIÇÃO DE BOLSAS DE ESTUDO

BENCHMARKING NACIONAL E INTERNACIONAL

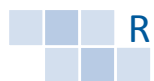
No início de 2013 foi realizado um estudo de “Avaliação da qualidade do serviço e da Satisfação com o Processo de Atribuição de Bolsas de Estudo”, junto de 12.362 candidatos à bolsa do Ensino Superior.

O modelo de Satisfação com o processo de atribuição de bolsas de estudo relacionou, por um lado, a satisfação dos candidatos com o processo de atribuição de bolsas de estudo com as grandes dimensões potencialmente explicativas da mesma e, por outro lado, cada uma destas dimensões com um conjunto de variáveis latentes obtidas do inquérito ao candidato (ver Quadro *infra*). Cada uma destas variáveis latentes corresponde a uma questão do inquérito, respondida na escala de 1 a 10.



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2012

Dimensões	Variáveis latentes
Imagem da DGES	Entidade de confiança Entidade inovadora e virada para o futuro Entidade que se preocupa em responder às necessidades dos candidatos
Processo de Candidatura	Grau de complexidade do processo Tempo necessário para concluir a candidatura Facilidade em obter informação sobre o processo de candidatura Facilidade de acesso ao formulário de candidatura através do website da DGES
Indeferimento à Bolsa	Grau de justiça no indeferimento à bolsa de estudo
Design da Plataforma	Qualidade geral (visual) do grafismo Grafismo ajuda a compreender o conteúdo da informação apresentada Grafismo ajuda a encontrar o pretendido
Acessibilidade e Navegação da Plataforma	Velocidade de carregamento das páginas Organização do conteúdo e/ou das páginas do sítio Facilidade em chegar ao pretendido e/ou o n.º de cliques para chegar ao pretendido
Informação na Plataforma	Rigor e clareza da informação Qualidade da informação
Usabilidade da Plataforma	Qualidade das ajudas ao preenchimento da candidatura Facilidade de preenchimento da candidatura
Duração do prazo de candidatura	Grau de satisfação com a duração do prazo de candidatura
Comparação com o Processo Anterior	Grau de complexidade do processo Tempo necessário para concluir a candidatura A organização do conteúdo e/ou páginas do sítio O rigor, a clareza e a qualidade da informação A qualidade das ajudas ao preenchimento da candidatura A facilidade de preenchimento da candidatura
Atendimento Telefónico da DGES	Qualidade do atendimento por telefone Rapidez do atendimento por telefone Capacidade de resolução de problemas por telefone
Atendimento através do BE.COM	Qualidade do atendimento através do BE.COM Rapidez do atendimento através do BE.COM Capacidade de resolução de problemas através do BE.COM
Atendimento Presencial	Qualidade do atendimento presencial Rapidez do atendimento presencial Capacidade de resolução de problemas presencial



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO 2012

Dimensões	Variáveis latentes
Reclamações	Forma como avalia o tratamento da reclamação
Pedido de Atribuição de Senha	Grau de satisfação com a informação disponível Grau de satisfação com a simplicidade do procedimento
Satisfação com o Processo de atribuição	Satisfação Global Realização das Expetativas Processo de atribuição de bolsas ideal

Neste *Benchmarking*, são comparados os níveis da “Imagem da DGES” e da “Satisfação dos candidatos à bolsa de estudo com o processo de atribuição de bolsas de estudo” com dados disponibilizados pelo Índice Nacional de Satisfação do Cliente (ECSI¹ – Portugal) em 2011, embora nesta comparação há que ter em atenção a existência de diferentes serviços/produtos fornecidos em cada setor.

Os valores do estudo do ECSI - Portugal para os serviços disponíveis (Gás Garrafa, Gás Natural, Serviço de Telefone Fixo (STF), Serviço de Telefone Móvel (STM), Internet Móvel e Fixa, TV por Subscrição, Banca, Comunicações, Águas, Seguros, Combustíveis, Eletricidade e Transportes Públicos de Passeiros nas Áreas Metropolitanas de Lisboa (TPP-AML) e do Porto (TPP - AMP) têm algumas semelhanças com os apresentados para os alunos que se candidataram à bolsa de estudo, dada a dimensão e a grande concentração da oferta nas entidades promotoras.

Os valores das dimensões Satisfação e Imagem, obtidos para a DGES e para os candidatos à atribuição de Bolsa de Estudo que são, respetivamente, o sétimo juntamente com os combustíveis e com TPP-AMP e o oitavo, distando do melhor classificado (Gás em Garrafa) em 0,6 pontos na Satisfação e 0,8 pontos na Imagem.

¹ ECSI – European Customer Satisfaction Index. Consultar http://www.ecsiportugal.pt/resultados_nacionais/

Ao nível do setor público, o American Customer Satisfaction Index (ACSI²) permite efetuar comparações entre os setores *online*, cujos serviços são prestados nos EUA. A partir deste índice, verifica-se que os candidatos da bolsa de estudo ocupam a terceira posição neste ranking.

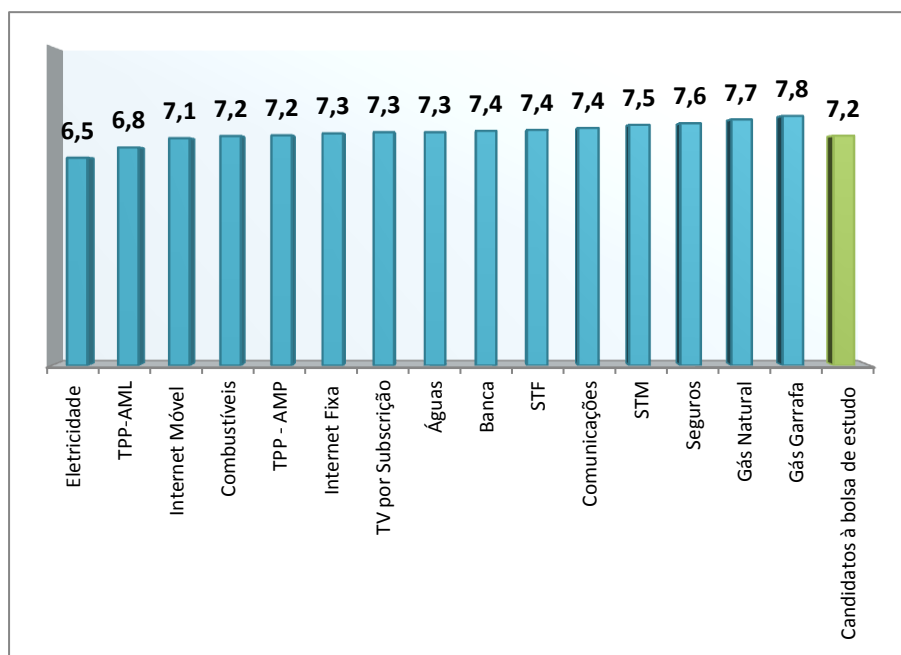


Figura 12 - Satisfação – Comparação Processo de Atribuição da Bolsa da DGES com Outros Serviços em Portugal (ECIS 2011)

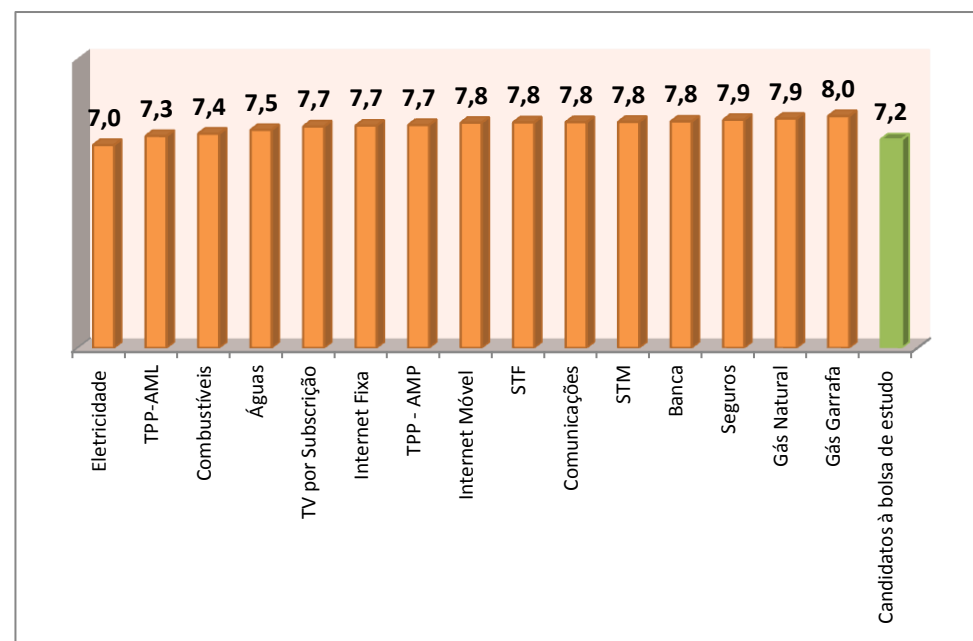


Figura 13 - Imagem – Comparação da DGES com Outros Serviços em Portugal (ECIS 2011)

² ACSI – American Customer Satisfaction Index. Consultar <http://www.theacsi.org>

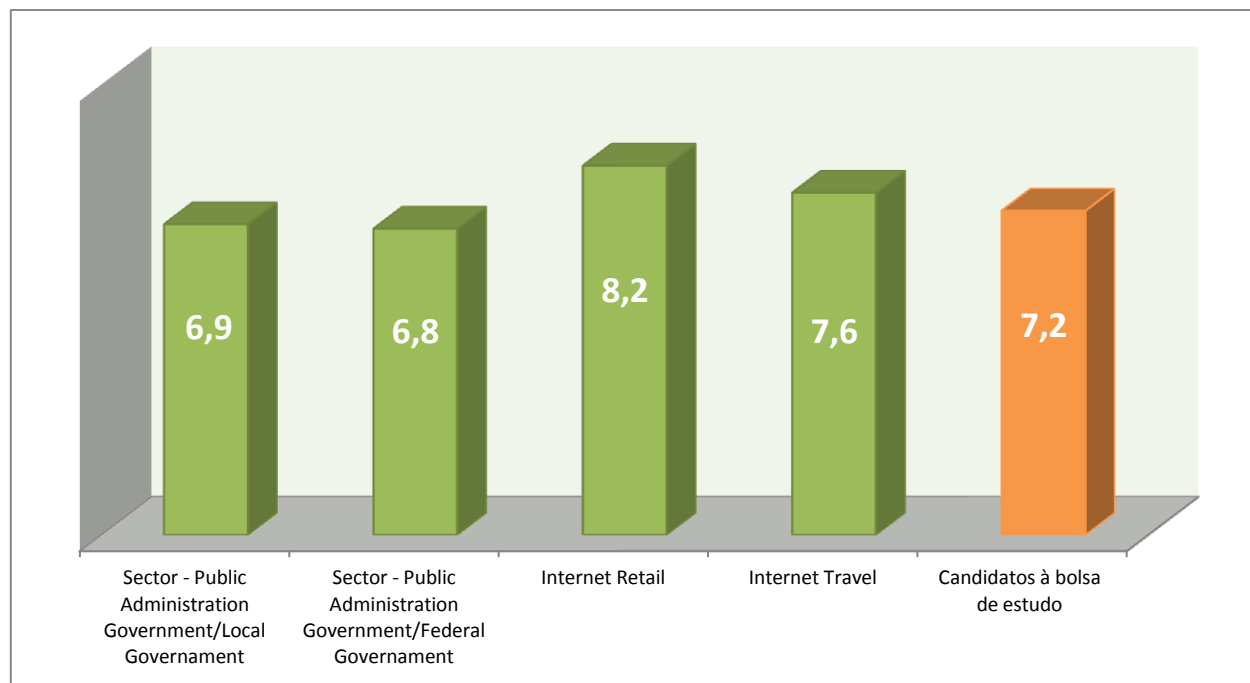
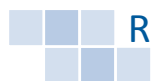


Figura 14 - Satisfação – Comparação Processo de Atribuição de Bolsa da DGES com ACSI³ Scores – National, Setor & Industry 2012

³ Nota: Para a análise de benchmarking, os valores médios da Satisfação do presente estudo referem-se ao ano de 2012 e foram convertidos da escala de 0 a 100 para a escala de 1 a 10.



5.2. PROCESSO DE CANDIDATURA *ONLINE* DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

BENCHMARKING NACIONAL E INTERNACIONAL

Neste *Benchmarking*, são comparados os níveis da Imagem da DGES e a Satisfação com o processo de candidatura ao Ensino Superior, relativo a 2012, com dados disponibilizados pelo Índice Nacional de Satisfação do Cliente (ECSI⁴ – Portugal) em 2011, embora nesta comparação há que ter em atenção a existência de diferentes serviços/produtos fornecidos em cada setor.

Os valores do estudo do ECSI - Portugal para os serviços disponíveis (Gás Garrafa, Gás Natural, Serviço de Telefone Fixo (STF), Serviço de Telefone Móvel (STM), Internet Móvel e Fixa, TV por Subscrição, Banca, Comunicações, Águas, Seguros, Combustíveis, Eletricidade e Transportes Públicos de Passeiros nas Áreas Metropolitanas de Lisboa (TPP-AML) e do Porto (TPP - AMP)) têm algumas semelhanças com os apresentados para os alunos que se candidataram ao ensino superior, dada a dimensão e a grande concentração da oferta nas entidades promotoras.

Os valores das dimensões Imagem da DGES e Satisfação com o Processo de Candidatura ao Ensino Superior encontram-se na média dos valores da Imagem e Satisfação (respetivamente) apresentados pelo ECSI para os diversos setores.

Ao nível do setor público, o *American Customer Satisfaction Index* (ACSI⁵) permite efetuar comparações entre os setores *online*, cujos serviços são prestados nos EUA. A partir deste índice, verifica-se que os candidatos ao Ensino Superior ocupam a terceira posição neste *ranking*.

⁴ ECSI – European Customer Satisfaction Index. Consultar http://www.ecsiportugal.pt/resultados_nacionais/

⁵ ACSI – American Customer Satisfaction Index. Consultar: <http://www.theacsi.org>

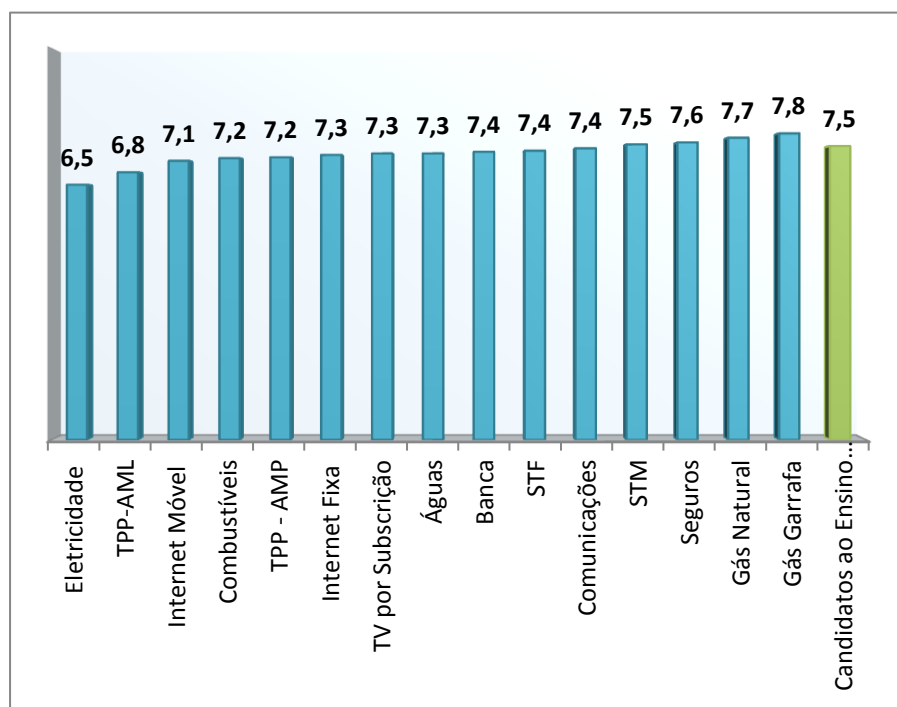


Figura 15 - Satisfação – Comparação Processo de Candidatura ao Ensino Superior da DGES com Outros Serviços em Portugal (ECSI 2011)

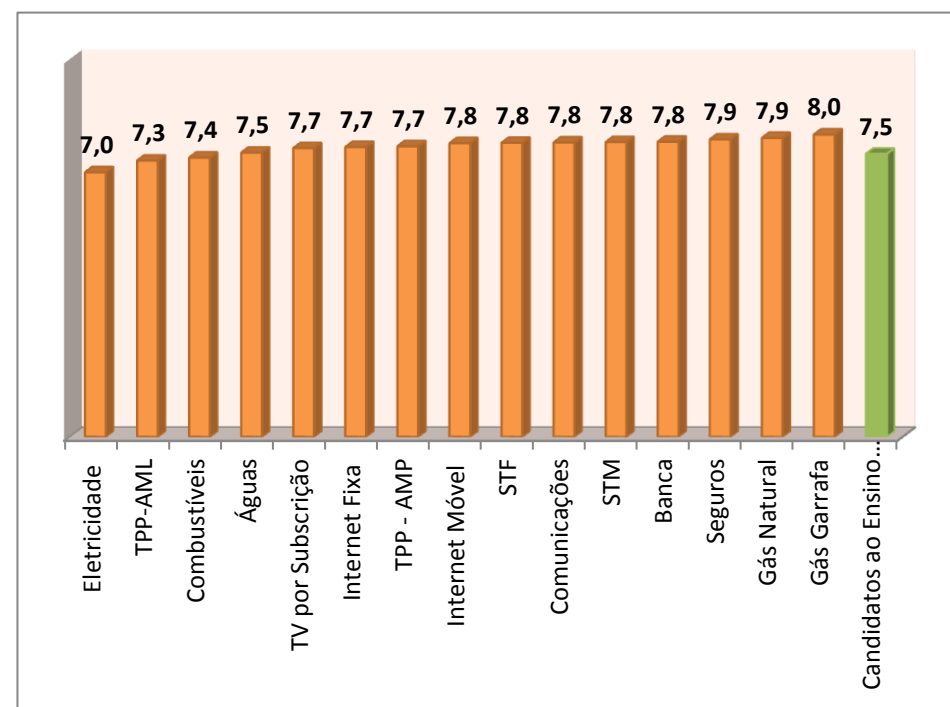


Figura 16 - Imagem – Comparação da DGES com Outros Serviços em Portugal (ECSI 2011)

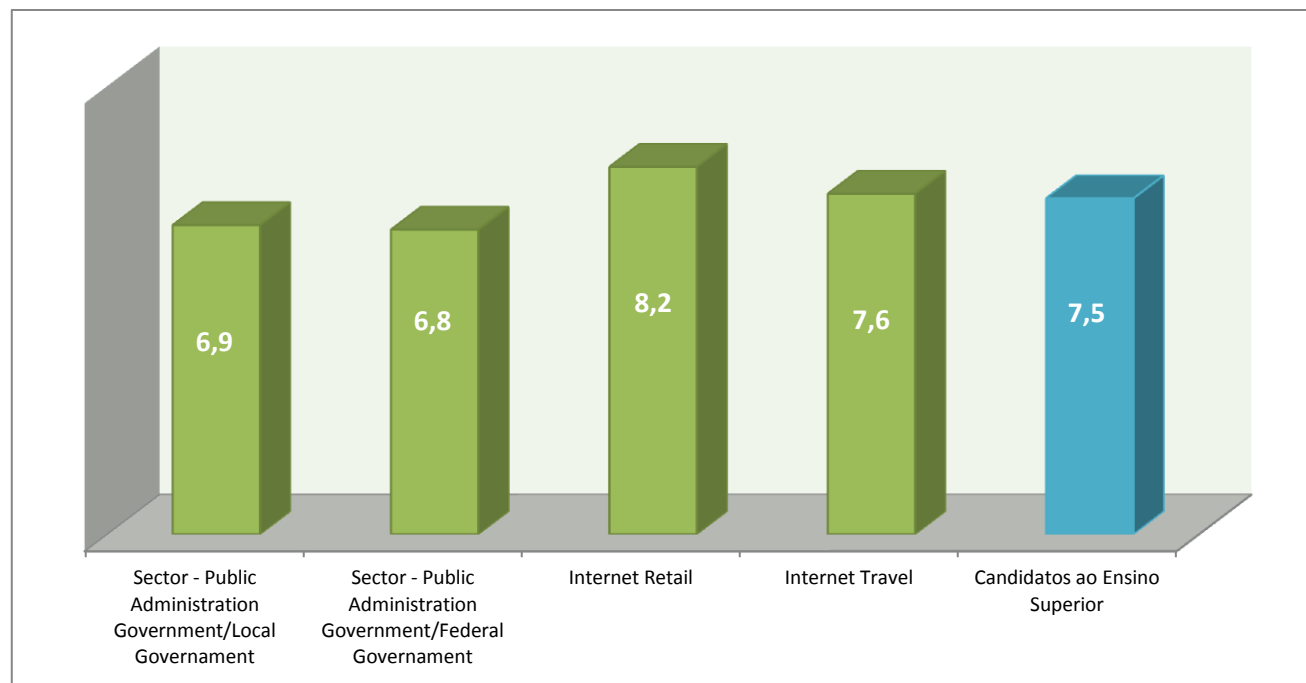
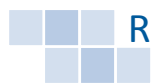


Figura 17 - Satisfação – Comparação Processo de Candidatura ao Ensino Superior com ACSI⁶ Scores – National, Setor & Industry 2012

⁶ Nota: Para a análise de *benchmarking*, os valores médios da Satisfação do presente estudo referem-se ao ano de 2012 e foram convertidos da escala de 0 a 100 para a escala de 1 a 10.

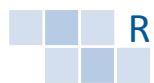


6. MEDIDAS A TOMAR PARA FUTURAS MELHORIAS DE DESEMPENHO

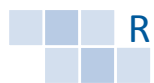
Ao longo do ano de 2012 foram alcançadas algumas das metas a que a DGES se tinha proposto, tal como se encontra amplamente evidenciado no presente relatório. A prestação de um serviço público de qualidade exige a melhoria contínua dos serviços através do desenvolvimento e implementação de novas medidas visando maior eficácia.

Entre essas medidas destacamos as seguintes:

- No domínio da **informação**:
 - Desenvolvimento e consolidação dos sistemas de informação interna, base para um serviço mais eficaz e para a prestação célere de informação aos utentes;
 - Reformulação do sítio da DGES na Internet, assente nos sistemas de informação internos atrás referidos.
- No domínio do **acesso ao ensino superior**:
 - Elaboração de propostas de atualização e simplificação dos normativos em vigor, de forma a torná-los mais transparentes para os utentes;
 - Criação das condições técnicas para a introdução da autenticação através do uso do cartão de cidadão no âmbito da candidatura ao ensino superior.



- No domínio da **atribuição de bolsas de estudo**:
 - Desenvolvimento da interface com os utentes estudantes, de forma a torná-la mais simples e mais facilmente compreensível e a reduzir os erros de preenchimento das candidaturas à atribuição de bolsa de estudo;
 - Desenvolvimento da interface com os utentes técnicos das instituições de ensino superior, de forma a tornar mais simples e mais célere o processo de análise das candidaturas à atribuição de bolsa de estudo.
- No domínio do **reconhecimento de habilitações superiores**:
 - Desenvolvimento de contactos bilaterais que potenciem o reconhecimento das habilitações superiores portuguesas no estrangeiro.
- No domínio da **emissão de documentos** com base no espólio documental dos estabelecimentos de ensino superior encerrados:
 - Prosseguimento da organização dos espólios depositados na DGES, designadamente através do recurso a meios informáticos e à digitalização de documentos.
- No domínio dos processos relacionados com o **registo de ciclos de estudos** de ensino superior e o **reconhecimento de interesse público** de estabelecimentos de ensino superior privado:
 - Preparação dos procedimentos conducentes à desmaterialização dos processos.



7. AVALIAÇÃO FINAL

No presente relatório foi colocada em evidência a forma de realização dos referidos objetivos, que ficaram assentes no Quadro de Avaliação e Responsabilização – QUAR – em termos qualitativos e quantitativos, numa visão global e detalhada, de acordo com os indicadores referentes a cada objetivo, para os vários parâmetros de qualidade, eficácia e eficiência.

Foi igualmente salientada a importância do fator humano na concretização das metas autopropostas pela DGES, ao nível do impulso dinâmico conferido pelas estruturas superiores e intermédias de gestão para a implementação do sistema avaliativo e ao nível da participação ativa dos colaboradores.

O desenvolvimento de processos inovadores no campo de atuação da DGES permite ao cidadão um contacto imediato e simplificado com os serviços, possibilitando a prestação de respostas de valor e em tempo útil, que são garantidas através dos sistemas de informação existentes no serviço.

Não obstante, a DGES procura, continuamente, o reforço positivo do seu desempenho, de forma a posicionar-se, como um organismo de referência a nível nacional e internacional.

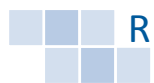
Nestes termos, face à informação contida no presente relatório, que obedece integralmente ao previsto em cada uma das alíneas do n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, conclui-se que a DGES, no ano de 2012, teve um “Desempenho bom”, pelo facto de ter atingido todos os objetivos, superando alguns, de acordo com o disposto na alínea a), do n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro.

O Diretor-Geral do Ensino Superior,

Vitor Magriço



II – RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS

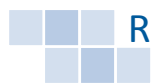


1. OBJETIVOS DEFINIDOS PARA A DGES NO ANO DE 2012

1.1. As atribuições da estrutura

A Direção-Geral do Ensino Superior prossegue as seguintes atribuições, tal como foram definidas no n.º 2 do artigo 2º Decreto Regulamentar n.º 20/2012, de 7 de fevereiro:

- Apoiar o membro do Governo responsável pela área do ensino superior na definição das políticas para o setor, nomeadamente nas vertentes da definição e da organização da rede de instituições de ensino superior, do acesso e do ingresso no ensino superior e da ação social, bem como preparar e executar, sem prejuízo da autonomia das instituições de ensino superior, as decisões que cumpre àquele membro do Governo adotar;
- Assegurar e coordenar a prestação de informação sobre o sistema de ensino superior, sem prejuízo das competências próprias conferidas a outros órgãos, serviços e organismos do Ministério da Educação e Ciência;
- Coordenar as ações relativas ao acesso e ao ingresso no ensino superior;
- Prestar o apoio que lhe seja solicitado pela Agência de Avaliação e Acreditação 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 ação social;
- Proceder ao registo dos ciclos de estudos de ensino superior e dos cursos de especialização tecnológica;
- Assegurar na área do ensino superior as relações internacionais e a cooperação internacional, sem prejuízo da coordenação exercida pela Secretaria – Geral do Ministério da Educação e Ciência e das atribuições próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros;



- Promover e apoiar a mobilidade dos estudantes do ensino superior português no espaço europeu;
- Gerir o Fundo de Ação Social e preparar a proposta de orçamento da ação social do ensino superior e acompanhar a sua execução, bem como avaliar a qualidade dos serviços de ação social no ensino superior, em articulação com a Inspeção-Geral da Educação e Ciência;
- Proceder ao reconhecimento dos serviços de ação social no âmbito da ação social no ensino superior privado;
- Assegurar a guarda e a conservação da documentação fundamental das instituições de ensino superior encerradas, sempre que, nos termos da lei, não seja possível a guarda pela respetiva entidade instituidora, bem como, proceder à emissão dos documentos relativos ao período de funcionamento daquelas instituições.

1.2. Os Objetivos Estratégicos

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

Nestes termos, apresentam-se os objetivos estratégicos da DGES do ano de 2012:



Objetivo Estratégico 1

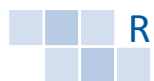
- Otimizar e simplificar processos e procedimentos na prestação de serviços aos estudantes, instituições de ensino superior e público em geral..

Objetivo Estratégico 2

- Garantir qualidade, eficiência e eficácia nos serviços prestados, dentro do enquadramento legal e institucional.

Objetivo Estratégico 3

- Promover a atuação em rede com as partes interessadas e implementar modelos colaborativos de evolução dos serviços, progredindo de acordo com as reais necessidades dos clientes.



1.3. Os Objetivos Operacionais

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

Os objetivos operacionais da DGES para 2012, 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 Atividades.

Objetivo Operacional 1

- Assegurar o acesso a informação e a serviços eletrónicos bidirecionais e interativos aos estudantes e instituições de ensino superior

Objetivo Operacional 2

- Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação externa

Objetivo Operacional 3

- Assegurar uma gestão orçamental fiável e rigorosa

Objetivo Operacional 4

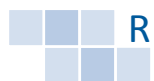
- Garantir um nível de segurança, qualidade e disponibilidade adequados para os sistemas informáticos e as respetivas infraestruturas tecnológicas de suporte

Objetivo Operacional 5

- Aplicar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores da DGES

Objetivo Operacional 6

- Assegurar um conjunto de políticas de gestão da qualidade e das pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores



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

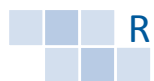
A DGES é constituída por cinco unidades orgânicas (UO) – Direção de Serviços de Acesso ao Ensino Superior (DSAES), Direção de Serviços de Apoio ao Estudante (DSAE), Direção de Serviços de Suporte à Rede do Ensino Superior (DSSRES), Divisão de Apoio Técnico e Administrativo (DATA) e Divisão de Reconhecimento,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

Cada UO foi corresponsável, no exercício da sua atividade, pela prossecução dos objetivos estratégicos e operacionais supra, de acordo com a seguinte relação:

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais 2012	Unidades Orgânicas (UO)/ Direção (DIR)
Otimizar e simplificar processos e procedimentos na prestação de serviços aos estudantes, instituições de ensino superior e público em geral.	Assegurar o acesso a informação e a serviços eletrónicos bidirecionais e interativos aos estudantes e instituições de ensino superior	DIR, DSAE, DSSRES, DSAES, DRMCI
	Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação externa	DSAE, DSSRES, DSAES, DRMCI
Garantir qualidade, eficiência e eficácia nos serviços prestados, dentro do enquadramento legal e institucional.	Assegurar uma gestão orçamental fiável e rigorosa	DIR, DSAE
	Garantir um nível de segurança, qualidade e disponibilidade adequados para os sistemas informáticos e as respetivas infraestruturas tecnológicas de suporte	DIR
Promover a atuação em rede com as partes interessadas e implementar modelos colaborativos de evolução dos serviços, progredindo de acordo com as reais necessidades dos clientes.	Aplicar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores da DGES	DIR, DSAE, DSSRES, DSAES
	Assegurar um conjunto de políticas de gestão da qualidade e das pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	DIR, DATA, DSAE, DSSRES, DRMCI, DSAES



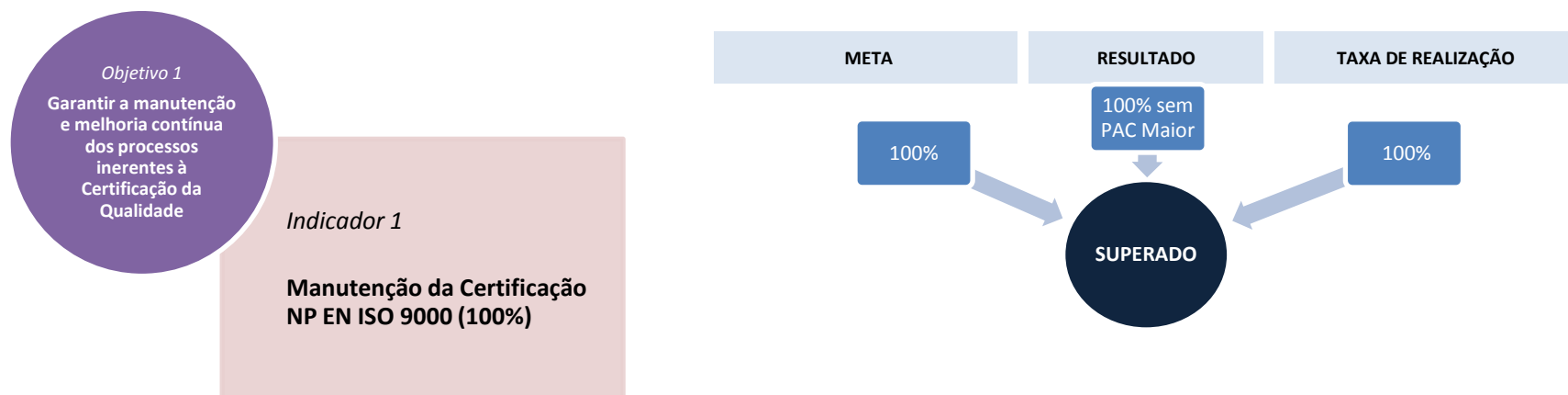
2. ANÁLISE DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELAS UNIDADES ORGÂNICAS DECORRENTES DOS OBJETIVOS DEFINIDOS



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE

QUALIDADE

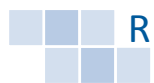


ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	• Realização de auditoria interna; • Monitorização dos objetivos da Qualidade DG004; • Identificação de necessidades; • Envio de inquéritos aos candidatos.
RESULTADO	Foi definido um plano para a área da Qualidade para o ano 2012, que veio a ser cumprido, na íntegra. Foi realizada, por parte da SGS, uma auditoria de acompanhamento ao Sistema de Gestão da Qualidade da DSAE.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

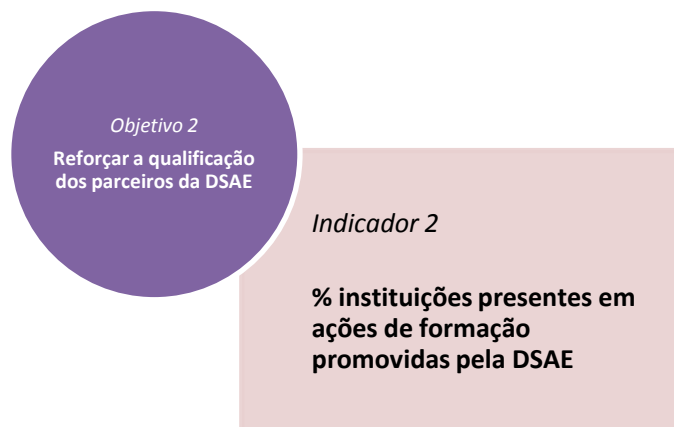
	O resultado da auditoria permitiu a manutenção do Certificado de Qualidade, sem qualquer Pedido de Ação Corretiva (PAC) maior.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	A Certificação de Qualidade da DSAE representa uma mais-valia para a UO, tanto interna, como externamente. • No plano interno permite a definição e tomada de conhecimento por parte de todos os seus colaboradores dos procedimentos a adotar em todas as tarefas realizadas. Permite, ainda, a uniformização de processos, com impacto ao nível de produtividade. • Em termos externos, permite valorizar a imagem da UO, muito exposta aos seus públicos alvo, garantindo a estes que existe uma política direcionada para a sua satisfação e garantia de qualidade de serviço. 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 bolsеiros ou instituições.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE

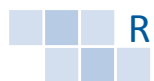
EFICÁCIA



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	• Avaliação das Instituições e dos seus técnicos aderentes à Plataforma; • Ações de formação junto dos técnicos das Instituições; • Acompanhamento dos processos via telefónica, por <i>email</i> ou presencial.
RESULTADO	Tendo as alterações promovidas no regulamento, bem como a reformulação profunda nas ferramentas de análise, foram promovidas diversas sessões de formação/acompanhamento aos técnicos das instituições de ensino superior.



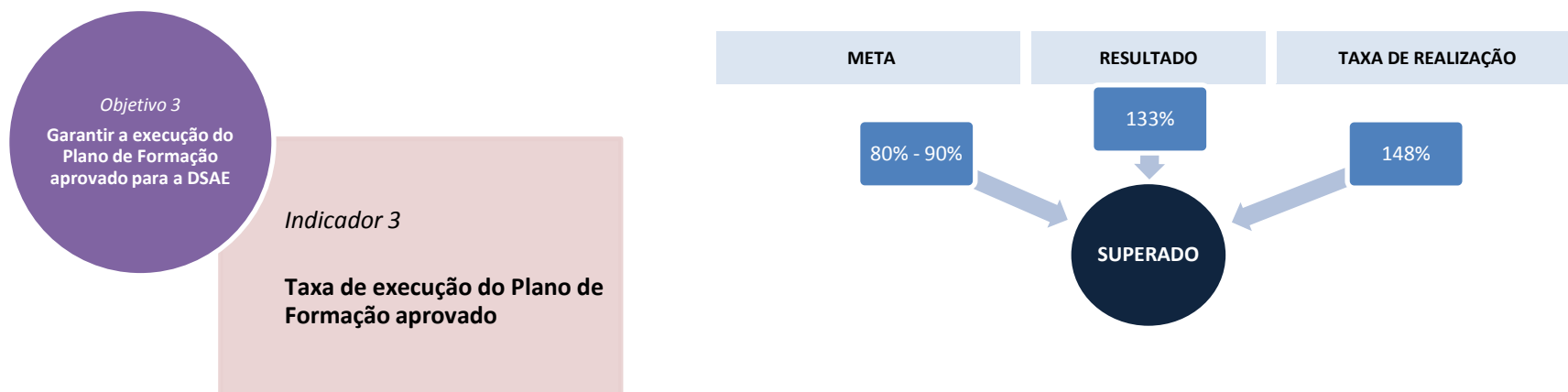
	O número de técnicos que estiveram presentes permitiu atingir a meta estabelecida, tendo sido efetuadas sessões adicionais e, inclusive, tendo-se deslocado técnicos da DSAE à Universidade do Minho, permitindo estreitar o relacionamento entre esses técnicos e a DSAE, bem como reforçar o seu conhecimento no uso das ferramentas postas ao seu dispor.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	• Mais-valias para candidatos/beneficiários: Maior satisfação dos utentes; • Impacto nos colaboradores: Promoção e valorização da qualidade do trabalho prestado; • O desenvolvimento da Plataforma, realizado em parceria com as instituições tem permitido reforçar a qualidade do sistema; • Aumento da visibilidade da DGES enquanto serviço moderno.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE

EFICIÊNCIA

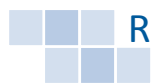


ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	- Execução de ações previstas no plano de formação e para as quais se verificou disponibilidade financeira para a sua realização; - Execução de ações não previstas que, pela sua pertinência, foram realizadas.
RESULTADO	A DSAE procurou aumentar as competências e valências dos seus técnicos através da aposta na Formação Profissional. O ano de 2012 revelou-se extremamente difícil para a DSAE conciliar as atividades por si desenvolvidas, com a possibilidade de realização de ações de formação. Os principais motivos foram orçamentais, mas importa, também, destacar a sobrecarga de trabalho a que foi



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

	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 2012, com impactos ao nível do financiamento. Ainda assim, e apesar das condicionantes referidas, o plano de formação executado pela DSAE abrangeu cerca de 60% dos seus técnicos.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	• Aumento das competências dos seus técnicos em áreas críticas para a DSAE e DGES.



EFICÁCIA

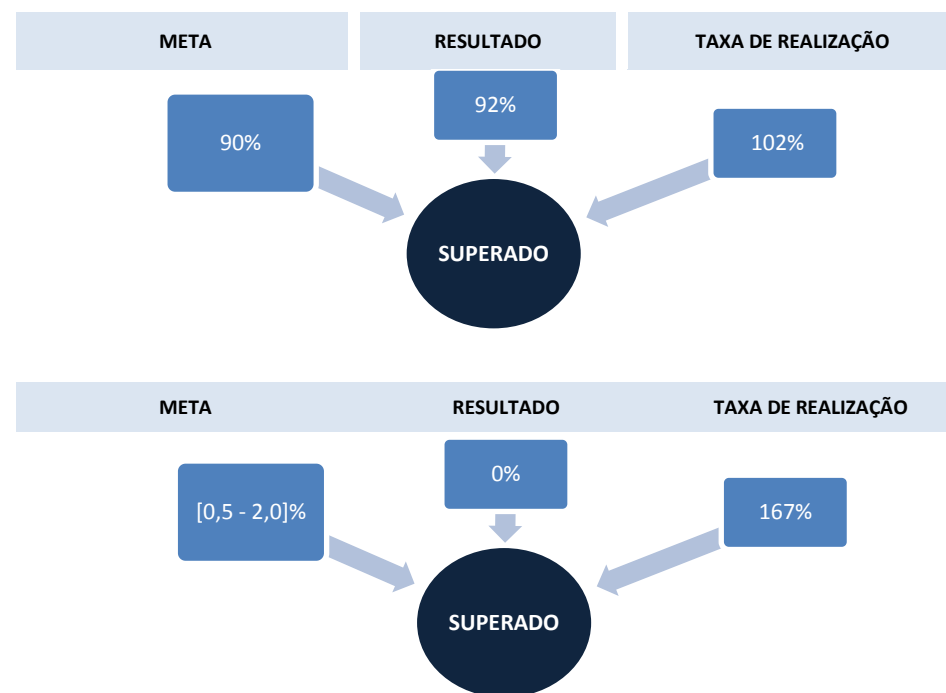
Objetivo 4
Melhorar os Sistemas
de Informação e
Comunicação

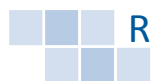
Indicador 4

**Nível de consolidação da
ferramenta de prestação de
contas ao QREN**

Indicador 5

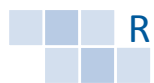
**Despesa incorretamente
imputada em projetos
cofinanciados**





RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

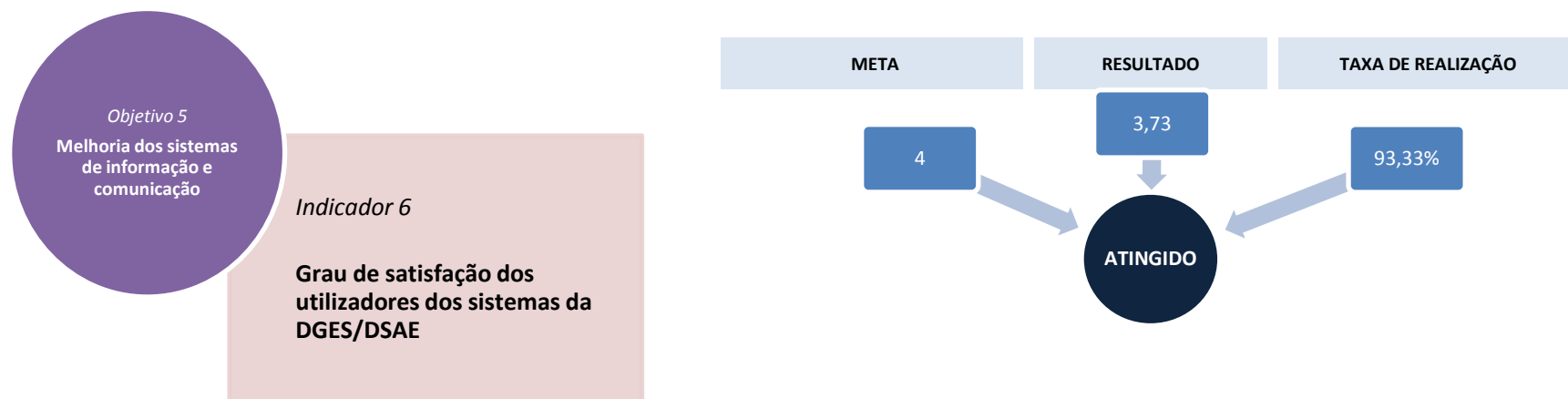
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	• Definição de amostra, por instituição de Ensino Superior Público incluída nos projetos; • Recolha, junto das Instituições, de toda a informação necessária para auditoria; • Definição de <i>check-list</i>, por Instituição; • Avaliação de processos; • Redação de relatórios; • Recolha e análise das informações de despesa em bolsas de estudo; • Avaliação da conformidade da despesa a submeter; • Submissão de pedidos de Reembolso e Saldos no SIIFSE.
RESULTADO	Tendo em conta o montante inscrito nos projetos da DGES, enquanto OREPP, foi realizada amostra a 92% dos processos solicitados. Importa referir que, ainda que não fazendo parte dos objetivos, não foi possível alargar o âmbito das verificações para processos do ensino superior privado, nem efetuar visitas regulares às instituições de ensino superior público. Tendo em conta o volume de despesa submetida nos projetos 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.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	• Capacidade de avaliação, junto das Instituições, da atribuição de bolsas de estudo; • A DGES, através da realização das auditorias, consegue garantir de forma mais segura a correta utilização das verbas atribuídas à Ação Social, principalmente a bolsas de estudo; • Comprovação de boas práticas, pelos resultados atingidos aquando das diversas auditorias levadas a cabo por entidades nacionais e comunitárias; • Desenvolvimento de ferramentas integradas que permitem aumentar as competências dos técnicos que as utilizam; • Garantia acrescida de corretos fluxos de tesouraria para pagamento de bolsas de estudos a estudantes de ensino superior.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE

EFICIÊNCIA



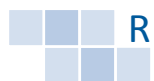
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Avaliação das Instituições do Projeto Piloto;
- Acompanhamento do desempenho dos técnicos e das instituições;
- Ações de formação junto dos técnicos das Instituições;
- Acompanhamento dos processos via telefónica, por *email* ou presencial;
- Apoio aos requerentes a bolsa de estudo;
- Análise de requerimentos a bolsa de estudo de estudantes do ensino superior privado;

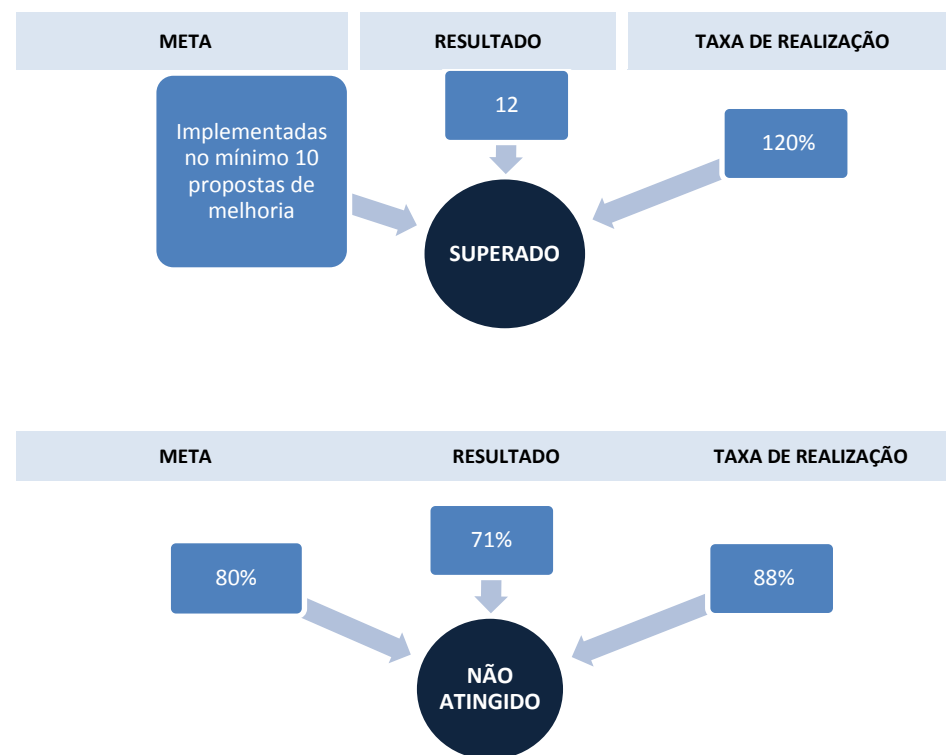
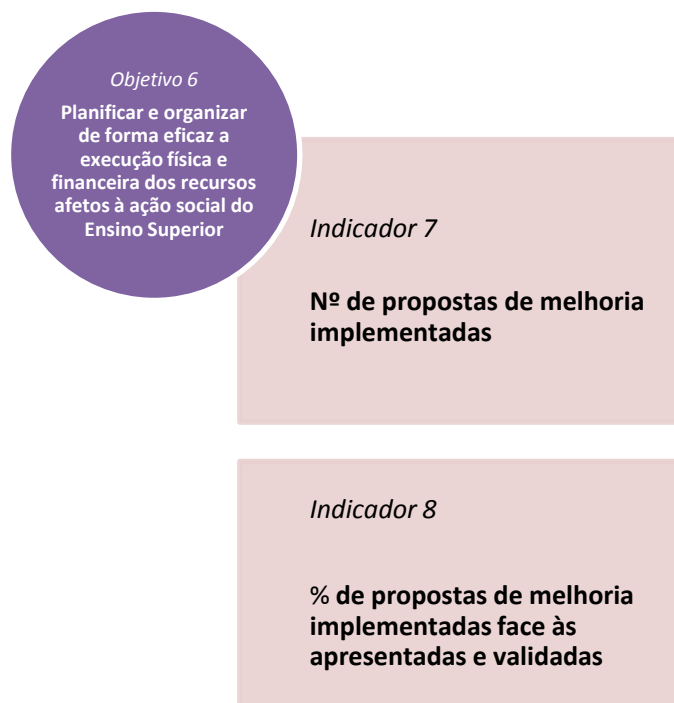


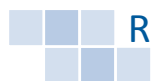
RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

	Implementação de sugestões apresentadas pelos diversos visados pelos inquéritos.
RESULTADO	O resultado do objetivo, avaliado pela média dos resultados apurados nos 3 inquéritos realizados, é de 3,73. Este valor, ainda que não atingindo o objetivo, encontra-se no desvio aceitável de 10% .
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	- A realização, de forma continuada, dos inquéritos permite aferir qual a evolução da DSAE aos olhos de quem com ela interage. - A realização de inquéritos junto dos diversos tipos de intercomunicadores, permite avaliar diferentes perspetivas e desenvolver os instrumentos postos ao dispor, bem como os procedimentos implementados de uma forma mais harmonizada.



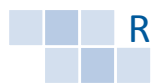
EFICÁCIA





RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	• Avaliação do estado de arte dos sistemas postos ao dispor dos diversos utilizadores; • Avaliação de disponibilidades financeiras para fazer face às propostas apresentadas; • Proposta de alterações às ferramentas e aos procedimentos; • Execução, acompanhamento e teste das alterações implementadas; • Apoio no esclarecimento aos diversos utilizadores, quer das alterações, quer dos novos procedimentos implementados.
RESULTADO	A DGES e, consequentemente, a DSAE têm procurado apostar no desenvolvimento permanente dos sistemas de suporte à concessão de apoios sociais no ensino superior. Esta aposta tem permitido uma visibilidade razoável à DGES em termos de boas práticas; Em simultâneo, a DSAE tem aposta num aumento da utilização de instrumentos integrados que permitam reforçar a ligação que existe entre as diversas equipas da U.O. Foi alvo de uma reestruturação significativa o SICABE, quer de forma a adaptar as suas regras ao novo regulamento de atribuição e bolsas de estudo, quer de forma a aumentar o seu uso de forma mais intuitiva; Foram desenvolvidas alterações ao nível do BeOn, de forma a tornar o processo de apresentação de requerimento a bolsa de estudo mais “simpático” para o estudante candidato; Não foi possível efetuar alterações ao nível do SACO que, pretende-se, seja alvo de melhorias no início do ano de 2013.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	• Garantia de equidade; • Reforço da satisfação por parte dos clientes alvo, sejam alunos, sejam Instituições de Ensino Superior.



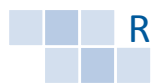
ATIVIDADES EXTRAPLANO

Em relação ao plano inicial foram executadas e promovidas, na DSAE, diversas atividades não previstas. Não poderá deixar de ser referido que a DGES, durante o ano de 2012, passou por uma mudança ao nível da sua direção. Esta alteração implica, inevitavelmente, uma alteração nas formas de trabalho, de relacionamento e de definição de prioridades. Estas alterações, ainda que mantendo na generalidade os procedimentos anteriormente implementados, apresentam sempre novos desafios e alterações não previstas inicialmente.

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. Esta atividade, ainda que decorra anualmente, continua a ser considerada extraplano.

No que respeita ao QREN, as atividades mais significativas prenderam-se com o acompanhamento das auditorias promovidas por entidades europeias (Tribunal de Contas Europeu) e nacionais (Instituto de Gestão Financeira do Fundo Social Europeu e POPH) aos projetos cofinanciados executados pela DGES.

Importa referir o acréscimo de atividades em matéria de prestação de informação, principalmente de cariz orçamental, que diversas peças legais impuseram ao longo do ano. Estas tarefas representaram um acréscimo de tempo significativo em termos de tarefas a desempenhar.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS EM 2012 NA DSAE

Durante o ano de 2012, a DSAE não verificou alterações significativas ao nível dos recursos humanos que lhe estavam afetos. Ainda assim, importa referir a saída da técnica Raquel Cunha para a chefia de Divisão da DATA.

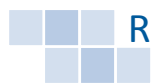
As tarefas foram cumpridas, atempadamente, com profissionalismo e qualidade, pelo que o desempenho desta UO se considera relevante no desenvolvimento da DGES, da sua imagem e da sua qualidade de serviço.

BOAS PRÁTICAS DA DSAE

No ano de 2012, 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, quer aos recursos disponíveis, quer às necessidades e solicitações. Neste contexto, procuraram-se melhorias de eficiência ao nível de tarefas.

A utilização e aposta em sistemas suportados em plataformas *online* tem permitido aumentar a visibilidade da DGES. A título de exemplo, a prestação de informação de forma mais clara tem permitido reforçar o papel central que a DGES deverá ter ao nível dos dados referentes ao ensino superior. Exemplo disso são as informações semanais que são publicadas no *site* da DGES e servem de informação para a comunicação social, ou a aposta no simulador que permite prestar informação antecipadamente ao potencial requerente de bolsa de estudo.

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



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

EFICÁCIA

Objetivo 1

Elaborar e executar um plano de verificação de requisitos de RIP a todas as IES privadas, com qualidade e dentro dos prazos definidos

Indicador 1

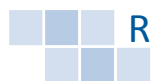
Nível de avaliação do Projeto



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

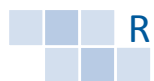
Este projeto foi delineado para ser iniciado no último trimestre de 2011 e prolongar-se ao longo de todo o ano de 2012, e eventualmente de 2013, atendendo à sua complexidade, ao tipo de informação necessária (antiga e em arquivo), à diversidade de áreas envolvidas (rede, cursos e infraestruturas) e à necessidade de ter um sistema de informação necessário e adequado para agregar e compilar toda essa informação, que será desenvolvido internamente.

Considerando que ainda não foi possível desenvolver um sistema de informação específico para este fim, as ações desenvolvidas tiveram sobretudo em conta a recolha e sistematização de informação em arquivo:



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

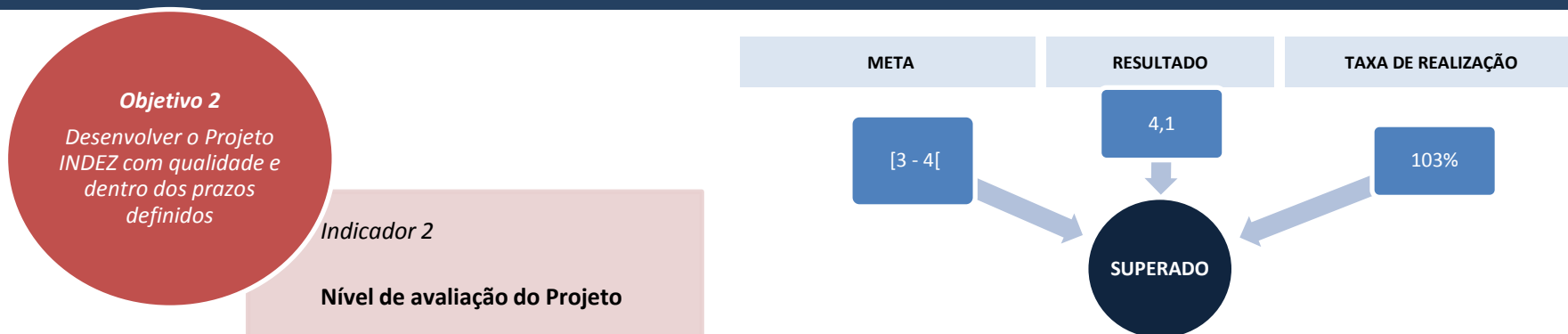
	• Continuação da sistematização de parte do histórico de vistorias realizadas a Instituições de Ensino Superior Privado (todos os relatórios e informações disponíveis nos processos de reconhecimento de interesse público) • Atualização de todos os cursos com funcionamento autorizado • Elaboração e atualização de mapa com a adequação da natureza de ensino face a cursos acreditados
RESULTADO	Apesar de ainda não estarem concluídas as atividades iniciadas, já foi possível não só beneficiar da sistematização da informação sobre as vistorias no âmbito de processos da competência da DSSRES, como também analisar a adequação da natureza de ensino das IES Privado face aos cursos acreditado e em avaliação, de modo a permitir uma avaliação global dos estabelecimentos com necessidades de verificação de pressupostos de reconhecimento de interesse público.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	• Informação sistematizada sobre vistorias; • Facilidade no acesso a essa informação; • Possibilidade de melhor planear atividades na área da Rede.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

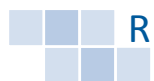
DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

EFICÁCIA



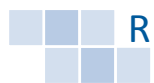
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Com bases nas sugestões apresentadas no inquérito de satisfação dos utilizadores da plataforma do INDEZ, em 2011, foram definidas as melhorias a introduzir na Plataforma
- Foi feito o respetivo desenvolvimento e testes
- Foram atualizados todos os documentos de apoio e informação de suporte
- Foi garantido às instituições de ensino superior o apoio ao preenchimento, submissão e validação da informação
- Foi realizada uma verificação de dados e correções necessárias
- Foram produzidas análises para apoiar a elaboração dos orçamentos de funcionamento das instituições de ensino superior públicas
- Foi realizado um questionário de avaliação da satisfação dos intervenientes no INDEZ



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

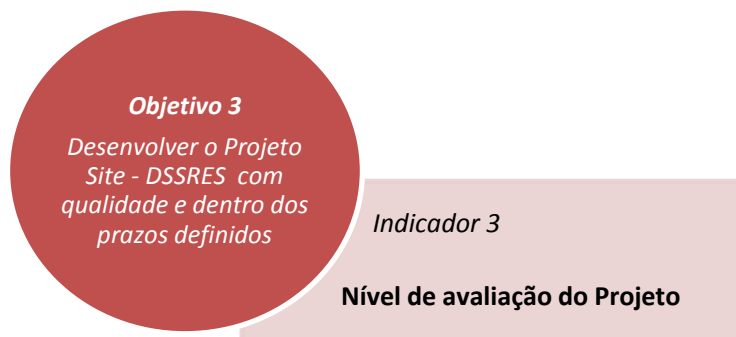
RESULTADO	Por terem sido implementadas muitas das propostas apresentadas no questionário de satisfação dano anterior, o INDEZ 2011 alcançou melhores resultados no que respeita a satisfação dos seus utilizadores. • Nível de importância do INDEZ: para a instituição 7,8; como ferramenta de gestão 7,6 • Nível de satisfação global: 7,6 • Nível de realização das expectativas e aproximação da plataforma de uma plataforma ideal: 7,0 • Nível de avaliação da equipa de apoio: 8,4 (esta avaliação, apesar de inferior à média do ano passado em uma décima, traduz o empenho e disponibilidade da equipa em apoiar e resolver todas as situações que lhe são apresentadas) Apesar de satisfeitos, os inquiridos apresentaram algumas sugestões, que fornecem importantes contributos a implementar na plataforma do INDEZ. A sua implementação terá de ser contudo devidamente planeada, e nem todas as sugestões acolhidas serão implementadas já no próximo ano.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	• Concentração da informação numa plataforma própria com procedimentos, regras e validações definidas; • Fiabilidade dos dados, controlo e validação da informação submetida; • Disponibilização de um relatório agregado e dinâmico que facilita o processo de validação e aprovação final de cada IES e que pode funcionar como relatório de gestão; • Comparabilidade dos dados face a anos anteriores.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

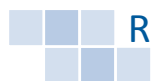
EFICIÊNCIA



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

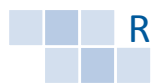
Conforme previsto foram elaborados ou atualizados os seguintes documentos, formulários ou conteúdos:

- Atualização do formulário para submissão dos pedidos de emissão de declarações de reconhecimento de instituições de ensino superior e cursos conferentes de grau académico. Este formulário foi substituído no final do ano por uma aplicação desenvolvida especificamente própria para submissão destes pedidos *online*.
- Atualização do formulário para submissão dos pedidos de emissão de documentação de estabelecimentos de ensino superior encerrados.
- Elaboração do formulário "Corpo docente e número de alunos" com vista a facilitar a instrução e análises de pedidos de reconhecimento de interesse público ou suas alterações.
- Elaboração de uma lista dos documentos necessários à instrução de pedidos de autorização de instalações.
- Atualização do formulário "Instalações de Estabelecimentos de Ensino Superior".



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

	• Atualização das perguntas/respostas frequentes disponíveis no Be.Com sobre os diversos temas relacionados com instituições e cursos de ensinos superior. • Atualização da base de ciclos de estudos acreditados e registados no ano de 2012. • Atualização da base de cursos de especialização tecnológica registados para serem ministrados por instituições de ensino superior e autorizados a funcionar em estabelecimentos de ensino não superior.
RESULTADO	O projeto, criado em 2011, tinha por base contribuir para o objetivo definido no QUAR da DGES de reciclar o <i>site</i> da DGES. No entanto, por motivos técnicos exteriores à DGES, não foi possível proceder a uma reestruturação da informação conforme previsto inicialmente, pelo que as atividades desenvolvidas se centraram na atualização de conteúdos e produção de novos sempre que considerado necessário. Com o apoio direto da equipa de informática da DGES, foi desenvolvida uma aplicação própria para submissão <i>online</i> de pedidos de declarações de reconhecimento de instituições de ensino superior e cursos conferentes de grau académico.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	• Informação atualizada e simplificada; • Maior transparência na comunicação; • Reforço da eficiência nos serviços de atendimento da DGES; • Incremento da taxa de serviços eletrónicos no âmbito do ensino superior; • Desmaterialização de um procedimento; • Incremento da visibilidade da DGES junto dos utentes.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

EFICIÊNCIA

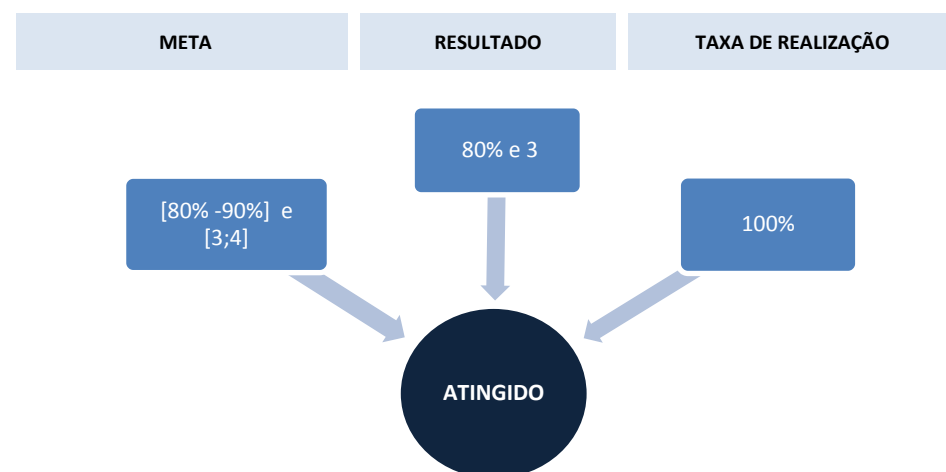
Objetivo 4
Garantir a gestão de processos da competência da DSSRES com qualidade e dentro dos prazos previstos

Indicador 4

Taxa de processos concluídos ou pendentes por motivos não imputáveis à DSSRES

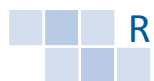
Indicador 5

Nível de Avaliação das atividades desenvolvidas



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A DSSRES contou em 2012 com 17 colaboradores, dos quais dois não estiveram em funções efetivas quase metade do ano, e um cerca de 3 meses. Este facto originou ajustes nas equipas de modo a que fosse possível responder às solicitações nos momentos de maior trabalho.



No âmbito dos Cursos de Especialização Tecnológica:

A equipa teve de ser reforçada de modo a responder ao elevado volume de pedidos de registo. A perspetiva de abertura de um concurso pelo POPH para financiamento destes cursos ministrados por instituições de ensino superior poderá ter motivado o elevado número de pedidos de registo de criação, de criação de turmas adicionais.

Na grande maioria, os processos foram concluídos dentro dos prazos previstos.

No âmbito dos Ciclos de Estudos referentes de grau académico:

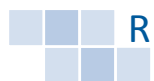
- Foram instruídos e analisados os pedidos de registo de ciclos de estudos acreditados pela A3ES.
- Foram solicitados, sempre que necessário, esclarecimentos às instituições de ensino superior, nomeadamente quanto à substituição de ciclos de estudos já existentes ou quanto ao cumprimento de condições de acreditação.
- Foram recebidas e verificadas as comunicações de alteração aos ciclos de estudos referentes de grau académico e para todas as alterações de denominação foi solicitado parecer da A3ES.

No âmbito da comunicação das vagas no ensino superior:

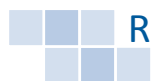
- Foram atualizados, de acordo com as orientações definidas, os ficheiros para comunicação das vagas fixadas e análise da sua adequação aos critérios definidos.
- Foram analisadas as vagas fixadas pelas IES no âmbito do concurso nacional de acesso e dos concursos institucionais face aos critérios definidos pela tutela e/ou aos recursos disponíveis.
- Foram fixadas vagas para os cursos de pós-licenciatura de especialização em enfermagem.
- Foram apreciadas comunicações e pedidos de aumento de vagas para os concursos institucionais e especiais, respetivamente.
- Foi recolhida e compilada informação de todas as instituições de ensino superior público sobre as vagas fixadas para os concursos especiais de acesso ao ensino superior.
- Foi recolhida e compilada informação de todos estabelecimentos de ensino superior privado sobre os alunos inscritos nos cursos que fixaram vagas para os concursos institucionais.

No âmbito da área relativa aos estabelecimentos de ensino superior encerrados:

Há que ter desde logo em conta que a DGES tem à sua guarda os espólios académicos de 12 instituições de ensino superior, a



	que correspondem cerca de 55.000 estudantes. A equipa que assegura a pesquisa e emissão de documentação assegura também outras atividades da competência da DSSRES: das seis pessoas afetas à pesquisa e emissão de documentação, apenas duas pessoas se dedicam em exclusivo a esta área (organização dos espólios, emissão de documentação, verificação, atendimento telefónico). Não obstante as lacunas e as condições dos espólios dos estabelecimentos de ensino superior da SIPEC, S.A., no ano de 2012 começou-se a emitir documentação relativa à Universidade Internacional, à Universidade Internacional da Figueira da Foz e ao Instituto Superior Politécnico Internacional. Os pedidos de emissão de documentação das IESE foram sendo distribuídos pelos técnicos de forma faseada e planeada de acordo com o tipo de pedidos e a documentação organizada. A maioria dos técnicos acumula essa tarefa com outras atividades prioritárias. No âmbito da prestação de informação ao público em geral: • Este ano teve de ser reforçada a equipa responsável pela resposta aos pedidos de informação recebidos quer através do Be.Com, quer por carta. Porém, no último trimestre do ano a equipa ficou com menos um elemento por motivos de maternidade. • No Be.Com foi-se procedendo à constante atualização da área das perguntas frequentes de acordo com a respetiva visualização (parâmetro mensurado) e com os temas questionados. No entanto, tanto a diversidade de temas, como a especificidade dos pedidos de informação fazem com que a análise casuística de cada situação seja constante.
RESULTADO	Na generalidade das áreas os processos da competência da DSSRES foram em regra concluídos, nos prazos previstos. No âmbito da instrução e apreciação técnica de programas e projetos referentes a instalações de estabelecimentos de ensino superior objeto de decisão da tutela, incluindo a realização de vistorias técnicas e emissão de relatórios: • Foram emitidos 10 pareceres técnicos relativos à apreciação de: ○ Programas preliminares (2) ○ Projetos de execução (4) ○ Autorização de instalações de estabelecimentos de ensino superior privados (1) ○ Necessidade de obras de recuperação por pedidos de transição de saldos (2) ○ Intenção de permuta ou aquisição de terreno (2).



- Foram efetuadas 6 vistorias a estabelecimentos de ensino superior (2 público e 4 privados) e elaborados os respetivos relatórios técnicos (dois dos relatórios só ficaram concluídos no início de 2013).
- Ficaram pendentes a apreciação de 2 projetos de execução.

No âmbito do reconhecimento de interesse público, alterações de natureza e outro tipo de alterações de instituições:

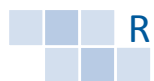
- Procedeu-se à instrução, análise técnica e elaboração de proposta de pedidos de:
 - Transmissão e fusão (1 pedido na fase instrutória)
 - Transmissão (1 pedido na fase instrutória)
 - Alteração de natureza (6 pedidos, 1 concluído, 1 em análise e 4 em instrução)
 - Reconhecimento de interesse público de novos estabelecimentos (2 pedidos na fase instrutória)
 - Verificação dos pressupostos de reconhecimento de interesse público (2 processos na fase de análise técnica)

No âmbito dos Ciclos de Estudos:

- Foram instruídos, analisados e registados os 215 ciclos de estudos acreditados pela A3ES (menos 2 que no ano anterior)
- Foram verificadas 792 alterações a ciclos de estudos comunicadas pelas instituições de ensino superior (mais 174 que no ano anterior).

No âmbito dos CET foi realizada:

- Quanto a pedidos de registo de criação:
 - Análise instrutória a 90 pedidos de registo de criação
 - Análise técnica a 69 pedidos
 - Proposta de registo e publicação a 48 pedidos
 - Proposta de indeferimento a 16 pedidos
- Quanto a pedidos de registo de alterações
 - Análise instrutória a 80 pedidos
 - Registo de 50 pedidos
 - 9 Pedidos foram arquivados e registaram-se 5 desistências



- No final de 2012 encontravam-se pendentes 17 pedidos.
- Foi prestada informação a 137 pedidos submetidos através do Be.Com

No âmbito dos estabelecimentos de ensino superior encerrados:

a) **Organização dos espólios académicos**

- Foi desenvolvido, na medida dos recursos humanos disponíveis, um trabalho de inventariação, organização e arquivo de documentação fundamental de estabelecimentos de ensino superior encerrados cujos espólios se encontram à guarda desta Direção-Geral. No entanto, ainda muito se encontra por inventariar, organizar e arquivar.
- Foram digitalizados e indexados conteúdos programáticos existentes de 3 estabelecimentos.

b) **Emissão de documentação requerida**

- Foram recebidos no ano de 2012 cerca de 578 novos pedidos de emissão de documentação.
- Foram concluídos 333 processos de emissão de documentação (matriculas e frequência, unidades curriculares efetuadas, cursos concluídos, conteúdos programáticos, entre outros), sendo que para um grande número de pedidos não foi possível certificar atividades académicas pretendidas por lacunas na documentação.
- No final de 2012 encontravam-se por concluir quase 400 pedidos de emissão de documentação.

No âmbito da prestação de informação ao público em geral:

- Foram recebidos e respondidos mais de 1500 pedidos de informação através do Be.Com.

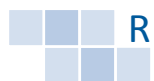
No âmbito da emissão de declarações de reconhecimento de instituições e cursos:

- Em 2012, foram recebidos 514 pedidos de emissão de declarações de reconhecimento de instituições de ensino superior e cursos conferentes de grau académico, para efeitos, nomeadamente de reconhecimento de habilitações académicas portuguesas no estrangeiro;
- Foram emitidas 511 declarações (apenas 3 pedidos transitaram para o ano de 2013);
- O tempo médio de emissão das declarações foi de 3 dias.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

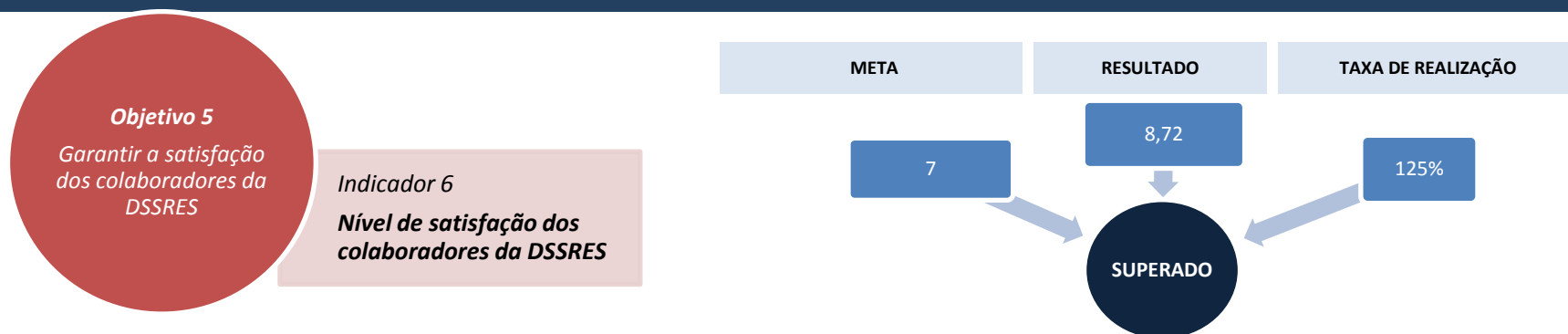
	Os principais países de destino dos interessados nas respetivas declarações são: Brasil (25%), Moçambique (12%), Angola (9%), Espanha (5%) e França 2%; para 25% dos pedidos não foi indicado país de destino.
• IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	• Redução do tempo de espera para resposta a um pedido de emissão de documentação de um estabelecimento de ensino encerrado e consequente melhoria do nível de serviço; • Otimização do custo/benefício nos pedidos de informação; • Simplificação e desmaterialização de processos; • Reforço da eficiência dos Serviços.



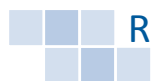
RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

QUALIDADE



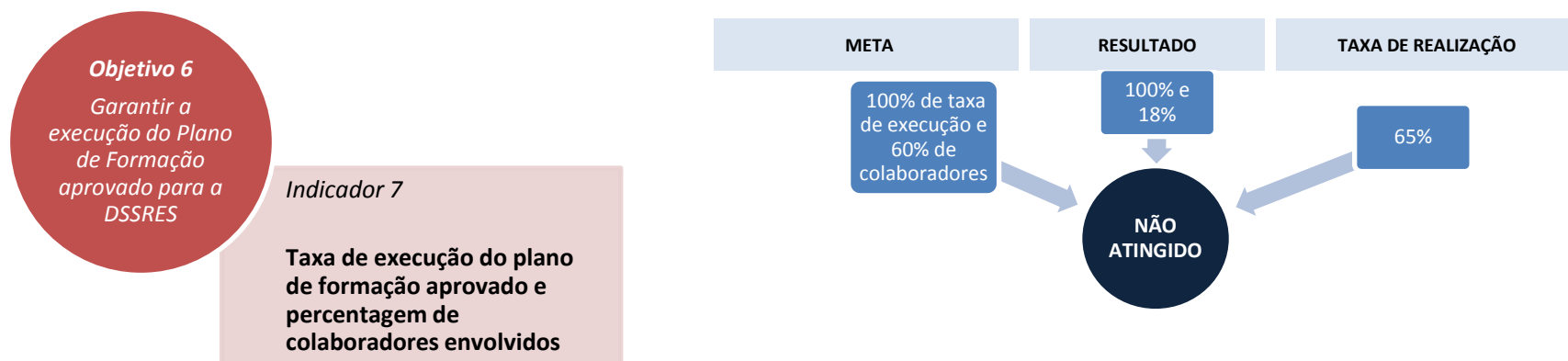
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	No início de 2013 foi realizado um inquérito à satisfação dos colaboradores da DGES.
RESULTADO	• Para as 3 dimensões avaliadas - satisfação global com a gestão, satisfação com o estilo de liderança do Diretor de Serviços / Chefe de Divisão e satisfação com o trabalho que desempenha – o grau de satisfação situa-se acima de 90%. • Relativamente à avaliação global, 64% dos colaboradores encontra-se satisfeito e 36% muito satisfeito, no entanto, os colaboradores apresentaram algumas sugestões, que fornecem importantes contributos a implementar.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	• Possibilidade de direcionar as melhorias e as sugestões validadas de acordo com as necessidades dos colaboradores; • Instrumento de apoio à direção intermédia para motivação de colaboradores; • Incremento do nível de satisfação dos colaboradores da DGES/DSSRES; • Aumento da produtividade; • Maior qualidade dos serviços prestados.



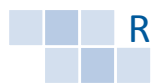
RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

QUALIDADE



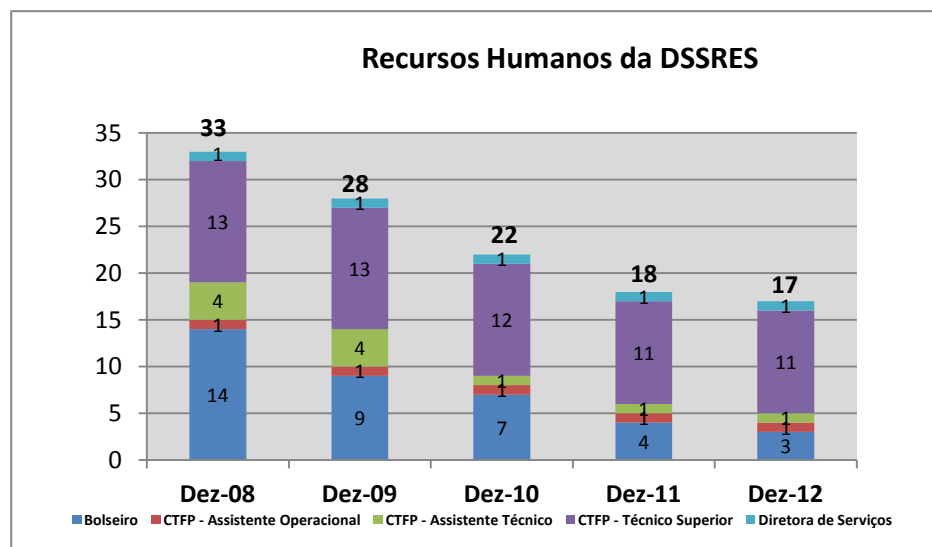
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	Execução de ações previstas no plano de formação e para as quais se verificou disponibilidade financeira para a sua realização; Execução de ações financiadas no âmbito do interesse da DSSRES
RESULTADO	Todas as ações de formação foram executadas (total de 3) e envolvidos cerca de 18% dos colaboradores.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	• Aquisição e consolidação de competências individuais e partilha de conhecimento entre colaboradores; • Contribui para uma maior satisfação dos colaboradores; • Facilitador de uma atitude mais participativa e empenhada; • Aumento da produtividade e da qualidade dos serviços; • O retorno do investimento em formação reflete-se na qualidade dos processos.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

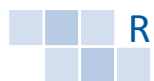
EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS EM 2012 NA DSSRES

A marcada redução do número de recursos humanos na DSSRES é drástica: nos últimos 5 anos diminuiu 50%. Esta diminuição deve-se sobretudo a aposentações e a bolsas não renovadas ou cujo limite máximo de tempo foi atingido.



BOAS PRÁTICAS DA DSSRES

- Tendo em conta a elevada variedade e complexidade das áreas, atividades e tarefas prosseguidas na DSSRES, os resultados alcançados pela equipa refletem o trabalho intenso e contínuo desenvolvido por todos os seus elementos, cada vez em menor número, reforçado por um espírito de equipa e entrega forte.

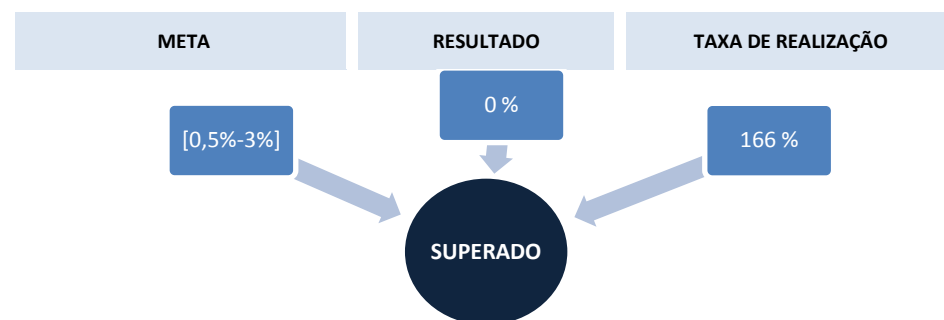


QUALIDADE

Objetivo 1
Melhoria continuada das condições de candidatura ao concurso nacional (CN) e aos regimes especiais (RE) de acesso ao ensino superior

Indicador 1

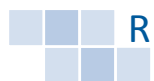
% de Reclamações com provimento no CN



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Na prossecução do objetivo de melhorar o sistema de candidatura através do Concurso Nacional foram desenvolvidas diversas atividades das quais se destaca:

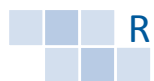
- A reestruturação e reorganização dos conteúdos divulgados na área do acesso ao ensino superior bem como a atualização dos mesmos, melhoria do tempo de atualização, simplificação da navegação e simplificação das áreas de conteúdos na ótica do utilizador;
- Leitura, tratamento e validação dos dados;
- Seriação e colocação dos candidatos com envio dos resultados e processos por via eletrónica às Instituições de Ensino Superior e aos Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior;



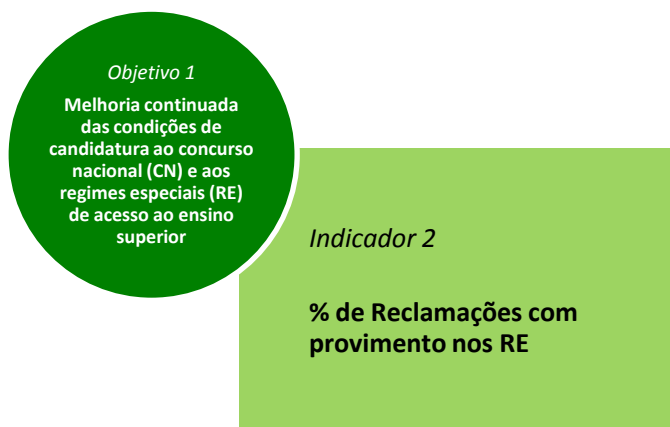
- Articulação com as diversas entidades e organismos intervenientes no concurso nacional, designadamente a CNAES – Comissão Nacional de Acesso ao Ensino Superior, a DGE – Direção-Geral da Educação, o JNE – Júri Nacional de Exames, as Secretarias Regionais de Educação das Regiões Autónomas dos Açores 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 e 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 caráter informativo (conferências e seminários);
- Elaboração de normas para articulação com os Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior;
- Realização de sessões informativas com os diferentes Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior;
- Preparação da candidatura, com elaboração de Guias de Candidatura e receção dos processos, com análise pelos técnicos, dos contingentes especiais, aferindo da documentação e legitimação dos dados, com posterior inserção no sistema;
- Resolução de alterações supervenientes ocorridas no âmbito do ensino secundário;
- Cumprimento das ações planeadas no que respeita à aos interlocutores/parceiros no âmbito do artigo 20.º-A do Decreto-Lei n.º 296-A/98, de 25 de setembro, com realização de reuniões de articulação;
- Estudo dos diferentes regimes de ensino secundário estrangeiro com relevância para a boa aplicação do artigo 20.º-A do Decreto-Lei n.º 296-A/98, de 25 de setembro;
- Atendimento público, com pessoal preparado e motivado, através de diferentes canais de comunicação;
- Desenvolvimento de procedimentos com vista à melhoria continuada do atendimento público nas suas diferentes modalidades: presencial, telefónico e *online*, com uniformização de informação por áreas de competência. Visou o aumento da celeridade na informação prestada *online* e facilitação no atendimento presencial e telefónico;
- Emissão de documentos para comprovação de resultados relacionados com o processo de candidatura.



RESULTADO	Tendo em conta o número de candidaturas apresentadas no âmbito do Concurso Nacional, que perfez um total de 52.911, verifica-se um resultado positivo no que respeita ao número de reclamações objeto de provimento por causa imputável ao serviço. Efetivamente, no âmbito das três fases do Concurso Nacional não houve apresentação de reclamações o que se traduz em 0% de reclamações deferidas, valor inferior ao limite de 0,5%, fixado para superação. O desvio positivo justifica-se sobretudo pela reorganização dos canais internos e externos de comunicação da Unidade Orgânica. E ainda, por um lado, ao desempenho da missão de informação e esclarecimento por parte dos colaboradores da DSAES, que procuraram dotar os interessados das informações e materiais necessários e, por outro lado, a nível organizacional, ao rigor empregue na realização das tarefas. Foi também decisiva a missão de informação levada a cabo diretamente, através dos vários meios de comunicação da DGES, bem como indiretamente, através de serviços desconcentrados, os quais permitiram a prevenção dos problemas.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	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 estudantes/candidatos e visando a prevenção de problemas. Por outro lado, foi também possível disponibilizar, informação mais completa e atualizada em tempo real, <i>online</i>, no <i>site</i> da DGES, o que veio permitir, cada vez mais, uma boa informação para uma boa decisão. Destacando-se ainda: • Elevado grau de satisfação dos utilizadores; • Cumprimento das exigências de qualidade de informação; • Maior transparência no relacionamento com os estudantes e demais cidadãos interessados; • Otimização do custo/benefício nos pedidos de informação; • Simplificação e desmaterialização de processos; • Reforço da eficiência dos serviços. De igual modo, e neste seguimento, na ótica de aperfeiçoamento continuou-se o trabalho referente 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 ações que lhe foram cometidas e que foram evidentes nos resultados obtidos. Destaque-se, neste âmbito, o papel dos Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior, como serviços descentralizados, que mereceram uma atenção constante por parte da DSAES, revelando-se positiva esta articulação.



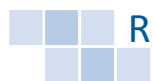
QUALIDADE



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

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

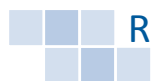
- A reestruturação e reorganização dos conteúdos divulgados na área do acesso ao ensino superior bem como a atualização dos mesmos, melhoria do tempo de atualização, simplificação da navegação e simplificação das áreas de conteúdos, na ótica do utilizador;
- Articulação com a Comissão Nacional de Acesso ao Ensino Superior, com a Direção-Geral da Educação, 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



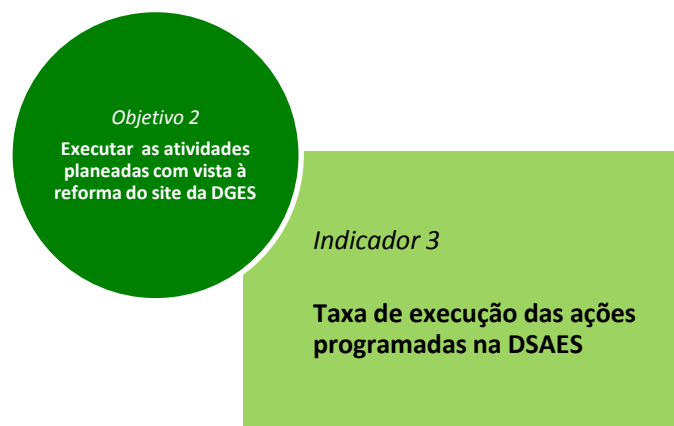
	Açores e da Madeira; • Articulação estreita com o Instituto Camões, com a Fundação Calouste Gulbenkian, bem como, com representações diplomáticas portuguesas no estrangeiro, com as Coordenações do Ensino Português no Estrangeiro e com Escolas Europeias e Portuguesas no estrangeiro; • Divulgação da informação relevante para a candidatura, quer através da internet quer através de guias informativos; • 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 de reuniões de coordenação; • Cumprimento das ações planeadas relativamente à melhoria do relacionamento com as embaixadas estrangeiras no âmbito destes regimes; • Preparação da candidatura; • Receção dos processos e tratamento dos dados, com análise dos processos pelos técnicos, aferindo da documentação e posterior validação dos dados e da candidatura; • Seriação e colocação dos requerentes de acordo com as opções indicadas e atendendo ao número de vagas passível de utilização nas IES; • Elaboração de pautas, respetiva homologação e divulgação; • Melhoria da qualidade técnica na análise jurídica que abrange: fase instrutória dos processos, reclamações e fase de contencioso; • Organização dos processos para envio para as IES e para arquivo na DSAES; • Receção dos processos devolvidos pelas IES, referentes a alunos colocados que não efetuaram matrícula; • Emissão de documentos estatísticos e elaboração de estudos referentes a todos os regimes especiais de 2007 a 2011 – atualização da situação académica; • Emissão de documentos estatísticos e elaboração de estudos referentes a todos os regimes especiais em 2012.
RESULTADO	Tendo em conta o número de candidaturas apresentadas no âmbito dos Regimes Especiais, que perfaz um total de 859, verifica-se um resultado positivo no que respeita ao número de reclamações objeto de provimento por causa imputável ao serviço. Efetivamente, no âmbito dos Regimes Especiais não houve apresentação de reclamações o que se traduz em 0% de reclamações deferidas, valor inferior ao limite de 0,5%, fixado para superação.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E	A DSAES continuou a desenvolver 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



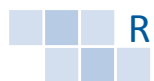
BENEFÍCIOS	estudantes/candidatos e visando a prevenção de problemas. Por outro lado, foi também possível disponibilizar, sobretudo aos candidatos, informação mais completa e atualizada em tempo real, <i>online</i>, no <i>site</i> da DGES, o que veio permitir, cada vez mais, uma boa informação para uma boa decisão. Destacando-se ainda: • Elevado grau de satisfação dos candidatos e parceiros; • Cumprimento das exigências de qualidade de informação; • Maior transparência no relacionamento com os estudantes e demais cidadãos interessados; • Melhoria na instrução dos processos dos candidatos bolseiros provenientes dos países de língua oficial portuguesa; • Otimização do custo/benefício nos pedidos de informação; • Reforço da eficiência dos serviços.
-------------------	--



EFICÁCIA

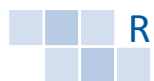


ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	Visando a melhoria continuada no relacionamento da DGES/Acesso ao Ensino Superior com os seus parceiros, foram desenvolvidas as seguintes ações: • Criação de novos conteúdos informativos; • Organização dos conteúdos informativos direcionados e organizados por entidade destinatária; • Utilização de ferramentas de simplificação de acesso aos conteúdos através da sua organização e otimização na navegabilidade; • Reformulação de Guias de informação; • Criação de novos suportes comunicacionais; • Melhoria do tempo de atualização;
--------------------------	---



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

	• Simplificação da navegação; • Simplificação das áreas de conteúdos, na ótica do utilizador.
RESULTADO	Foram executadas todas as ações programadas.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	Na prossecução das suas competências a DSAES deu continuidade a uma das suas grandes prioridades a melhoria da eficiência na ótica da prestação de serviços informativos de qualidade. A DSAES desenvolveu as ações numa lógica de aperfeiçoamento dos processos e dos procedimentos, pretendendo corresponder às exigências de qualidade da informação e à satisfação das pretensões dos interessados. Por outro lado, foi também possível disponibilizar, sobretudo aos candidatos, informação <i>online</i> mais completa e atualizada em tempo real. Destacando-se ainda: • Elevado grau de satisfação dos utilizadores mediante a prestação de serviços de qualidade; • Cumprimento das exigências de qualidade de informação; • Maior transparência no relacionamento com os parceiros; • Otimização do custo/benefício nos pedidos de informação; • Reforço da eficiência dos serviços.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

EFICÁCIA

Objetivo 3
Promoção de ações destinadas a otimizar o relacionamento entre a DSAES e os parceiros privados no âmbito da aplicação do Artigo 20.º-A do Decreto-Lei n.º 296-A/98, de 25 de setembro

Indicador 4

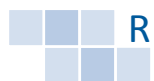
Taxa de execução das ações programadas na DSAES



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

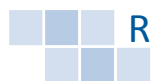
Com o objetivo de otimizar o relacionamento entre a DSAES e os parceiros privados no âmbito da aplicação do artigo 20.º-A do Decreto-Lei n.º 296-A/98, de 25 de setembro, foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- Conceção e preparação da organização das candidaturas com apresentação de requerimento para aplicação do disposto no artigo 20.º-A do Decreto-Lei n.º 296-A/98, de 25 de setembro;
- Estudo dos diferentes regimes de ensino secundário estrangeiro com relevância para a boa aplicação do artigo 20.º-A do Decreto-Lei n.º 296-A/98, de 25 de setembro;
- Estudo preparatório de reuniões de articulação com diferentes interlocutores /parceiros;
- Realização de reuniões de articulação com diferentes interlocutores /parceiros.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

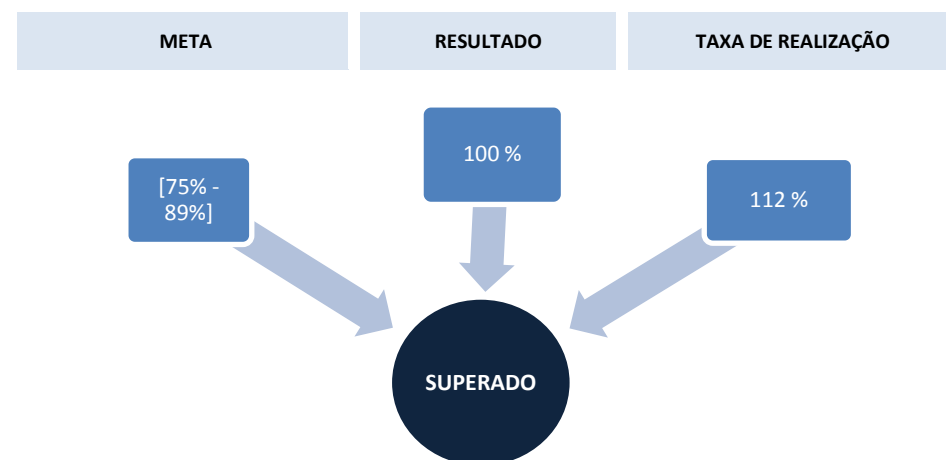
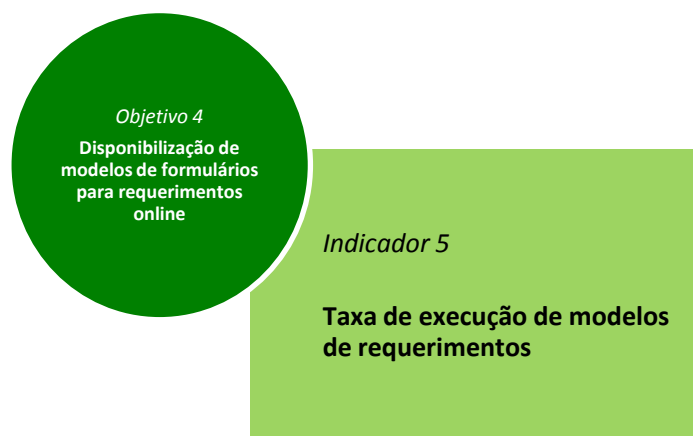
RESULTADO	Foram executadas todas as ações planeadas.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	• Otimização do relacionamento entre a DSAES e os parceiros privados; • Reforço da eficiência dos serviços; • Criação de conhecimento para apoio à tomada de decisão; • Aperfeiçoamento dos processos e dos procedimentos; • Simplificação e desmaterialização de processos; • Cumprimento das exigências de qualidade de informação; • Aperfeiçoamento na análise técnica e jurídica dos processos de candidatura com apresentação de requerimento para aplicação do disposto no artigo 20.º-A do Decreto-Lei n.º 296-A/98, de 25 de setembro.



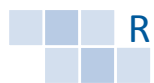
RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

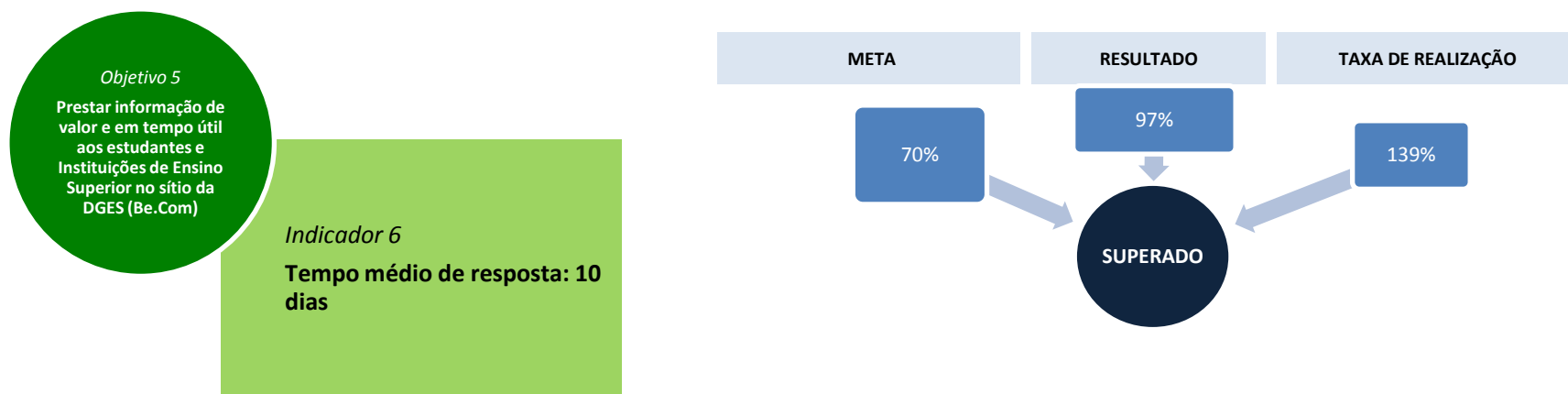
EFICIÊNCIA



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	No desenvolvimento das ações planeadas foram disponibilizados os formulários planeados: • Requerimento para aplicação do disposto no artigo 20.º-A do Decreto-Lei n.º 296-A/98, de 25 de setembro; • Informação Escolar e Declaração Médica (Contingente especial para candidatos portadores de deficiência física ou sensorial); • Formulários de comprovação dos pré-requisitos.
RESULTADO	Foram disponibilizados os formulários planeados.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	Os formulários disponibilizados <i>online</i> foram desenvolvidos na perspetiva evolutiva da simplificação e desmaterialização de processos, associada a uma maior celeridade e reforço da eficiência dos serviços.



EFICÁCIA



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Manutenção da atividade principal consubstanciada no desenvolvimento de um sistema de gestão e monitorização de correio eletrónico com prévia criação e seleção de conteúdos.

As atividades desenvolvidas concentraram-se em duas lógicas essenciais:

- Prestação de informação de valor;
- Prestação de informação em tempo útil, com aperfeiçoamento e criação de novos conteúdos.

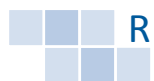
Consubstanciadas nas seguintes ações:

- Elaboração de respostas personalizadas relativamente à questão colocada e entidade que a coloca e/ou com prévia avaliação;
- Resposta aos *tickets* processando a informação de modo a otimizar a relação com os interessados e com o objetivo de antecipar possíveis necessidades de resposta;
- Atualização e elaboração de conteúdos e perguntas frequentes divulgados no portal da DGES e disponibilizados atendendo,



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

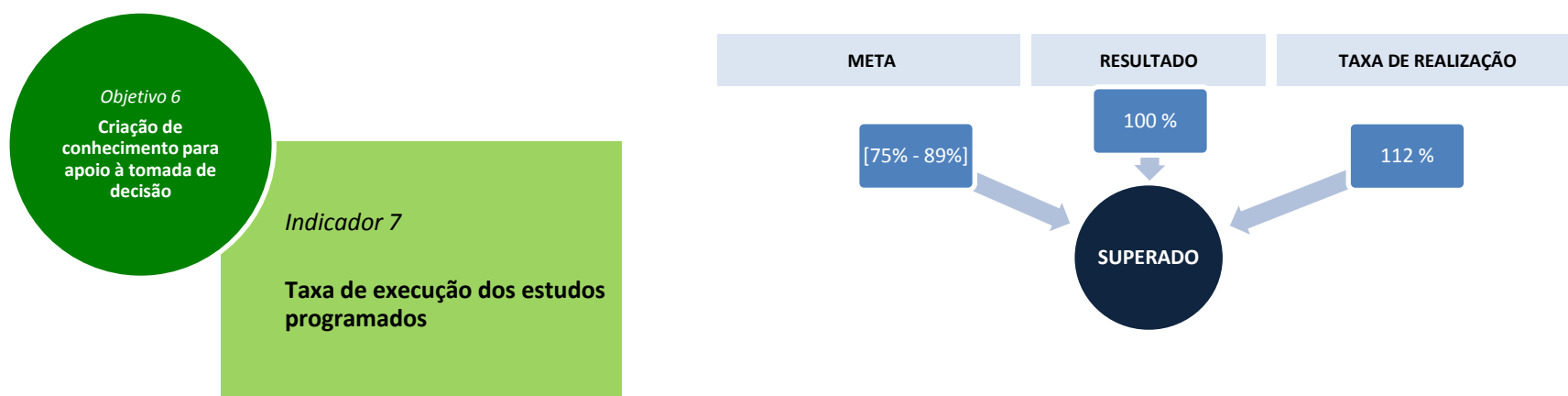
	designadamente, às diferentes fases do concurso nacional.
RESULTADO	Foi elaborada toda a informação de valor programada, segmentada por destinatário, o que permitiu superar o prazo médio para resposta.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	O desenvolvimento do presente objetivo teve principais reflexos na: • Eficiência processual, no que se refere ao tempo e qualidade de serviços prestados; • Melhoria da imagem da DGES/DSAES; • Maior satisfação dos destinatários que encontram, a todo o tempo, resposta para as suas questões, pela qualidade da informação disponibilizada nas perguntas frequentes; • Diminuição de custos na gestão de documentos físicos e/ou eletrónicos.



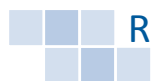
RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

QUALIDADE

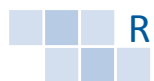


ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	No decorrer de 2012 a DSAES desenvolveu os estudos planeados os quais se passam a enumerar: • Concurso Nacional de Acesso: 2012 em Números; • Concurso Nacional de Acesso 2012 Índice de Satisfação da Procura; • Candidatura <i>Online</i> – Estatísticas Diárias - 1.ª fase, 2.ª fase e 3.ª fase; • Regimes Especiais – Todos os Regimes: 2007 a 2011 – situação académica; • Regimes Especiais 2012; • Contingente Especial para Portadores de Deficiência física ou Sensorial: 2007 a 2011; • Avaliação da Qualidade Apercebida e da satisfação com a candidatura ao Ensino Superior 2011.
RESULTADO	Foram realizados os estudos planeados.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

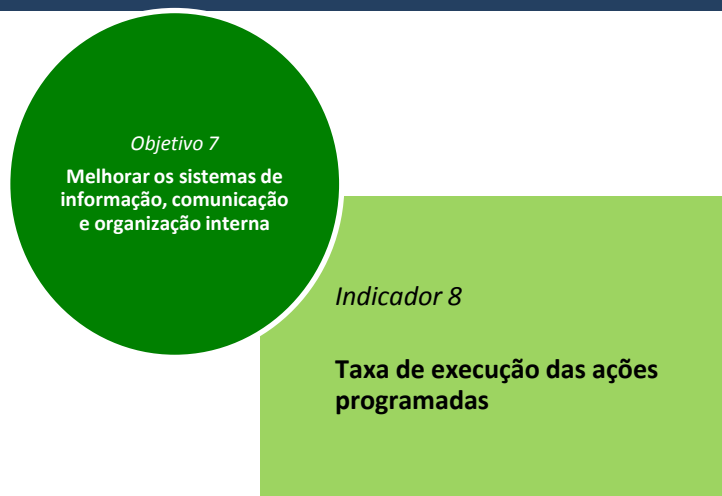
	No que respeita ao Concurso Nacional houve a preocupação de tratar a informação de qualidade reforçada para todos os parceiros e destinatários da DGES. No que respeita aos Regimes Especiais, deu-se continuidade à sistematização da informação relativa ao concurso de 2012 e à situação académica atualizada a agosto de 2012. Em ambos os casos, os estudos acrescentaram valor às atribuições da DGES e permitiram uma colaboração mais substancial com alguns parceiros dos quais destacamos, no âmbito do Concurso Nacional, o CRUP e o CCISP e no âmbito dos Regimes Especiais as instituições de ensino superior e embaixadas estrangeiras em Portugal.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	Na ótica de continuidade atingiram-se os seguintes impactos: • Prestação de informação de valor acrescentado; • Reforço na qualidade da comunicação organizacional externa; • Melhoria no relacionamento com os parceiros e destinatários; • Simplificação e desmaterialização dos processos; • Evolução para sistema <i>paperless</i>; • Prestação de serviços com qualidade reforçada.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

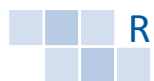
QUALIDADE



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Na ótica de aperfeiçoamento e continuidade foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- Conção e preparação da organização das candidaturas com apresentação de requerimento para aplicação do disposto no artigo 20.º-A do Decreto-Lei n.º 296-A/98, de 25 de setembro;
- Aperfeiçoamento na análise técnica dos processos de candidatura com apresentação de requerimento para aplicação do disposto no artigo 20.º-A do Decreto-Lei n.º 296-A/98, de 25 de setembro;
- Organização do serviço de *frontoffice* no atendimento telefónico e correio eletrónico;
- Autonomia do serviço de *frontoffice* no atendimento presencial;
- Organização do serviço de *backoffice* para atendimento presencial, telefónico e correio eletrónico;

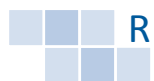


RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

	• Ativação da linha de atendimento <i>backoffice</i> quando justificada por razões específicas de natureza técnica ou jurídica; • Organização do arquivo ativo, semiativo e inativo da DSAES, segundo os critérios de classificação documental, tabela de seleção, descrição de conteúdos e estrutura organizacional.
RESULTADO	Foram executadas as ações programadas.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	Com os resultados obtidos verificou-se: • Elevado grau de satisfação do público; • Melhoria da imagem da DGES/DSAES junto dos destinatários; • Prestação de informação útil e de valor acrescentado aos interessados; • Cumprimento das exigências de qualidade de informação; • Maior transparência no relacionamento com os destinatários; • Otimização do custo/benefício na prestação de informação; • Reforço de eficiência dos serviços; • Elevado grau de satisfação dos colaboradores; • Melhoria da organização interna da unidade orgânica.

EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS EM 2012 NA DSAES

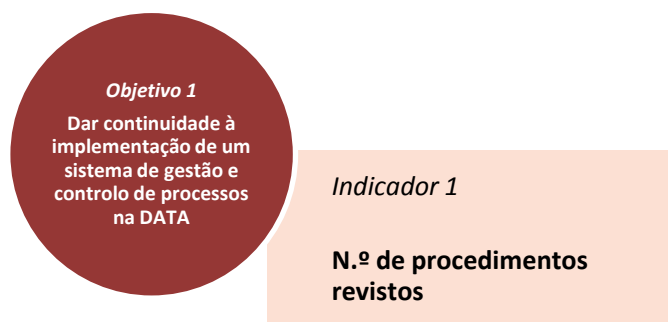
Os recursos humanos da DSAES não sofreram qualquer alteração no decorrer do ano de 2012.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

QUALIDADE

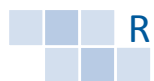


ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	- Identificação dos processos onde não existiam procedimentos desatualizados; - Análise e sistematização de tarefas; - Atualização dos procedimentos através de fluxogramas ("Office"/"VISIO"); - Validação; - Implementação.
RESULTADO	Este objetivo foi superado, na medida em que foi definido como critério de cumprimento deste objetivo a revisão de 6 procedimentos e foram revistos 8.



IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

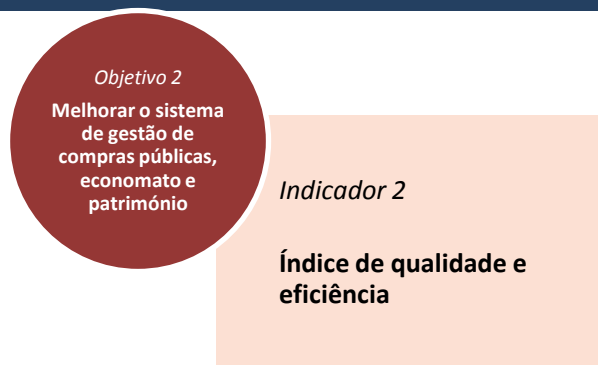
- Processos devidamente controlados facilitando a sua execução e monitorização;
- Obtenção de melhores resultados;
- Maior qualidade e redução de tempo no serviço prestado;
- Maior assertividade na transmissão de conhecimentos, informação e na execução de procedimentos;
- Instrumento facilitador do cumprimento e rigor dos procedimentos e tarefas.



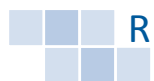
RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

EFICIÊNCIA



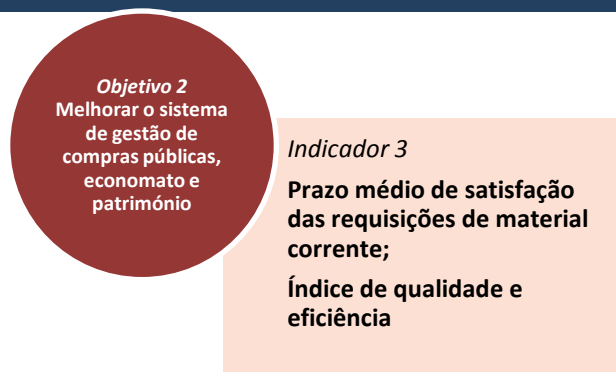
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	• Controle regular do <i>stock</i> de material e equipamento; • Agilização do processo de aquisições; • Consulta a vários fornecedores para obtenção de propostas mais vantajosas; • Atualização de procedimentos de acordo com as novas normas legais; • Melhoria significativa dos processos de contratação pública.
RESULTADO	Este objetivo foi superado na medida em que foi definido como critério de cumprimento um índice de qualidade entre o nível 1 e 2 e atingimos o nível 3
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	• Facilitador do processo de trabalho; • Redução do risco de erro; • Redução da despesa.



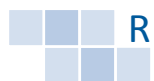
RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

EFICIÊNCIA



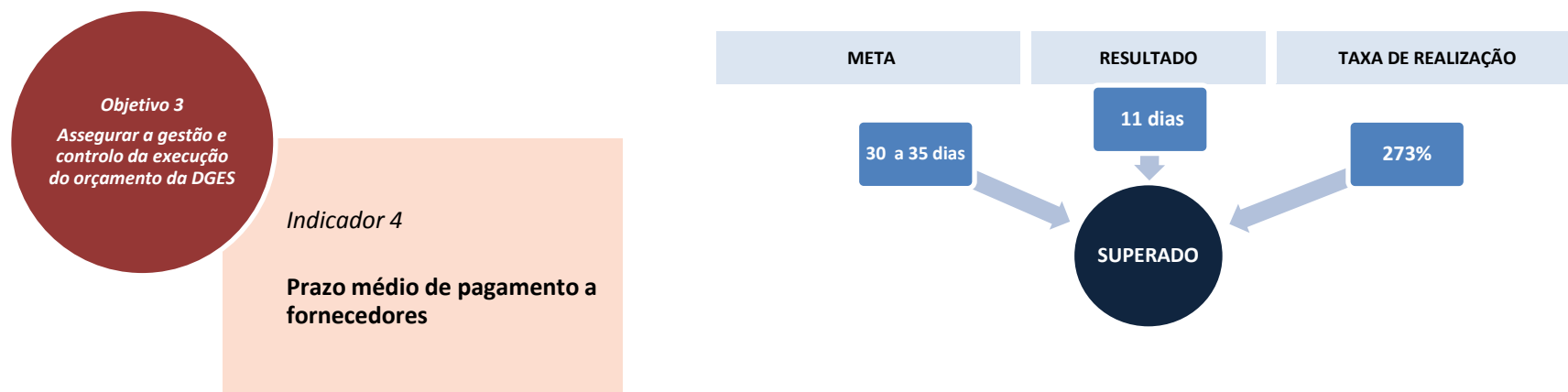
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	• Controle regular do <i>stock</i> de material e equipamento; • Agilização do processo de aquisições; • Gestão permanente das requisições.
RESULTADO	Este objetivo foi superado na medida em que foi definido como critério de superação um prazo médio de satisfação das requisições de material corrente inferior a 3 dias e nível 3 na qualidade e eficiência do serviço prestado. Embora tenha sido definido um dia na semana para requisição e levantamento de material, sempre que os serviços necessitem o material é entregue com prontidão para além da data definida.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	• Facilitador do processo de trabalho • Maior satisfação dos colaboradores



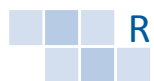
RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

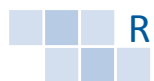
EFICIÊNCIA



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	• Informação a autorizar a despesa; • Cabimentação e compromisso no SIC; • Alteração orçamental (caso necessário) no SIC; • Envio à DGO - Direção Geral do Orçamento; • Pagamento através de transferência bancária; • Receção de recibo, confirmação; • Arquivo por rubricas na Conta de Gerência.
RESULTADO	Prazo médio anual foi de cerca de 11 dias (11,19), de acordo com os cálculos baseados na data de receção de todas as faturas do ano e o



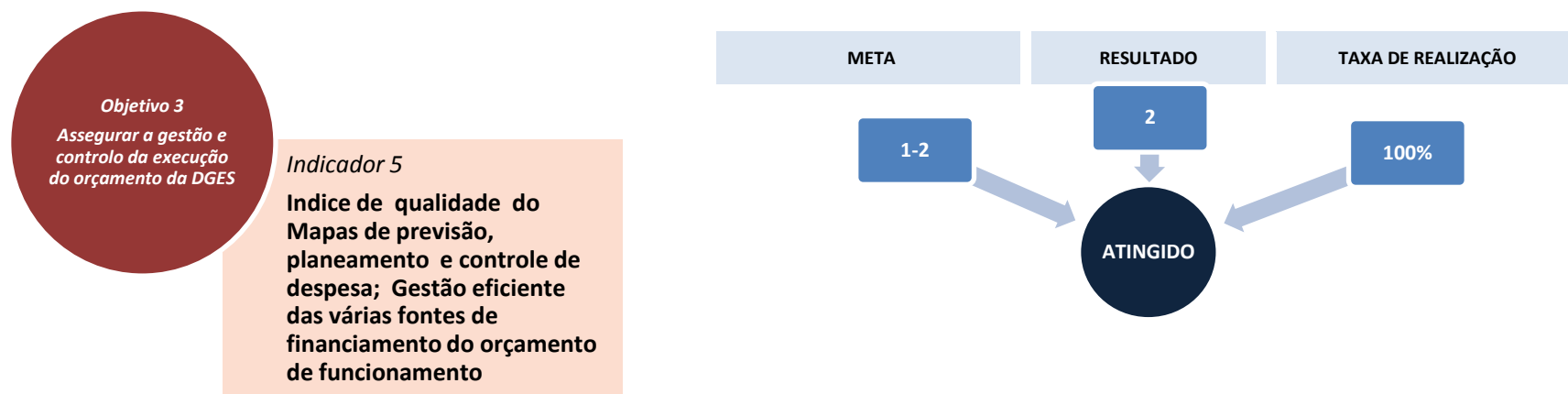
	dia de pagamento. Aplicando a mesma metodologia ao cálculo por trimestre, os resultados são os seguintes: 1º trimestre – 16,04 dias; 2º trimestre – 10,83 dias; 3º trimestre – 10,82 dias e 4º trimestre 7,08 dias. O resultado, de acordo com a aplicação da fórmula prevista no despacho nº 9870/2009, é de 158,63 dias, o que é completamente irrealista. Esta fórmula parece-nos desajustada pois os cálculos são feitos trimestralmente com base nos encargos assumidos/ pagamentos efetuados/ saldo em dívida a transitar para o trimestre seguinte (onde estão incluídos os compromissos dos valores anuais dos contratos que são feitos no início do ano). Este objetivo foi superado na medida em que foram definidos como critérios de superação o pagamento a menos de 35 dias.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	• Prestação de um melhor serviço ao público externo; • Controlo e execução orçamental mais fiável e rigorosa.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

EFICIÊNCIA

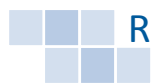


ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	• Elaboração de Mapas de Planeamento, previsão e controlo de despesa (Excel) complementares aos mapas, relatórios e balancetes produzidos pelo SIC - Sistema de Informação Contabilística do M. Finanças; Mapas específicos por cada fonte de financiamento com todas as rubricas do orçamento. • Elaboração de mapas por tipologia de despesa.
RESULTADO	Foram elaborados mapas em Excel, com todos os respetivos agrupamentos e rubricas financeiras, com campos específicos para previsão e monitorização da despesa por rubrica orçamental. 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; Mapa de controlo de processos de aquisição com parecer prévio das finanças.



IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

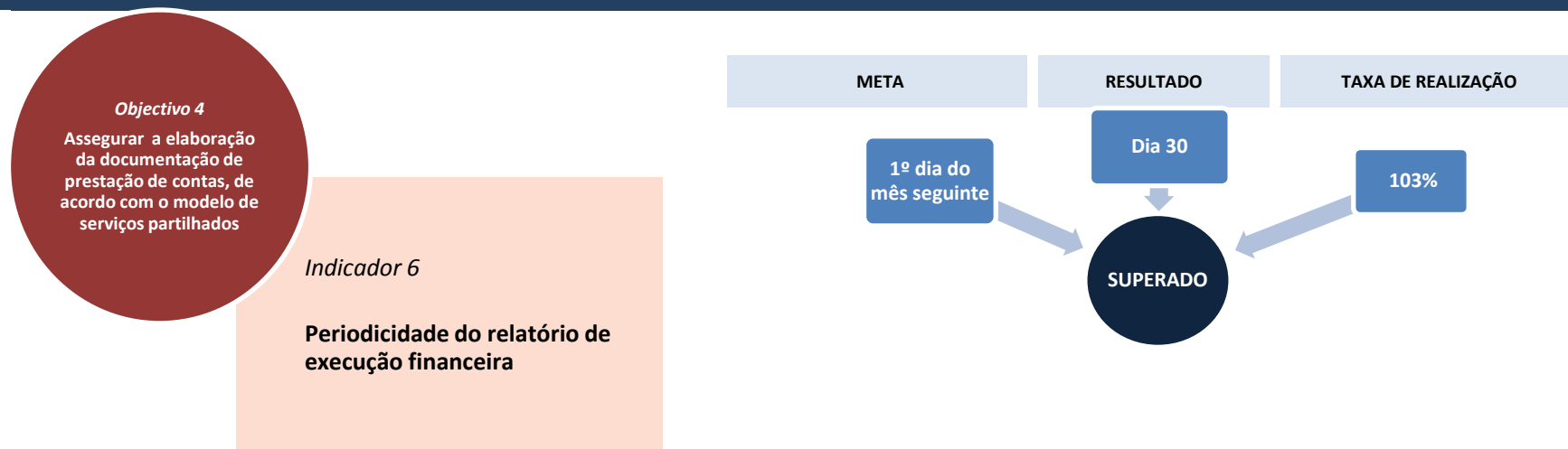
Na sequência de orientações transversais a toda a Administração Pública, no sentido da redução da despesa e do rigoroso controlo orçamental, a elaboração de mapas complementares de planeamento e controle da despesa são um instrumento fundamental para boa gestão e monitorização do orçamento e consequente cumprimento dessa diretiva, bem como na prossecução da prestação de um serviço público de qualidade.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

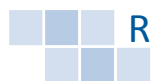
DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

EFICIÊNCIA



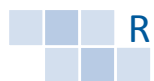
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Elaboração do orçamento da DGES;
- Afetação da verba aprovada às diferentes rubricas de acordo com a receita e despesa prevista;
- Elaboração dos respetivos mapas orçamentais – procedimentos decorrentes da aplicação do programa SIC;
- Realização de todas as ações contabilísticas necessárias à execução orçamental;
- Efetuar procedimentos inerentes à gestão da receita: emissão de recibos; registar receita; depósito de receita; conferência de extratos bancários;
- Efetuar pagamentos de acordo com o legalmente previsto: verificar cabimento; obter autorização de pagamento; efetuar



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

	pagamento; • Emitir relatório de execução financeira.
RESULTADO	O critério de superação deste objetivo previa que os relatórios fossem elaborados antes do 1º dia do mês seguinte pelo que, atendendo às datas de apresentação, o objetivo foi superado na medida em que a média se situa no dia 30. Datas de apresentação dos relatórios de execução Financeira: 31.01.2012; 29.02.2012; 30.03.2012; 30.04.2012; 31.05.2012; 29.06.2012; 31.07.2012; 30.08.2012; 28.09.2012; 31.10.2012; 30.11.2012; 26.12.2012
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	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 atualizados são um instrumento fundamental para a monitorização do orçamento e consequente cumprimento dessa diretiva, bem como na prossecução da prestação de um serviço público de qualidade.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

EFICIÊNCIA



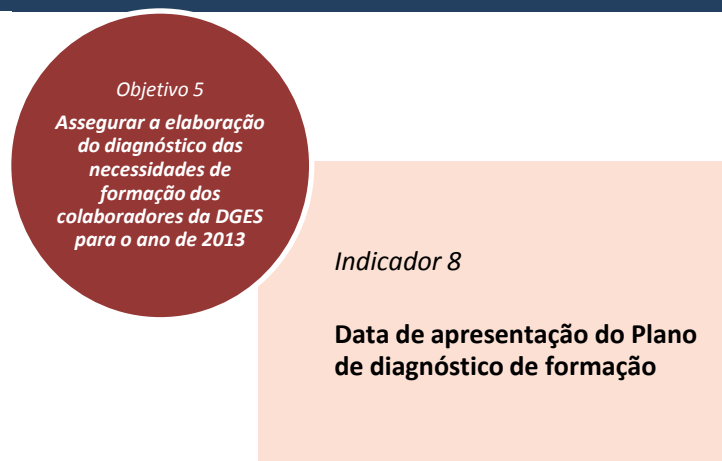
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	Foram desenvolvidas todas as atividades legalmente previstas tendentes à elaboração da conta de gerência.
RESULTADO	A Conta de Gerência foi apresentada no dia 27.04.2012
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	- Prestação de um melhor serviço público; - Organização e documentação das contas dos serviços; - Transparência na informação prestada



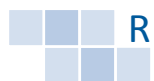
RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

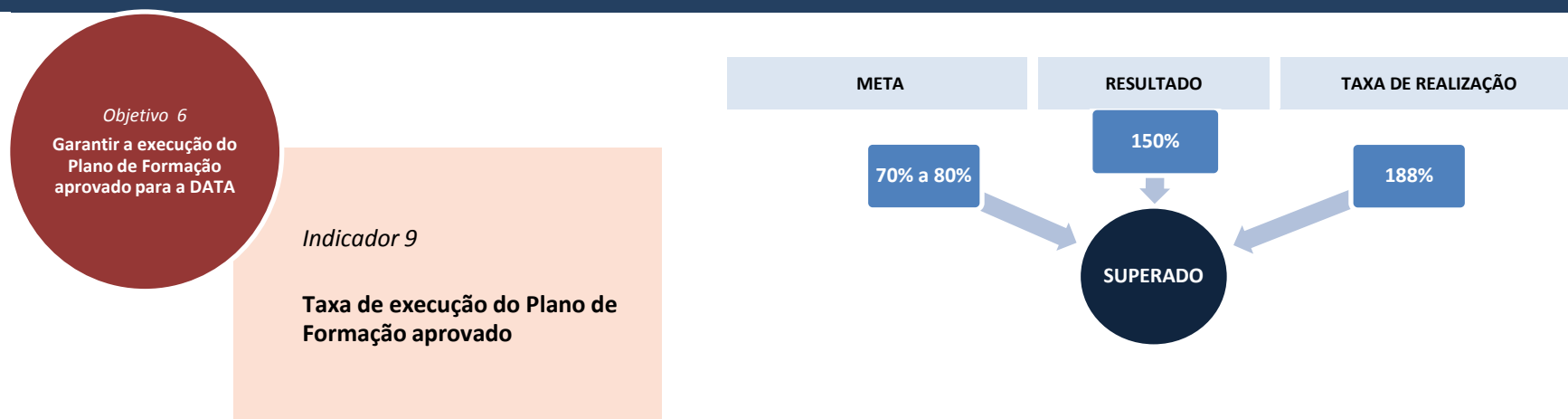
EFICÁCIA



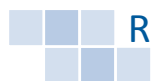
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	• Envio a todos os colaboradores do questionário “Diagnóstico das necessidades de Formação” por <i>e-mail</i>; • Introdução e análise de dados; • Elaboração e apresentação de Relatório;
RESULTADO	O questionário das necessidades de formação foi enviado a 27 novembro 2012, com prazo para preenchimento até 10 dezembro 2012; a análise e relatório ficaram concluídos a 20.12.2012.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	O diagnóstico de necessidades de formação é um instrumento que ajuda a refletir 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.



QUALIDADE



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	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 atividade.
RESULTADO	O plano de formação para 2012 apresentou uma taxa de execução de 150% pelo que se considera que o objetivo foi superado (critério de cumprimento: 70% - 80%). As ações de formação realizadas foram em áreas importantes para o desenvolvimento das competências atribuídas à DATA, cujo resultado se refletiu numa melhoria dos procedimentos e do trabalho de equipa.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E	- Contribui para uma maior satisfação e motivação dos colaboradores; - Aumento das competências individuais e da equipa; - Facilitador de uma atitude mais participativa e empenhada;



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

BENEFÍCIOS

- O retorno do investimento em formação reflete-se numa melhor qualidade dos processos;
- Facilita a partilha de conhecimento entre colaboradores;
- Maior qualidade dos serviços.

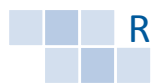
ATIVIDADES DECORRENTES DAS COMPETÊNCIAS ATRIBUÍDAS

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 efetuar as tarefas relativas aos processamentos;
- Gestão do Fundo de Maneio.

Recursos Humanos

- Promover e assegurar a atualização 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;



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

- Elaborar ficheiro de cadastro de pessoal e mantê-lo atualizado;
- Elaboração mensal de toda a documentação que serve de suporte ao processamento de vencimento e respetivos 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;
- Atualização de dados para efeitos de tratamento estatístico por diversas entidades, nomeadamente DGAEP.

Economato e Património

- Assegurar todos os processos de aquisição e contratação pública de bens e serviços;
- Assegurar a conservação e gestão dos equipamentos e instalações;
- Organizar e manter atualizado 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 (eletrónico, extintores; saídas de emergência, sinalização, etc.); manutenção e limpeza regular do sistema de ar condicionado; serviços de limpeza.

Expediente

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



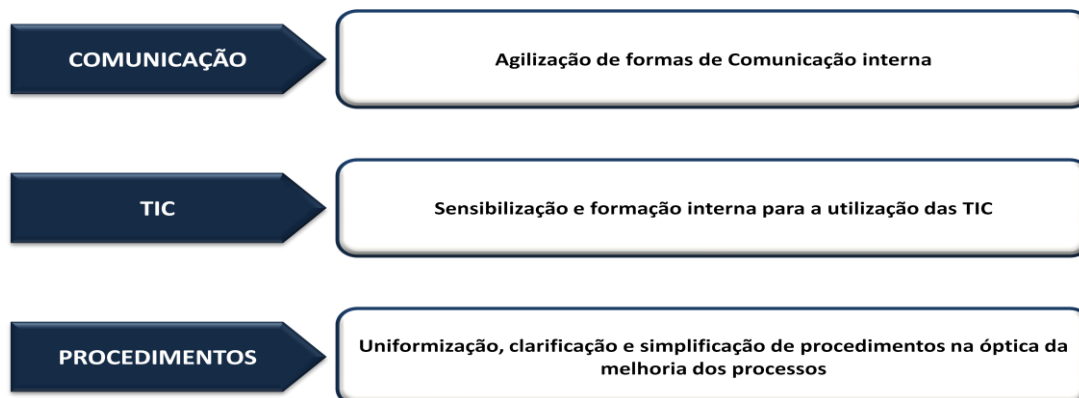
RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

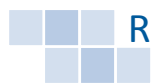
EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Categoria	2008	2009	2010	2011	2012 a)
Dirigentes	1	1	1	1	1
Técnico Superior	0	1	2	2	3
Coordenador Técnico	1	1	1	1	1
Assistente Técnico	14	11	8	8	8
Assistente Operacional	2	0	0	0	0
Total	18	14	12	12	13

a) Dados a 31.12.2012; Um técnico superior está na situação de bolseiro.

BOAS PRÁTICAS

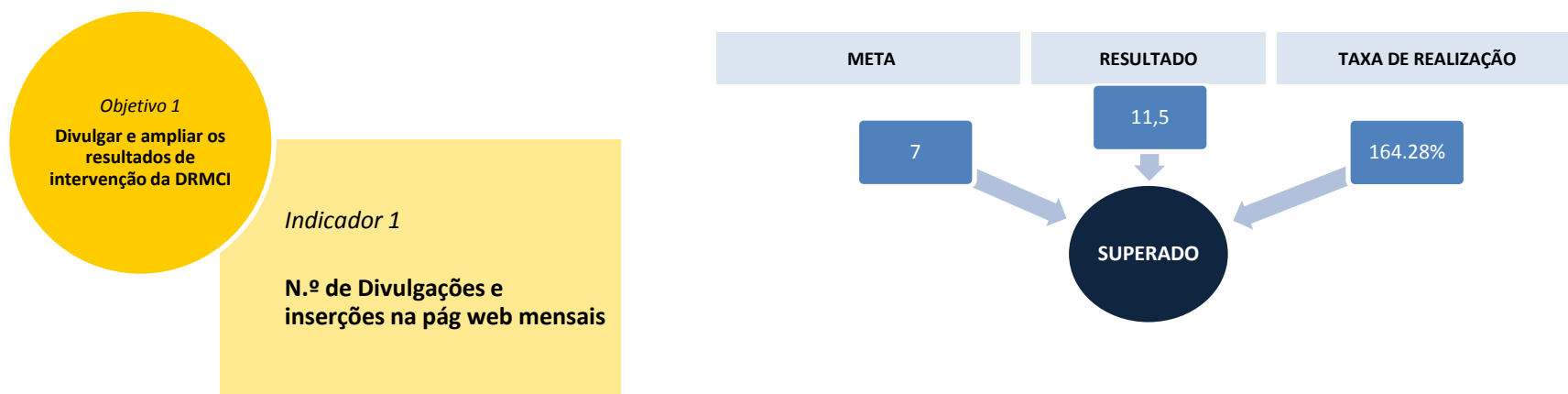




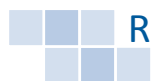
RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

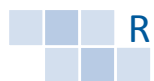
EFICÁCIA



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	- Divulgações através do <i>site</i>, <i>email</i> e correio de concursos, documentos, conferências, feiras e eventos relacionados com o Ensino Superior; - Publicitação no <i>site</i> da DGES de notícias, ações e iniciativas no âmbito do Ensino Superior.
RESULTADO	Apesar de se ter verificado um período de suspensão da versão inglesa do portal da DGES, por motivos técnicos, alheios ao serviço, 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 divulgação de informação relevante, permitindo disponibilizar ao seu público-alvo, de forma regular e atempada, um conjunto substancial de informação e notícias sobre matérias da competência da DRMCI, no âmbito do ensino superior. Destaca-se, ainda, o aumento do número de divulgações via a <i>mailing list</i> que teve um forte impacto em 2012.



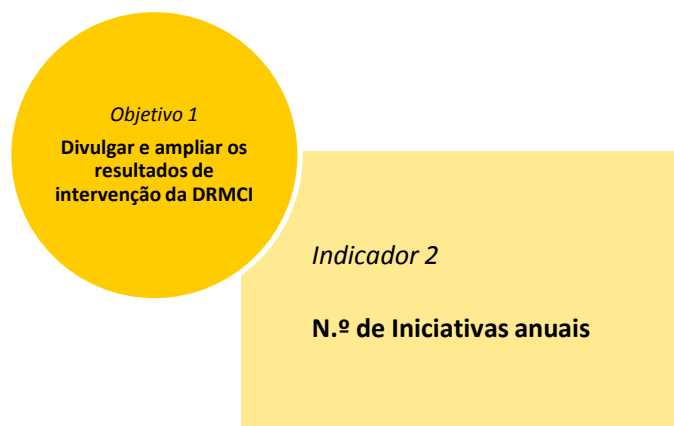
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	• A divulgação das atividades e ações desenvolvidas por esta Unidade Orgânica (UO), tanto a nível interno como externo, tem impacto no desenvolvimento global dos objetivos da DRMCI para 2012; • No contexto dos fatores exógenos, destaca-se essencialmente a dinamização do <i>site</i> em língua portuguesa, através da sua constante atualização e da divulgação de notícias, concursos, conferências, documentos e eventos associados ao Ensino Superior. A atualização do <i>site</i> em língua inglesa, interrompida desde meados de 2011, foi retomada em 2012 com a criação de outra versão do portal inglês para as áreas que a DRMCI acompanha, conforme consta no objetivo 6, indicador 16. • Destaca-se, igualmente o número elevado de divulgações por <i>email</i> que tem permitido atingir um público alargado que não tinha a prática de consulta regular do nosso portal.
--	---



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

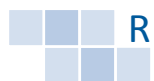
EFICÁCIA



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	• Atualização da brochura da participação portuguesa na Ação1 do Erasmus Mundus (em português e inglês); • Atualização da brochura dirigida aos estudantes Erasmus Mundus que venham para Portugal; • Atualização da brochura de apoio às candidaturas das IES na Ação 2 do Erasmus Mundus (em português e inglês). • Adaptação, para publicação, da brochura dos cursos da Ação 1 com participação PT e da brochura dirigida aos estudantes Erasmus Mundus que vêm para Portugal.
RESULTADO	Tendo em conta a grande participação nacional no programa Erasmus Mundus e o elevado número de solicitações recebidas pela Estrutura Nacional do programa, a DRMCI empenhou-se em responder tendo, para o efeito, desenvolvido diversos materiais informativos. Salienta-se que a brochura para os estudantes tem servido, igualmente, para outros estudantes estrangeiros que desejem



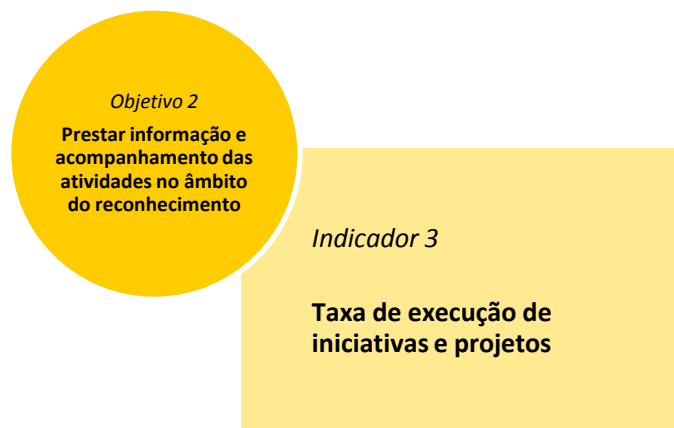
	vir para Portugal, nomeadamente serviu de material de divulgação na participação da Embaixada portuguesa na Tailândia na <i>European Higher Education Fair</i> de Bangucoque. Conseguiu-se através dos projetos e do grande empenho da equipa envolvida proceder à publicação de algumas brochuras que anteriormente eram apenas disponibilizadas em formato digital.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	• Maior visibilidade da DGES e do Ensino Superior português ao nível nacional e internacional; • Dotar a Estrutura Nacional do Programa Erasmus Mundus, as Instituições de Ensino Superior e Estudantes de ferramentas e meios de informação simplificadores para o processo de candidatura ao Programa; • Disponibilizar aos estudantes informação atrativa que os incentive a uma maior participação no Programa; • Disponibilizar informação a estudantes estrangeiros que desejem vir a Portugal; • Maior Facilidade de acesso à informação por parte do público-alvo (estudantes e instituições de ensino superior).



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

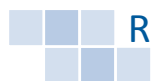
DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

EFICÁCIA



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- ACIDI – II Plano para a Integração de Imigrantes – Participação nas reuniões de coordenação sobre a implementação do PII 2010-2013, tendo a DRMCI sido representada por dois pontos focais que foram dando conta dos desenvolvimentos no cumprimento das medidas previstas para o Ensino Superior. Houve quatro reuniões, para as quais se apresentaram sempre relatórios de missão;
- Em 2012, a DRMCI participou ainda na reunião do Conselho Consultivo para os Assuntos da Imigração (COCAI), onde a DRMCI prestou informação aos membros do Conselho sobre o ponto de situação da realização das metas para o Ensino Superior e sobre o sistema de reconhecimento de qualificações estrangeiras em Portugal. Na sequência desta reunião foi feita uma informação dirigida à Direção dando conta das questões levantadas pelos membros do COCAI.
- Em cumprimento das metas estabelecidas para o Ensino Superior a DRMCI realizou ainda o seguinte:
 - E-flyer sobre o Reconhecimento de Qualificações Estrangeiras.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

	• 4 ações de formação sobre Reconhecimento de Qualificações Estrangeiras que tiveram lugar em Lisboa (21 de setembro), Ermesinde (27 de setembro), Faro (2 de outubro) e Castelo Branco (29 de outubro). • Criação de dois motores de pesquisa sobre reconhecimentos/equivalências/registos concedidos em Portugal. Esta medida tem como principal objetivo a transparência de processos e de maior informação disponibilizada aos cidadãos. • Criação de dois motores de pesquisa sobre reconhecimentos/equivalências/registos concedidos em Portugal. Esta medida tem como principal objetivo disponibilizar de forma transparente a informação aos cidadãos. • Parecer sobre o projeto JOQAR sobre “Guidelines for Good Practice for Awarding Joint Degrees”. • Resposta ao questionário enviado pelo grupo ELCORE sobre o portal ENIC/NARIC; • Resposta a solicitações colocadas pela UNESCO e o CoE relativos à Convenção de Lisboa sobre Reconhecimento; • Parecer sobre a viabilidade de elaborar uma Convenção Global de Reconhecimento; • Contributos para os projetos CHARONA 1 e 2 sobre o papel dos Centros NARIC no âmbito do reconhecimento e mobilidade; • Contributos para Manual EAR; • Parecer sobre o texto subsidiário da Convenção de Lisboa de Reconhecimento.
RESULTADO	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 objetivo 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 afetos a esta área, manteve-se um volume de trabalho extraordinário, só possível dado o esforço pessoal assinalável por parte desta equipa, sendo patente a permanente atualização e disponibilização de serviços, e a realização das diversas iniciativas que permitiram superar, claramente, este indicador.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	• Mais e melhor informação e divulgação junto dos utentes sobre o processo de reconhecimento académico; • Esclarecimento junto das Instituições de Ensino Superior Públicas sobre este processo de reconhecimento, uma vez que também é da competência das mesmas a sua implementação; • 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; • Agilizar implementação os procedimentos relativos ao novo sistema de reconhecimento, esclarecendo potenciais dúvidas, reduzindo



	o número de solicitações de informação recebidas diariamente nesta UO;
	• Cumprir junto de um organismo externo (ACIDI) o objetivo de elaborar de Guias, relevantes no que respeita a procedimentos e prestar informações úteis à comunidade emigrante.



EFICÁCIA

Objetivo 2
Prestar informação e acompanhamento das atividades no âmbito do reconhecimento

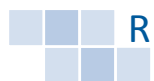
Indicador 4

Taxa de resposta a utentes/Garantir a gestão dos processos

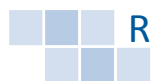


ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Recolha e organização da documentação para a instrução dos processos, tendo uma taxa de conclusão superior a 89%;
- Emissão de declarações, pareceres e informações relativas ao reconhecimento académico e profissional destinado a utentes e instituições;
- Resposta a questões colocadas por utentes, instituições nacionais e estrangeiras e Centros da Rede ENIC/NARIC, relativas ao reconhecimento académico e profissional em Portugal;
- Atendimento telefónico e presencial de utentes, com base num horário fixo anual;
- Atualização do dossiê temático sobre questões relevantes sobre ensino superior, no âmbito da Rede ENIC/NARIC;
- Gestão e manutenção das bases de dados referentes aos pedidos de equivalência/reconhecimento/registo de diplomas estrangeiros.



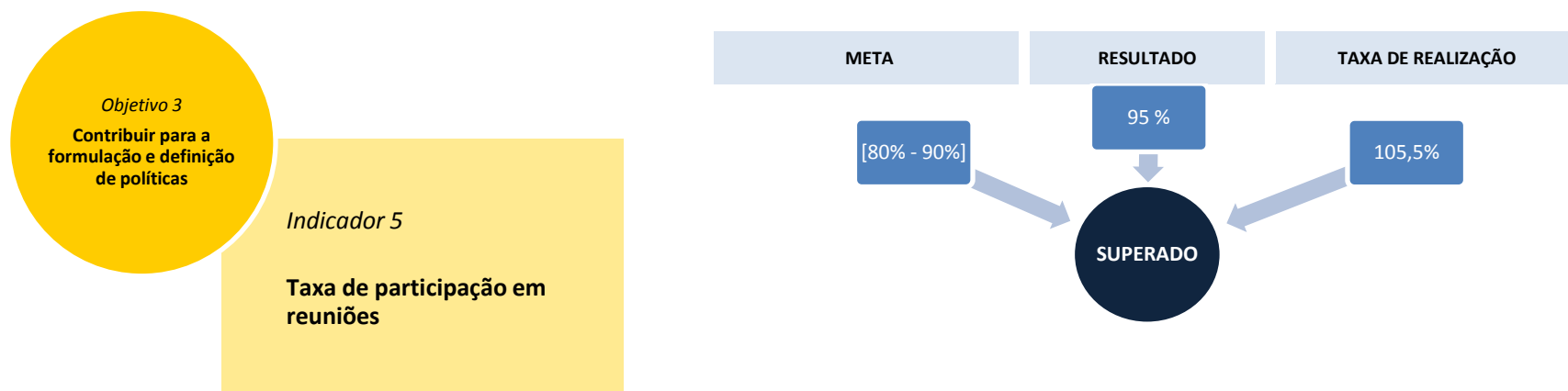
RESULTADO	Em 2012, verifica-se um ligeiro decréscimo no volume de trabalho face a 2011, tendo sido concluídos 1557 processos e recebidos 1737 pedidos (em 2011 registaram-se 2150 solicitações tendo sido prestadas 2003 respostas). Mesmo sendo uma área com uma procura crescente e em expansão, face à necessidade de procura de mão de obra cada vez com níveis mais elevados de formação académica, é-nos possível concluir que o número de estudantes/trabalhadores que procuram o nosso País diminuiu devido, principalmente, à crise económica e financeira. Por outro lado, verifica-se um aumento de cidadãos portugueses que procuram informações sobre o reconhecimento das suas habilitações no estrangeiro. Trata-se de uma área com elevada complexidade no tratamento e análise técnica processual.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	• Mais-valias para beneficiários: maior satisfação dos utentes; • Impacto nos colaboradores: Promoção e valorização da qualidade do trabalho prestado; • Impacto no público-alvo tendo em atenção o ligeiro decréscimo 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; • Desenvolvimento de medidas futuras para uma melhoria do desempenho: a articulação estreita e permanente com os serviços congéneres, a nível internacional e nacional, tem-se revelado crucial para a concretização com sucesso das ações que lhe são cometidas e que são evidentes nos resultados obtidos.



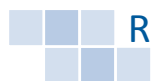
RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

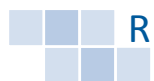
EFICÁCIA



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	• Analisar e preparar a informação relativa às agendas propostas, tendo em conta o objetivo da reunião; • Planear a reunião; • Recolher informação e Recolher pareceres relativos ao tema em questão; • Focalização nos objetivos e assuntos a serem discutidos; • Preparar a agenda anotada que reflete o trabalho técnico prévio; • Elaborar um relatório da reunião, enunciando as conclusões e/ou compromissos realizados, ações futuras e propostas de atuação.
RESULTADO	Trata-se de uma área de elevada relevância e complexidade e com enfoque político ao nível dos decisores, com repercussões na prossecução das atividades da DRMCI tendo em consideração o fato de a grande maioria das reuniões se realizarem a um nível internacional. É importante referir que a atual crise financeira, bem como uma reestruturação no âmbito do MEC, limitaram de certa



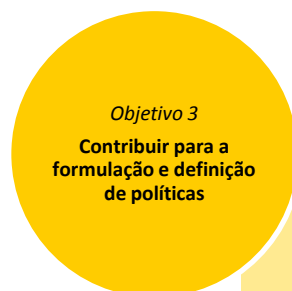
	forma a participação em reuniões, repercutindo-se, por exemplo, no fato de a DGES só ter participado em 7 das 20 reuniões do Comité de Educação apesar de ter preparado agendas anotadas para todas as reuniões. Considera-se que a atividade foi superada com um grande esforço, articulação e cooperação por parte de todos os elementos da equipa que cumpriram na íntegra o prazo de entrega dos relatórios, inserindo, nos mesmos, propostas de atuação futuras e importantes pareceres técnicos. Destaca-se, neste contexto, que 2012 ficou fortemente marcado pela discussão a nível europeu do futuro Programa para a área da Educação, Formação, Juventude e Desporto (2014-2020) “Erasmus para Todos”, o que implicou um contínuo esforço de equipa a nível interno, mas também em articulação com outros organismos nacionais envolvidos. Refere-se que foi valorizado em relação aos relatórios resultantes das reuniões participadas, não apenas o cumprimento do prazo de entrega do mesmo, 5 dias úteis após a realização da reunião, mas sobretudo a qualidade da informação, a autonomia dos técnicos e as propostas e medidas futuras sugeridas.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	A participação em reuniões internacionais tem permitido estabelecer e sedimentar um diálogo, quer ao nível interno, quer externo, que conduziu a uma otimização dos resultados, na definição de políticas e de estratégias. Permitiu, ainda, um conhecimento aprofundado dos sistemas de ensino superior noutros países e a partilha de boas práticas, bem como de ferramentas e instrumentos para operacionalização das políticas que se manifestaram, ao nível da UE e num contexto internacional. Deste modo, a DRMCI tem vindo a contribuir para a definição de posições nacionais e a transmissão a nível europeu e internacional das mesmas, bem como para o estabelecimento de políticas portuguesas que nalguns casos refletem o resultado da nossa participação em fóruns europeus e internacionais.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

EFICÁCIA



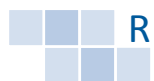
Indicador 6

Taxa de execução de atividades cooperação Bilateral



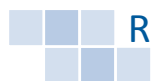
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Recolha e análise de informação;
- Elaboração de pontos de situação sobre a cooperação existente;
- Análise e emissão de pareceres sobre acordos, programas e protocolos;
- Preparação de propostas de Acordos, Programas de Cooperação, Protocolos e de Memorandos de Entendimento;
- Participação em Comissões paritárias ou mistas;
- Participação em reuniões preparatórias.
- Acompanhamento dos assuntos relativos à política nacional da cooperação para o desenvolvimento no âmbito do Ensino Superior (CPLP/PALOP)
- Acompanhamento do Programa de Mobilidade de Docentes Doutorados para o Apoio ao Desenvolvimento da Universidade de Cabo



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

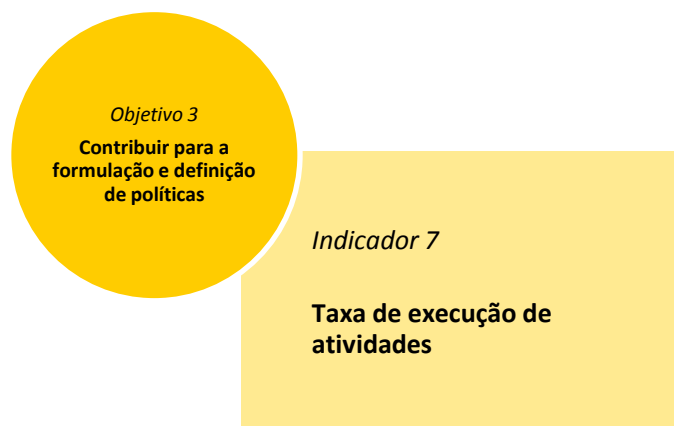
	Verde e foram tomadas diversas diligências necessárias relativamente ao termino do Programa.
RESULTADO	Em 2012, registou-se um grande aumento dos pedidos de parecer e de contributos em relação à cooperação bilateral no âmbito do ensino superior de Portugal com vários países (cerca de 30), destacando-se, no que concerne o estabelecimento de alguns acordos de reconhecimento de graus e diplomas (cerca de 5) que implicaram uma colaboração interna da UO com os técnicos que acompanham a área do reconhecimento. A DRMCI ao longo do ano foi conseguindo responder aos múltiplos os pedidos recebidos diretamente, via o Gabinete do MEC que tem tutelado esta área no que concerne o ensino superior, ou através do Ministério dos Negócios Estrangeiros (Direção-Geral de Política Externa ou Instituto Camões). Refere-se, igualmente, a cooperação com as nossas instituições de ensino superior, CRUP, CCISP, APESP, para recolha de informação que permite ter uma visão mais fundamentada sobre a cooperação e as necessidades existentes, e que se reflete posteriormente na cooperação bilateral de Portugal. Este aumento significativo é, igualmente, reflexo de uma estratégia de internacionalização de Portugal e de reconhecimento da importância de incentivar a cooperação com outros países, respondendo a uma necessidade não apenas do país mas também das nossas instituições de ensino superior.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	• Contribuir para o estabelecimento de acordos e protocolos internacionais; • Contribuir para o estabelecimento de posições e políticas nacionais em relação a diversos países; • Contribuir para facilitar a mobilidade de estudantes, docentes e de profissionais num mundo globalizado; • Dar a conhecer melhor o nosso país e aproveitar os conhecimentos e oportunidades de outros países; • Contribuir para a estratégia nacional de promoção da língua e da cultura portuguesa. • Contribuir para a estratégia de internacionalização e modernização das instituições de ensino superior portuguesas.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

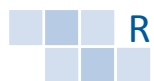
DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

EFICÁCIA



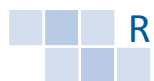
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Balanço da participação de PT na UE 2011 (vertente Ensino Superior) – Relatório DGAE-MNE;
- Contributo para o *Skills Strategy questionnaire* da OCDE;
- Resposta ao questionário da UNESCO sobre o orçamento para o próximo Programa 2014-2017;
- Processo de Bologna: Contributos para a Conferência Ministerial de Bucareste e o 3º Fórum Político de Bologna, nomeadamente a Estratégia de Mobilidade 2020 para o Espaço Europeu de Ensino Superior;
- Nota para a Reunião de Diretores Gerais do Ensino Superior que decorreu em Copenhaga (abril 2012);
- Preparação de notas e pareceres, ao longo de 2012, sobre a proposta de Regulamento que estabelece o Programa “Erasmus para

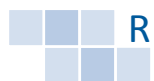


Todos”;

- Participação em reunião de coordenação para o EDPC (Education Policy Committee) promovida pela Secretaria-Geral do MEC;
- Participação em reunião a 19 de abril em Bruxelas sobre a proposta europeia de facilidade de garantia de empréstimos a estudantes de mestrado, tendo sido realizado um relatório e solicitadas orientações ao Gabinete de S.Exa o MEC e o SEES sobre esta questão. Subsequentemente, foi realizada uma reunião no Gabinete de S.Exa o SEES com um representante da SPGM para debater adicionalmente esta temática relacionando-a com o sistema nacional de empréstimos a estudantes.
- Participação regular no Comité de Educação, instância preparatória do Conselho de Educação da UE, que em 2012 reuniu-se 20 vezes, e preparação de agendas anotadas, pareceres sobre os documentos em debate e relatórios de missão;
- Participação na reunião de Dublin do Grupo de Alto Nível as políticas de Educação, a qual envolveu preparação de agenda anotada e elaboração de relatório de missão;
- Preparação de agendas anotadas para as três reuniões do Conselho (Educação) da UE (fevereiro, maio e novembro) que tiveram lugar em 2012;
- Elaboração de informação com vista à resposta nacional ao *stocktaking exercise* para a ASEMME 4;
- Análise técnica da Comunicação da Comissão “Repensar a Educação” lançada em Novembro, assim como os documentos que a acompanhavam;
- Preparação de participação nacional no Fórum do Ensino Superior da OEI;
- Participação em reuniões sobre a Política de Coesão (condicionalidades *ex-ante*) onde foi debatida a Proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativa aos fundos estruturais para as próximas perspetivas financeiras (2014-2020). Neste contexto, foi elaborada nota de enquadramento e parecer para o Gabinete MEC sobre a possibilidade de cumprimento das condicionalidades apresentadas para o Ensino Superior;
- Acompanhamento das negociações para a modernização da Diretiva 2005/36/CE sobre o Reconhecimento de qualificações profissionais;
- Participação em reunião promovida pela Direção-Geral dos Assuntos Europeus, sobre o diálogo sobre a Migração, Mobilidade e Segurança com a Tunísia (Cooperação Externa UE) que envolveu o levantamento de informação e preenchimento de quadros de sistematização sobre a cooperação não só com a Tunísia, mas também com Marrocos, ao nível das atividades nacionais relacionados com o Ensino Superior;
- Visita do Grupo de Hospitais Henri-Mondor (promovida pelo ACSS – Ministério da Saúde) - Apresentação sobre o Ensino Superior em



	PT e sistema de Reconhecimento de Qualificações; - Acompanhamento dos processos de destacamento de docentes de Instituições de Ensino Superior Portugueses em organismos internacionais, procedendo à consulta das instituições a que pertencem e transmitindo a informação a Ministério dos Negócios Estrangeiros. Participação em Seminário sobre a Mobilidade de Estudantes do Ensino Superior na Europa – Desafios e Oportunidades, promovido pela Representação Permanente Alemã junto da UE, que teve lugar no dia 24 de Outubro. Sobre este seminário foi produzido relatório de missão; - Participação em seminário promovido pelo CRUP dedicado ao tema "<i>University Autonomy in Europe: the autonomy scorecard project and the case of Portugal</i>", que se realizou no dia 14 de maio, na Fundação Calouste Gulbenkian.
RESULTADO	Trata-se de uma das áreas de atuação em que esta UO obteve um número de solicitações não previsto e que excedeu qualquer expectativa. Conscientes da importância de transmitir as atividades desenvolvidas, bem como a posição nacional sobre matérias discutidas no contexto político, a DRMCI assumiu atividades que extrapolaram as suas atribuições correntes, com um nível de resposta com elevada qualidade, superando largamente o indicador ao proceder à entrega atempada dos relatórios, pareceres, memorandos, pontos de situação e questionários solicitados e efetuando uma gestão eficaz dos dossiês afetos. Do conjunto destas atividades, destacam-se relatórios entregues junto da Comissão Europeia e organismos internacionais a par dos contributos e resposta a questionários que contribuíram para posteriores publicações e para o alargamento da rede de conhecimento sobre o sistema de Ensino Superior português. Trata-se de uma atividade que assume particular responsabilidade e complexidade e que foi cumprida acima do expectável e articulada com outros Serviços e Ministérios, sempre que necessário, tendo os mesmos sido entregues em versão inglesa.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	- Mais-valias para beneficiários: maior satisfação e cumprimento das atividades para com organismos congéneres, nacionais e internacionais; - Impacto nos colaboradores: Promoção e valorização da qualidade do trabalho prestado, assim como uma aquisição de conhecimentos cada vez mais aprofundados; - 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 ações que são cometidas a esta UO e que são evidentes nos resultados obtidos; - Foram elaborados igualmente contributos 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 Ensino Superior.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

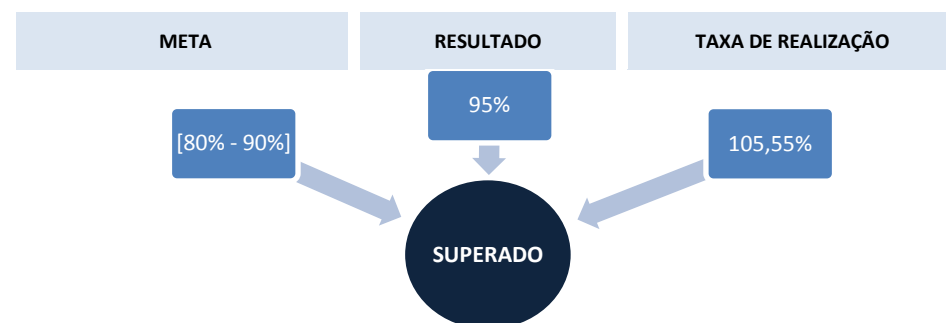
DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

EFICIÊNCIA

Objetivo 4
**Acompanhar,
coordenar e executar
os programas e
projetos do Ensino
Superior**

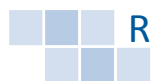
Indicador 8

**Taxa de participação em
reuniões**



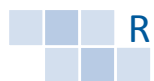
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Analisar e preparar a informação relativa às agendas propostas, tendo em conta o objetivo da reunião;
- Planear a reunião;
- Recolher informação;
- Recolher pareceres relativos ao tema em questão;
- Focalização nos objetivos e assuntos a serem discutidos;
- Preparar a agenda anotada que reflete o trabalho técnico prévio;
- Elaborar um relatório da reunião, enunciando as conclusões e/ou compromissos realizados, ações futuras e propostas de atuação.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

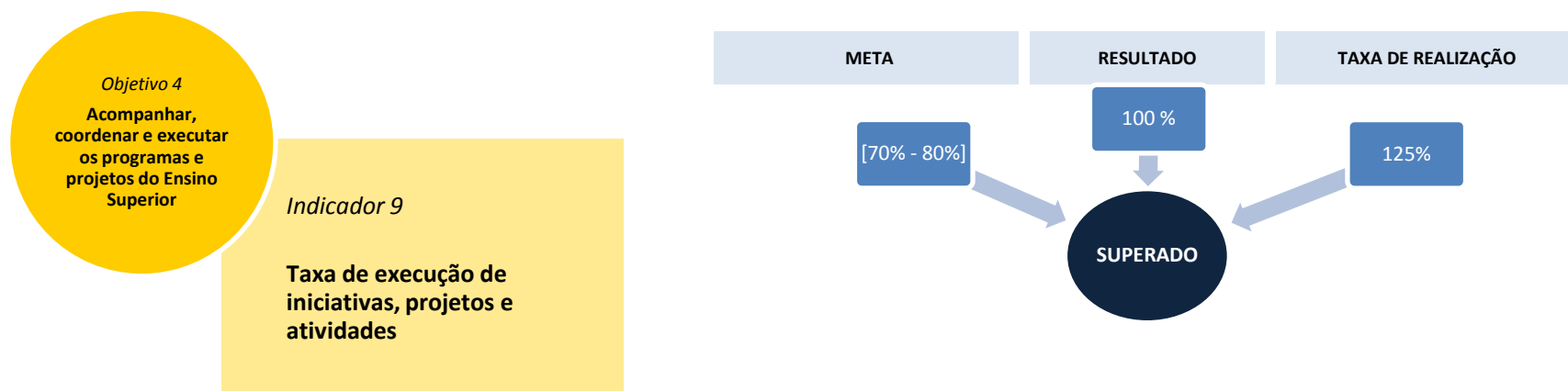
RESULTADO	No contexto dos programas e projetos afetos a esta unidade orgânica, a participação em reuniões que se realizam, também, maioritariamente no estrangeiro, é essencial para o acompanhamento e gestão corrente das competências da DRMCI. Deste modo, mais uma vez, foi devido ao esforço, articulação e cooperação por parte de todos os elementos da equipa que foi possível superar este indicador, tendo os elementos da mesma cumprido na íntegra o prazo de entrega dos relatórios e assertivamente introduzido o fator qualidade, apresentando propostas, medidas e ações a encetar futuramente. De ressaltar, no entanto, que em 2012, devido à saída de dois elementos da DRMCI que acompanhavam a pasta não foi possível assegurar a nossa participação nas reuniões do Comité Programa Aprendizagem ao Longo da Vida.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	• Mais-valias para beneficiários: maior satisfação dos utentes; • 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 nacional e internacional, tem-se mostrado crucial para a concretização com sucesso das ações que são cometidas a esta UO e que são evidentes nos resultados obtidos; • A participação da DGES permitiu afirmar a presença nacional no espaço europeu e internacional de Ensino Superior.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

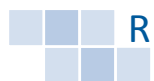
DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

EFICIÊNCIA



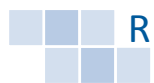
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Participação no processo de emissão da Declaração de Garantia 2011 da Agência Nacional para o Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida;
- Participação no 'induction days' do Mestrado *Erasmus Mundus Crossways* (FCSH/UNL);
- Apresentação do programa Erasmus Mundus e do papel das Estruturas Nacionais na semana Mestrado *Erasmus Mundus ECOHYD* na Universidade do Algarve;
- *Infoday* Erasmus Mundus na Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa;
- Participação na Conferência: *Conferência REM 2012: "A Imigração de Estudantes Internacionais"*
- Participação na 2ª reunião dos Centros Nacionais *Europass* e numa Reunião de (in)formação sobre o *Kit Europass*
- Envio de contributos para a reunião do Comité do Instrumento Europeu de Vizinhança e Parceria - *Tempus* e *Erasmus Mundus*;



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

	• Elaboração e envio à Comissão Europeia de contributos da Estrutura Nacional <i>Erasmus Mundus</i> sobre as propostas de implementação da dimensão internacional do Programa <i>Erasmus for All</i>; • Preparação de nota sobre o programa Erasmus Mundus para a revista Sábado; • Reposta ao inquérito intercalar sobre o Programa <i>Erasmus Mundus II</i>; • Reposta a questionário sobre vistos no âmbito do Programa <i>Erasmus Mundus (Nuffic)</i>; • Preenchimento do questionário sobre <i>Learner Mobility</i> para o Grupo de Trabalho sobre esta temática da <i>Eurydice</i>; • Contributos e parecer técnico sobre a proposta de Acordo sobre a Comissão <i>Fulbright</i> – Portugal; • Participação e elaboração de informação na preparação nacional no que concerne o <i>European eGovernment Benchmark 2012</i> sobre o evento de vida “estudar”; • Divulgação e acompanhamento dos concursos para apresentação de candidatura no âmbito dos Programas de Cooperação Externa da União Europeia: <i>Eduklink</i>, <i>Intra-ACP</i>, Tempus e Instrumento de Cooperação com os Países Industrializados; • Apoio quase diário a instituições e docentes que pretendem participar no Programa Erasmus Mundus; • Apoio aos projetos Erasmus Mundus envolvendo instituições portuguesas; • Apoio a estudantes nacionais ou estrangeiros que pretendam realizar períodos de mobilidade.
RESULTADO	O acompanhamento dos diversos programas e projetos de cariz nacional, comunitário 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. Salienta-se, igualmente, a promoção e assistência a instituições, docentes e estudantes para incentivar e apoiar a participação nacional nestes programas e projetos. Também é de referir a participação em dois projetos de cariz europeu que permitem discutir, analisar e contribuir a nível internacional para a resolução de alguns obstáculos relacionados com o Espaço Europeu do Ensino Superior e a internacionalização. Neste contexto, os colaboradores que acompanham estas áreas específicas têm vindo a adquirir mais <i>know how</i> especializado e a inserir, nestes vetores de atuação, propostas de melhoria e de novas atividades que possam vir a enriquecer o processo de maturação de uma unidade que teve início em 2007.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	▪ Mais-valias para beneficiários: maior satisfação dos utentes, conhecimento de oportunidades e apoio nas candidaturas e implementação de projetos; ▪ Impacto nos colaboradores: Promoção e valorização da qualidade do trabalho prestado; ▪ Constante colaboração com serviços congéneres nacionais ou internacionais; ▪ Garantia de resposta nacional a todas as atividades solicitadas a nível do Ensino Superior.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

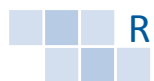
EFICIÊNCIA



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	- Disponibilização da base de dados dentro do prazo previsto, pois permite um fácil acesso aos cursos em vigor no próximo ano letivo; - Atualização da base de dados á data que a Comissão Europeia disponibilizou os resultados de seleção de novos cursos.
RESULTADO	Este objetivo foi superado uma vez que o processo de atualização do “Web service”, foi disponibilizado dentro do prazo, assim que esta Direção-Geral teve acesso aos resultados de seleção de novos cursos Erasmus Mundus, e dos respetivos portais, de modo a permitir aos estudantes e docentes interessados começar a preparar as suas candidaturas com a maior brevidade possível.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E	Mais-valias para beneficiários: disponibilização de informação completa e atualizada sobre os cursos conjuntos Erasmus Mundus de



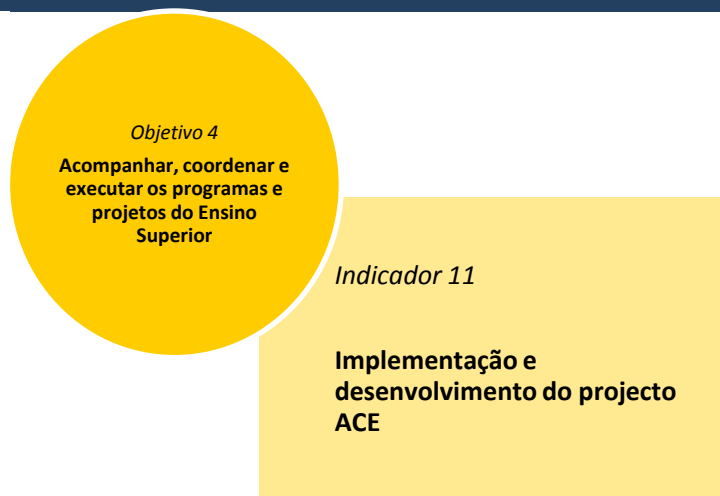
BENEFÍCIOS	Mestrado e de Doutoramento junto de potenciais candidatos; • Promover uma maior participação de estudantes e doutorandos nacionais no Programa e atrair estudantes e doutorandos estrangeiros para os cursos conjuntos com participação nacional; • A criação do motor de pesquisa foi uma medida única e inovadora ao nível internacional, no âmbito do Programa, tendo levado ao convite para participar no projeto EM-ACE.
-------------------	---



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

EFICIÊNCIA

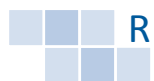


ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Disponibilizar o nosso inovador motor de pesquisa Erasmus Mundus para o portal que vai ser desenvolvido pelo projeto;
- Divulgar o projeto e promover o envolvimento dos nossos estudantes e instituições nos questionários do projeto;
- Analisar eventuais melhorias do motor de pesquisa e estudar propostas de alteração de outros intervenientes (nomeadamente estudantes) sobre o mesmo;
- Participação via *skype* na reunião de lançamento do projeto e desenvolvimento da estratégia de promoção dos cursos junto dos estudantes (outubro 2012).



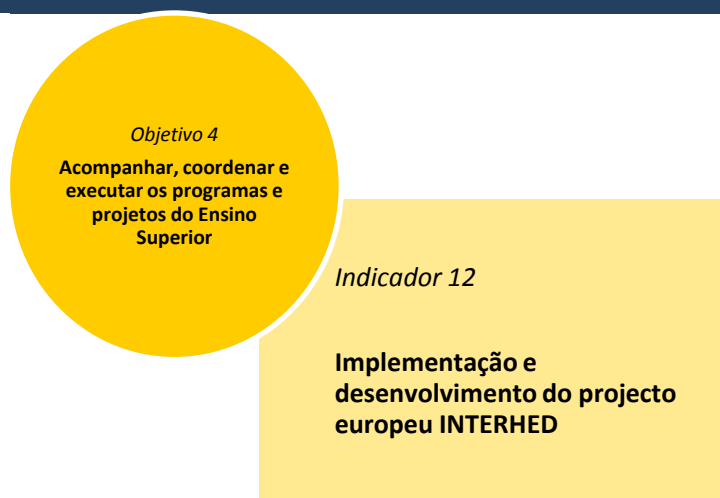
RESULTADO	- Os estudantes e instituições portuguesas foram os que mais responderam ao questionário elaborado no âmbito do projeto, o que poderá ser um indicador do interesse nacional pelo programa; - Conforme referido no indicador 10, voltamos a atualizar atempadamente o motor de pesquisa dos cursos Erasmus Mundus; - Primeira análise sobre eventuais melhorias do motor de pesquisa
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	- Melhorar o trabalho desenvolvido pela Estrutura Nacional portuguesa, aproveitando outros conhecimentos e as mais-valias da promoção através deste projeto; - Dar maior visibilidade a uma ferramenta inovadora desenvolvida pela Estrutura Nacional portuguesa Erasmus Mundus; - Permitir uma maior divulgação dos cursos conjuntos Erasmus Mundus, nos quais existe uma grande participação nacional, e uma maior participação dos estudantes europeus nos mesmos.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

EFICIÊNCIA



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	• Participação em 2 reuniões do projeto (Dublin em maio e Bruxelas em novembro) e elaboração de relatórios sobre as mesmas; • Divulgação do projeto e do curso <i>online</i>; • Participação no estabelecimento de critérios de seleção e na seleção dos candidatos da primeira edição do curso; • Pesquisa e elaboração do conteúdo de duas unidades do módulo 3 do projeto, incluindo os casos práticos a desenvolver; • Identificação de um avaliador externo e iniciação de conversações sobre o papel a desenvolver.
RESULTADO	• A primeira edição do curso já se encontra preparada, e terá início em fevereiro de 2013; • Foram selecionados sem grandes dificuldades os primeiros candidatos, onde estão incluídos alguns participantes portugueses;

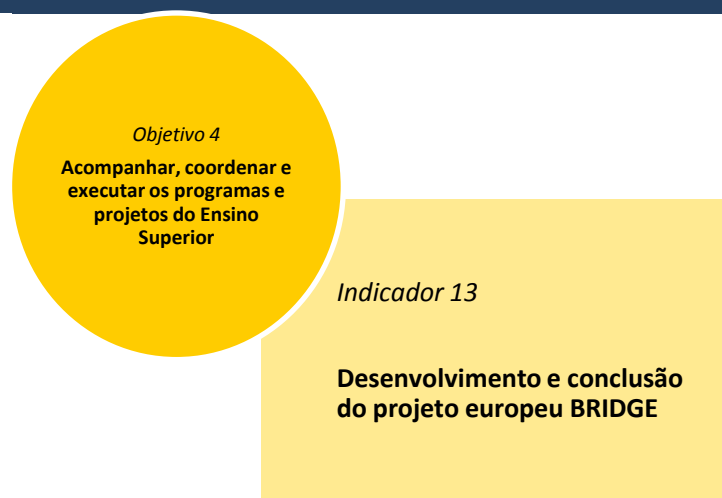


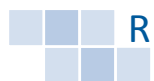
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS

- Consideramos que o curso que está a ser desenvolvido será de extrema utilidade para todas as instituições de ensino superior, nomeadamente as portuguesas que parecem estar mais atrasadas no desenvolvimento de estratégias de internacionalização;
- Este curso deverá contribuir para uma melhoria das atividades desenvolvidas pelas Estruturas Nacionais Erasmus Mundus;
- O fato de se ter incluído representantes da Agência Nacional que gere o Programa Aprendizagem ao Longo da Vida também garante alguma formação para quem irá acompanhar o futuro Programa “Erasmus para Todos”.



EFICIÊNCIA



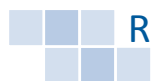


RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	• Realização da visita ao caso de estudo português no âmbito da Ação 4 e preparação do relatório da mesma; • Coordenação da ação 4 do projeto, fazendo um relatório final reunindo os principais resultados das 5 visitas de estudo realizadas; • Organização da 3ª reunião do projeto que decorreu em Lisboa em fevereiro de 2012 e participação na reunião final dos parceiros do projeto em Malta (outubro 2012); • Contactos e entrevistas para a visita de estudo aos Estados Unidos no âmbito da Ação 5 do projeto; • Deslocação a Toledo para reunir com representantes do ENIC dos Estados Unidos, no âmbito da Ação 5; • Elaboração do relatório relativo aos Estados Unidos (Ação 5); • Envio de contributos para o Guia final do projeto; • Participação na Conferência final do projeto e apresentação na mesma dos resultados da Ação 4; • Participação no Erasmus Mundus Joint Workshop: Recognition of Degrees and Joint Degrees and Sustainability, organizado pelo Cluster Erasmus Mundus do Reconhecimento; • Elaboração dos relatórios finais administrativos e financeiros relacionados com a nossa participação no projeto (Time sheets, dissemination sheets, Declaration of staff costs, etc..) • Disseminação dos resultados do projeto.
RESULTADO	Apesar dos atrasos iniciais no projeto, conseguimos cumprir os objetivos que nos foram propostos, nomeadamente no âmbito da Ação 4 do projeto que coordenávamos. Em relação à Ação 5, a deslocação aos Estados Unidos teve de ser diversas vezes adiada, tendo a visita sido realizada através de reuniões com os interlocutores via skype e em Toledo. O trabalho conjunto entre a Estrutura Nacional Erasmus Mundus e o centro NARIC Portugal, permitiu que a nossa participação no projeto seja de assinalar como muito produtiva. A organização da reunião em Lisboa contou com o envolvimento de toda a equipa da DRMCI e foi muito proveitosa. A nossa participação ao longo do projeto foi extremamente ativa, e tal espelhou-se na Conferência final em que foram apresentados os resultados do projeto. A DRMCI cumpriu todas as obrigações financeiras e administrativas relacionadas com o projeto, permitindo a elaboração do relatório final do mesmo. Divulgação dos resultados deste projeto a nível nacional.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	• Mais-valias para os utilizadores: facilitação da criação e reconhecimento de cursos conjuntos. Tanto a nível institucional como para os estudantes que os frequentam. • Impacto nos colaboradores: contributo para dar a conhecer o sistema nacional e obter informação a nível internacional que

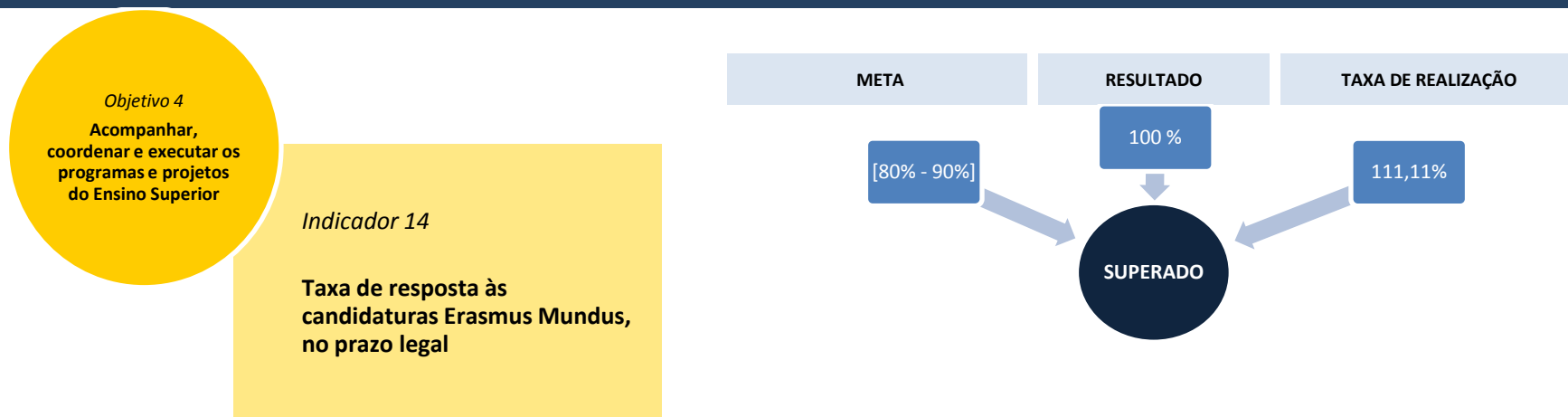


	permitam melhorar os nossos serviços; • Contributos a nível nacional e europeu para a criação de cursos conjuntos, facilitação do reconhecimento académico e implementação do Espaço Europeu do Ensino Superior; • Identificação de obstáculos no desenvolvimento de cursos conjuntos e de soluções que possam existir para os mesmos.
--	--



DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

EFICIÊNCIA



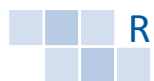
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- 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 (Ação 1);
- Trabalho em estreita articulação entre a Estrutura Nacional, Delegados ao Programa e Comissão Europeia, no que concerne ao processo de candidaturas;
- Recolha e organização da documentação, caso necessário para a instrução do processo;
- Preenchimento de fichas de elegibilidade;
- Divulgação e apoio técnico na elaboração de candidaturas;



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

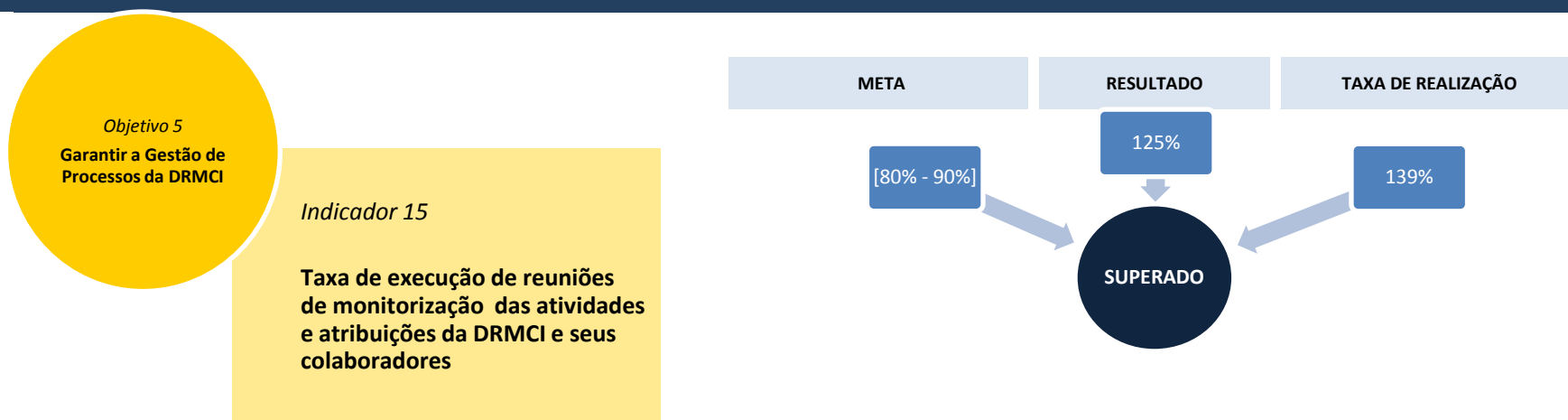
RESULTADO	No âmbito do Erasmus Mundus e uma vez que esta unidade orgânica integra a Estrutura Nacional para o referido programa, a rápida resposta à análise de candidaturas nacionais em estreita colaboração com as instituições interessadas deve-se a um grande empenho da DRMCI em obter bons resultados nacionais.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	• Mais-valias para os beneficiários: Assegurar que a candidatura cumpre critérios de elegibilidade, apoio aos candidatos nacionais e cumprimento das obrigações nacionais; • Impacto nos colaboradores: Promoção e valorização da qualidade do trabalho prestado; • A verificação da elegibilidade, no prazo, tem permitido uma maior e mais eficiente participação no Programas com resultados visíveis ao nível das candidaturas selecionadas para financiamento; • 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 ações que lhe são cometidas e que são evidentes nos resultados obtidos.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

QUALIDADE



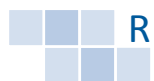
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Foi mantida a boa prática da plataforma de comunicação interna, através da qual foram promovidas reuniões de monitorização das atividades e objetivos a alcançar, das quais existem registos documentais.

As reuniões permitiram definir e redefinir, com regularidade, prioridades e objetivos, procedendo para tal ao planeamento detalhado das mesmas tendo em atenção os recursos humanos disponíveis, em número muito reduzido.

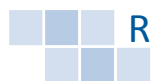
Esta prática permitiu, ainda, a todos os colaboradores deterem a informação sobre todas as atividades em desenvolvimento, bem como fornecerem os seus *inputs* individuais para o alcance dos objetivos em causa.

De igual modo, foi feita a análise crítica à avaliação do SIADAP 2 e 3 e prestada informação permanente, o que permitiu um



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

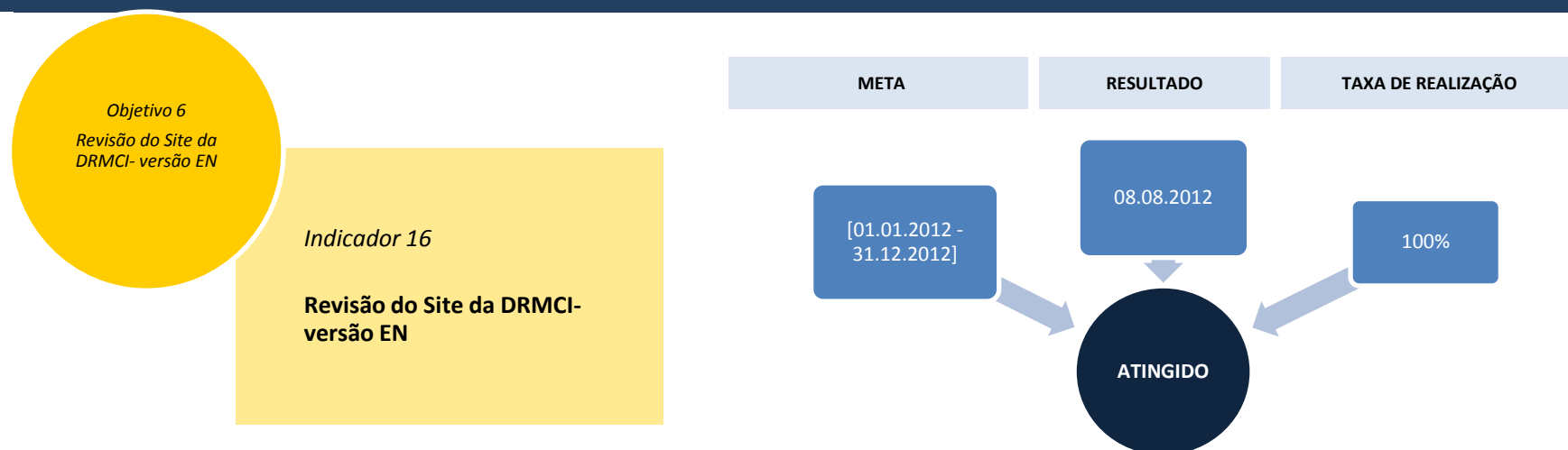
	acompanhamento e participação de todos num processo novo. • Reunião com todas as equipas para avaliar as necessidades; • Discussão sobre as atividades a serem desenvolvidas e prosseguidas pelos vários colaboradores; • Partilha de informação; • Divulgação de resultados; • Monitorização e acompanhamento dos projetos/iniciativas/atividades.
RESULTADO	Estas reuniões periódicas da DRMCI constituem uma boa prática iniciada em 2007, que se deve destacar, considerando que permitem a partilha, acompanhamento, aprendizagem, orientação e monitorização das atividades de cada elemento da equipa, fomentando a comunicação, cooperação interna e conhecimento de todo o trabalho desenvolvido. São, igualmente, um fator importante de melhoria do desempenho e de motivação dos colaboradores. A previsão inicial de realizar uma reunião por mês foi ultrapassada face ao aumento e intensidade do trabalho em 2012, o que implicou uma coordenação e monitorização mais intensa que conduziu a uma superação do objetivo. Esta constitui não só uma das medidas inovadoras introduzidas por esta UO como também um dos fatores de sucesso para os resultados alcançados face à dimensão de trabalho exigido e ao número escasso de recursos humanos disponíveis.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	Ao nível dos fatores 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 atividades envolvendo o mapeamento, coordenação e monitorização das atividades de cada elemento da equipa, mantendo um fluxo 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 projetos e atividades 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.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

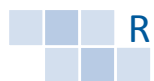
DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

QUALIDADE



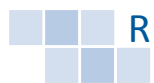
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Criação de uma cópia do anterior portal da DGES em inglês para as áreas desta UO;
- Redesenho da estrutura taxionómica e desenvolvimento dos conteúdos em inglês para incluir neste novo portal, de forma mais adaptada e focada ao público-alvo.
- Atualização com destaques em inglês.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

RESULTADO	Atendendo que desde meados de 2011 esta Direção-Geral ficou sem acesso ao portal em inglês e tendo em conta a grande importância, enquanto ferramenta de trabalho, que esse portal tinha para as atividades desta divisão, com autorização superior desenvolveu-se esta solução provisória. Deste modo é possível responder de forma mais direcionada às questões recebidas por utentes ou organismos bem como disponibilizar informação sobre o sistema de ensino superior português, ainda que os conteúdos não se encontrem totalmente disponíveis. Espera-se que caso não seja possível desenvolver um novo portal da DGES, bilingue, de futuro outras UO desta Direção possam colaborar com conteúdos para completar a informação prestada, contribuindo assim para a visão da DGES que é: “Prestar boa informação para uma boa decisão”.
IMPACTOS, MAIS-VALIAS E BENEFÍCIOS	• Para os utilizadores, nomeadamente estrangeiros, a informação sobre o ensino superior português, o reconhecimento de qualificações estrangeiras e a cooperação internacional (europeia, bilateral e multilateral) volta a estar disponível em inglês. • Para os colaboradores da UO: é uma parte importante do trabalho desta UO que volta a ser possível, uma vez que se trabalha a nível internacional. Permite, igualmente, tornar visível o trabalho aqui desenvolvido e partilhar boas práticas. • Permite-nos cumprir algumas das nossas obrigações internacionais, nomeadamente no âmbito da Rede ENIC-NARIC. • Visibilidade internacional do Ensino Superior português, essencial num mundo cada vez mais globalizado.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS 2012

ATIVIDADES EXTRA-PLANO

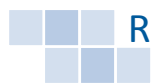
Sobre o plano inicial de atividades foram solicitadas, executadas e promovidas inúmeras atividades não previstas, algumas de natureza transversal à DGES, à semelhança dos anos anteriores. Estas atividades constituem corpo dos objetivos definidos para a DRMCI, e objetivos globais da DGES uma vez que se tem vindo a constatar que anualmente são acrescidas novas iniciativas não previstas tendo em atenção a natureza das funções desta UO.

EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS EM 2012 NA DRMCI

Em 2012 a equipa reforçou os seus conhecimentos nos dois setores principais que a compõem: reconhecimento e cooperação europeia, bilateral e multilateral. A consolidação da equipa e do trabalho, permitiu sistematizar e agilizar procedimentos e práticas. Em 2012, assistiu-se, novamente a um acréscimo do volume de trabalho quer para a equipa do reconhecimento, que perdeu um elemento, quer para a equipa da cooperação internacional, que perdeu dois elementos em meados do ano. Em 2012 deve, igualmente, recordar-se os projetos europeus em que a DGES participou que implicaram o envolvimento de toda a UO. A DRMCI contou em 2012 com 3 elementos para a área do Reconhecimento e Centro ENIC /NARIC, e 4 (a partir de julho de 2) elementos para a área da cooperação europeia, bilateral e multilateral. Constata-se que a dimensão da equipa é notoriamente insuficiente para o volume de trabalho e outputs produzidos, constantes no presente relatório.

BOAS PRÁTICAS DA DRMCI

A equipa da DRMCI tem desenvolvido um conjunto de boas práticas que emergem de um processo de consolidação de *know how* e de procedimentos que têm vindo a ser implementados e melhorados a par de alguns processos inovadores e de ferramentas novas, que permitiram um acréscimo significativo da qualidade do trabalho prestado. A sistematização e divisão de tarefas a par de uma constante procura de melhoria da



performance, conduziu a resultados acima do expectável mas considerados ambiciosos face ao número de recursos humanos existentes. Além disso, convém referir a existência de um espírito muito proactivo e criativo por parte desta equipa, permitindo o desenvolvimento de instrumentos inovadores, como, a título de exemplo, a solução encontrada para o portal inglês da DGES nas áreas do Reconhecimento e Cooperação Internacional. Neste campo também poderemos referir que as nossas boas práticas começam a ser reconhecidas externamente, levando mesmo um projeto europeu a querer utilizar o nosso motor de pesquisa de cursos Erasmus Mundus.

A par do volume de trabalho cada vez maior desta esta Divisão, verificou-se um dinamismo por parte da equipa ao responder a todos os desafios colocados, garantindo que as atividades e tarefas definidas nos seus objetivos fossem realizadas de forma mais sustentada, permitindo, deste modo, a superação dos objetivos traçados para 2012. As reuniões de monitorização tornaram-se uma parte importante do sucesso em toda a linha de atuação da Divisão, interna e externamente, permitindo, uma vez mais, definir e ajustar prioridades, redefinir tarefas, identificar lacunas e fomentar o diálogo entre os colaboradores. A constante partilha e disseminação de 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 coletivo desenvolvido, numa perspetiva mais abrangente da organização bem como a participação de todos nos processos de debate e de propostas de decisão sobre as diversas matérias.

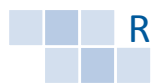
Temos, no entanto, de recordar que esta área da DGES tem vindo a ser subdimensionada, atendendo ao aumento de atividades e da crescente importância da dimensão internacional do ensino superior. No entanto, a UO tem vindo a demonstrar, pelos resultados alcançados, e considerando a elevada complexidade das matérias analisadas, um trabalho contínuo de grande qualidade, desenvolvido por todos os seus elementos.

A melhoria da qualidade da informação na área do reconhecimento disponibilizada aos utentes e instituições de ensino superior, um conjunto de informação e de modelos simplificadores com vista à desburocratização de procedimentos, assim como uma abordagem direcionada para a satisfação do utente, conduziram a resultados acima da média, tornando o serviço prestado um exemplo de boas práticas na administração pública.



Destaca-se ainda a colaboração prestada ao longo do ano na elaboração de relatórios e pareceres para instâncias nacionais e internacionais, que constituíram contributos importantes para a formulação de políticas e um apoio à decisão das estruturas dirigentes. Neste contexto é de referir em particular o importante contributo dado por esta equipa para a discussão do novo programa europeu para a educação, formação, juventude e desporto “Erasmus para Todos”.

Devemos, igualmente mencionar o grande esforço de disseminação de informação e de oportunidades internacionais que tem vindo a ser desenvolvido por esta UO, permitindo e incentivando as nossas instituições de ensino superior a participar em diversos programas e projetos internacionais e auxiliando-as dos mais diversos modos nestes processos.

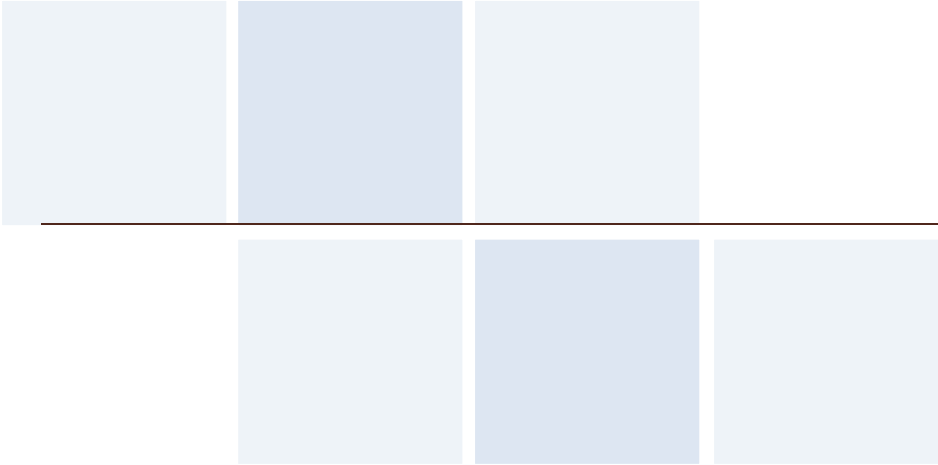


3. CONCLUSÕES

No presente Relatório foram evidenciadas as atividades desenvolvidas pelas unidades orgânicas relativamente aos objetivos 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 objetivos proporcionaram à organização.

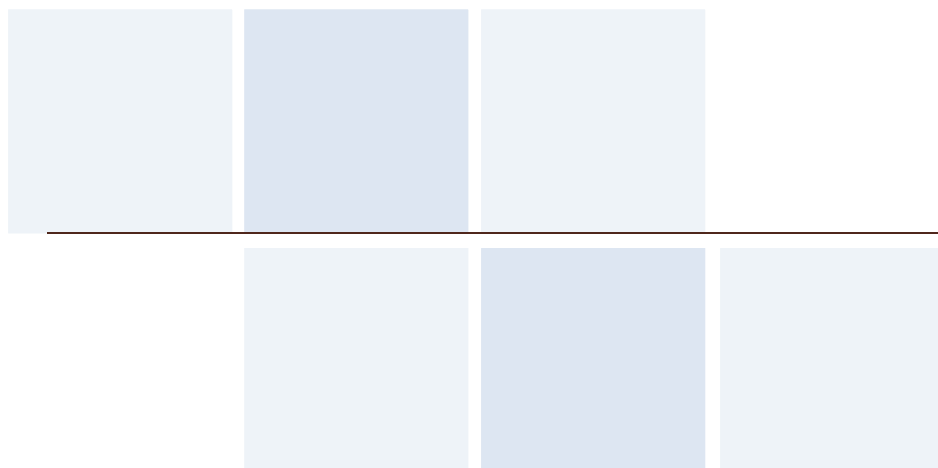
As atividades “extraplano” enumeradas comprovam o âmbito de intervenção de cada unidade orgânica, no cumprimento das competências que lhes são cometidas.

Numa avaliação global, as ações e projetos planeados pela DGES consubstanciaram-se em objetivos anuais propostos. Dos 31 objetivos fixados, resultaram 48 indicadores, dos quais foram superados 35, cumpridos 11 e não cumpridos 2 indicadores.



III- BALANÇO SOCIAL





ANEXO 1 - QUAR DGES 2012

ANO:2012										
Ministério da Educação e Ciência (MEC)										
Direção-Geral do Ensino Superior										
Missão: Assegurar a conceção, a execução e a coordenação das políticas que, no âmbito do ensino superior, cabem ao MEC.										
Visão: Prestar boa informação para uma boa decisão.										
Objetivos Estratégicos										
OE 1 Otimizar e simplificar processos e procedimentos na prestação de serviços aos estudantes, instituições de ensino superior e público em geral.										
OE 2 Garantir qualidade, eficiência e eficácia nos serviços prestados, dentro do enquadramento legal e institucional.										
OE 3 Promover a atuação em rede com as partes interessadas e implementar modelos colaborativos de evolução dos serviços, progredindo de acordo com as reais necessidades dos clientes.										
Objetivos Operacionais										
EFICÁCIA										50%
O1. Assegurar o acesso a informação e a serviços eletrónicos bidirecionais e interativos aos estudantes e instituições de ensino superior (OE 1)										Ponderação 50%
INDICADORES	2010	2011	META 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO (%)	CLASSIFICAÇÃO	DESVIO
Ind. 1 Taxa de execução das atividades planeadas destinadas à reforma do site da DGES	N.A.	90%	90%	5%	100%	50%	90%	100%	Atingiu	0%
Ind. 2 Taxa de execução do projeto de criação de áreas únicas de acesso online para as IES e estudantes	N.A.	100%	100%	5%	100%	50%	100%	100%	Atingiu	0%

O2. Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação externa (OE 1)									Ponderação	50%
Ind.3 Taxa de disponibilização de modelos de formulários para requerimentos online	N.A.	100%	100%	10%	100%	50%	100%	100%	Atingiu	0%
Ind. 4 Taxa de disponibilização de informação da competência da DGES no Portal do Cidadão	N.A.	N.A.	80%	10%	100%	50%	100%	111%	Superou	11%
EFICIÊNCIA									25%	
O3. Assegurar uma gestão orçamental fiável e rigorosa (OE 2)									Ponderação	50%
Ind. 5 Taxa de verificação administrativa sistemática no âmbito do QREN para bolsas de estudo	90%	90%	95%	5%	100%	100%	92%	100%	Atingiu	0%
O4. Garantir um nível de segurança, qualidade e disponibilidade adequados para os sistemas informáticos e as respetivas infraestruturas tecnológicas de suporte (OE 2)									Ponderação	50%
Ind. 6 Percentagem de correção das evidências detetadas na auditoria de 2011 aos sistemas informáticos da DGES	90%	90%	95%	5%	100%	100%	90%	100%	Atingiu	0%
QUALIDADE									25%	
O5. Aplicar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores da DGES (OE 3)									Ponderação	50%
Ind. 7. Nível de satisfação dos estudantes com o processo de atribuição de bolsas de estudo	7,0	7,0	7,5	0,5	10	25%	7,2	100%	Atingiu	0%
Ind. 8. Nível de satisfação dos candidatos com o processo de candidatura de acesso ao Ensino Superior	N.A.	7,8	7,5	0,5	10	25%	7,5	100%	Atingiu	0%

Ind. 9. Nível de satisfação dos utilizadores da Plataforma online do INDEZ	N.A.	6,9	7,0	0,5	10	25%	7,6	101%	Superou	1%
Ind. 10 Nível de satisfação dos utilizadores do BeCom.	N.A.	N.A.	7,0	0,5	10	25%	6,8	100%	Atingiu	0%
O6. Assegurar um conjunto de políticas de gestão da qualidade e das pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores (OE 3)									Ponderação	50%
Ind. 11 Taxa de execução do plano de formação aprovado	78%	154%	100%	10%	100%	25%	178%	162%	Superou	62%
Ind. 12 Renovação da certificação na DSAE, segundo o referencial ISO 9001:2008	Certif.	Certif.	Certificação	Certif. com PAC	Certif. sem PAC	25%	Certif. sem PAC	125%	Superou	25%
Ind. 13 Taxa de execução das atividades previstas com vista à certificação dos restantes serviços da DGES	N.A.	100% (*)	80%	10%	100%	25%	80%	100%	Atingiu	0%
Ind. 14 Taxa de execução do plano de ações de formação prestadas pela DGES ao seu público alvo	N.A.	N.A.	80%	10%	100%	25%	100%	111%	Superou	11%
Os objetivos mais revelantes são:										

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

Recursos Humanos				
	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	DESVIO
Dirigentes - Direção superior	20	40	40	0,00%
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	16	80	80	0,00%
Técnico Superior	12	588	540	-8,16%
Técnico de Informática	9	9	9	0,00%
Assistente Técnico	8	120	128	6,67%
Assistente Operacional	5	20	20	0,00%
Total		857	817	-4,67%
Nº de Efetivos no Serviço				
	31-12-2010	31-12-2011	31-12-2012	
Nº de efetivos a exercer funções no serviço	65	76		
Recursos Financeiros (Euros)				
DESIGNAÇÃO	Orçamento	Orçamento Corrigido	Orçamento Realizado	DESVIO
Orçamento de funcionamento (FF 111, FF 123, FF 242 e FF 280)	2.988.312 €	3.162.418 €	2.707.378 €	-14%
Despesas c/Pessoal	1.877.328 €	1.892.339 €	1.790.157 €	-5%
Aquisições de Bens e Serviços	737.654 €	978.772 €	714.144 €	-27%
Transferências correntes	94.051 €	51.786 €	51.587 €	0%
Outras despesas correntes	71.917 €	277 €	275 €	-1%
Aquisição de bens de capital	207.362 €	239.244 €	151.214 €	-37%
PIDDAC (F.F. 111)	0 €	0 €	0 €	
Outros				
TOTAL	2.988.312 €	3.162.418 €	2.707.378 €	

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

ANEXO 2 - INQUÉRITO AOS UTENTES (ESTUDANTES) DA DSAE, RELATIVAMENTE À “AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO E DA SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES COM O PROCESSO DE ATRIBUIÇÃO DE BOLSAS DE ESTUDO”

Foi efetuado inquérito referente à avaliação de satisfação com a plataforma das bolsas através de inquérito online remetido aos estudantes que apresentaram requerimento a bolsa de estudo para o ano letivo de 2012/2013:

- ✓ Destinatários: 79.953 estudantes do ensino superior que submeteram requerimento a bolsa de estudo para o ano letivo de 2012/2013.
- ✓ Nº Inquéritos Respondidos: 12.362 respostas completas.

O inquérito, ao contrário dos anos anteriores, foi realizado pela DGES através de formulário online. O presente inquérito foi realizado entre os dias 26 de fevereiro e 19 de março. Também neste aspeto, verificou-se uma diferença face aos anos anteriores, quando a realização do inquérito era realizada em simultâneo com o período de apresentação dos requerimentos.

A taxa de resposta cifrou-se em 15,5%.

A taxa de resposta decresceu face a anos anteriores em resultado de diversos fatores, dos quais cabem destacar:

- simultaneidade entre diversos inquéritos promovidos pela DGES junto do mesmo universo de alunos, nomeadamente “Be.Com” e “Acesso”;
- realização do inquérito 6 meses após o período de arranque da submissão de requerimentos;

-realização do inquérito com recurso exclusivo ao formulário eletrónico.

O âmbito do inquérito foi alargado. Aproveitando o momento em que o mesmo foi realizado, aproveitou-se para avaliação de dimensões que vão, em termos temporais, para além da fase de preenchimento e submissão do requerimento.

Média de respostas por grupo de questões

O objetivo a atingir é uma média igual ou superior ao grau 7,5/10.

A escala de avaliação utilizada foi utilizada uma escala de 1 a 10, onde 1 representa o nível mais baixo e 10 o mais elevado, sendo que uma resposta entre 1 e 5 é considerada negativa e entre 6 e 10 positiva.

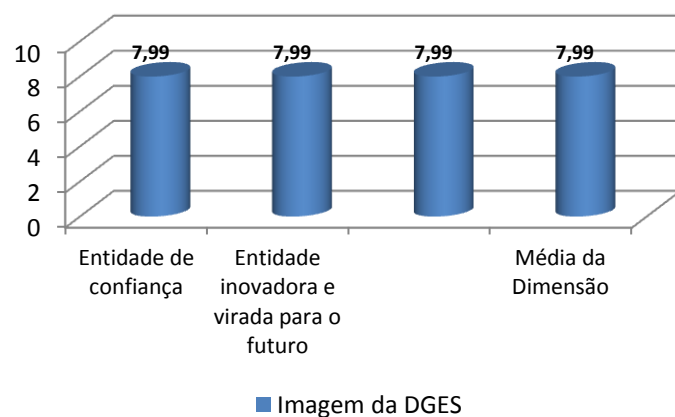
Foram alvo de avaliação as seguintes dimensões, com as seguintes avaliações médias:

- Imagem da DGES – 7,99/10
- Processo de Candidatura – 6,52/10
- Indeferimento à Bolsa – 2,94/10
- Design da Plataforma – 7,72/10
- Acessibilidade e Navegação da Plataforma – 7,60/10
- Informação na Plataforma – 7,41/10
- Usabilidade da Plataforma – 7,01/10
- Duração do prazo de candidatura – 6,24/10
- Comparação com o Processo Anterior – 6,91/10

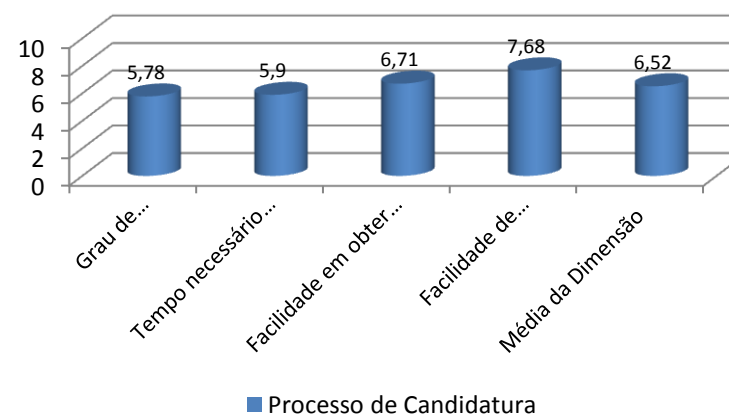
- Atendimento Telefónico da DGES – 5,74/10
- Atendimento através do BE.COM – 5,84/10
- Atendimento Presencial – 6,96/10
- Reclamações – 5,01/10
- Pedido de Atribuição de Senha – 7,47/10

Apresentam-se, seguidamente, os resultados apurados em cada uma das dimensões inquiridas, bem como em cada uma das suas variáveis.

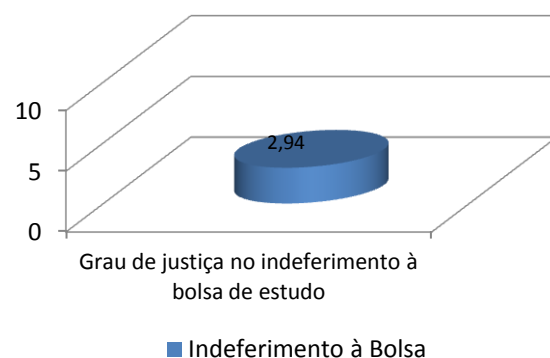
Imagem da DGES



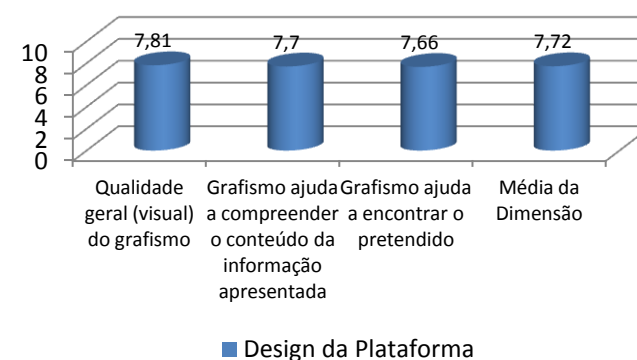
Processo de Candidatura



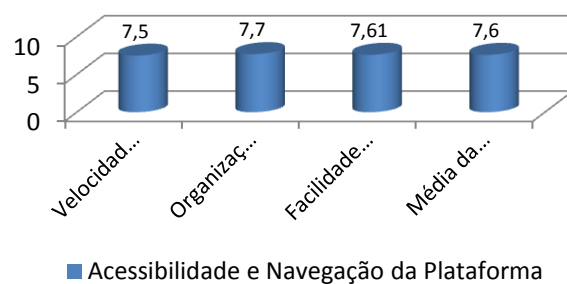
Indeferimento à Bolsa



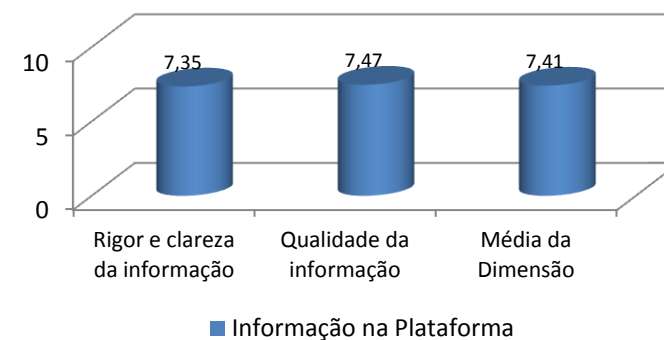
Design da Plataforma



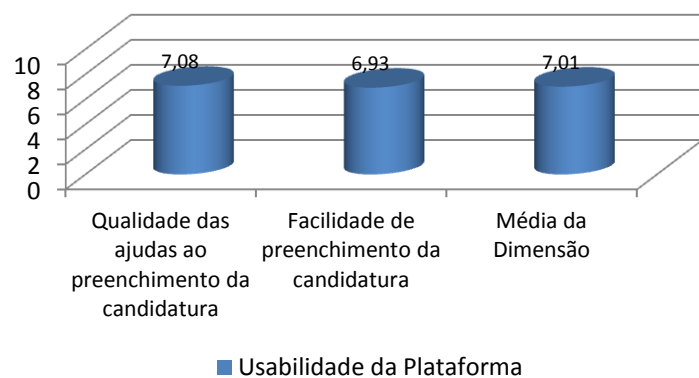
Acessibilidade e Navegação da Plataforma



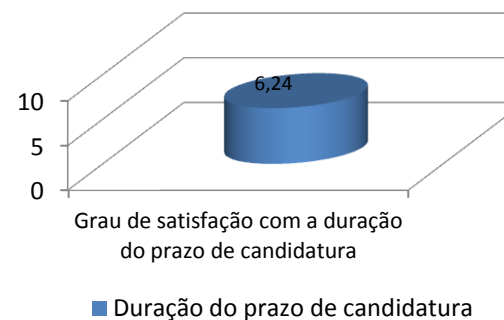
Informação na Plataforma



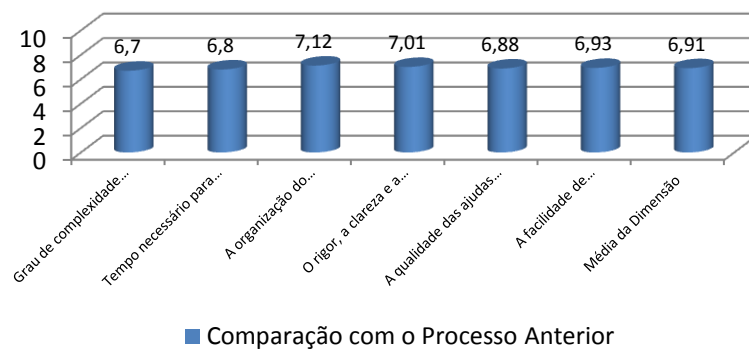
Usabilidade da Plataforma



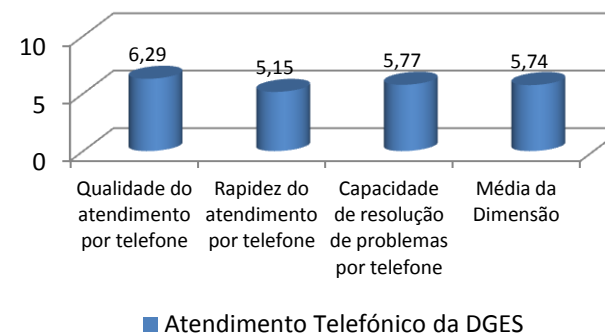
Duração do prazo de candidatura



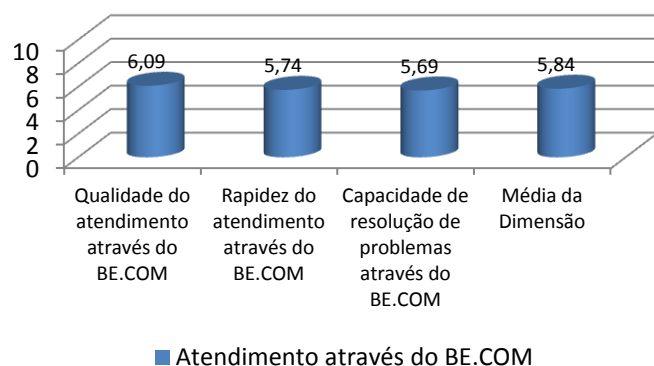
Comparação com o Processo Anterior



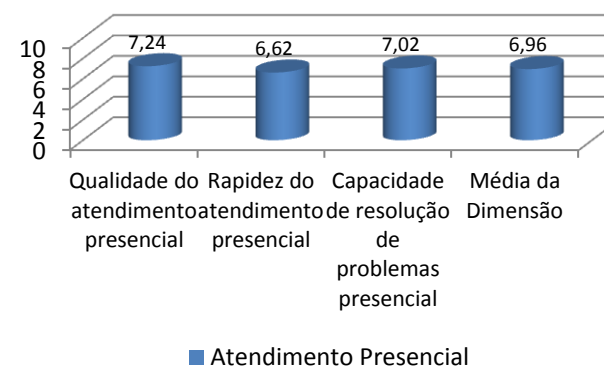
Atendimento Telefónico da DGES



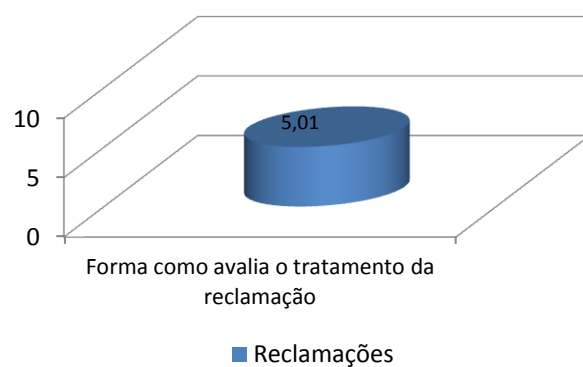
Atendimento através do BE.COM



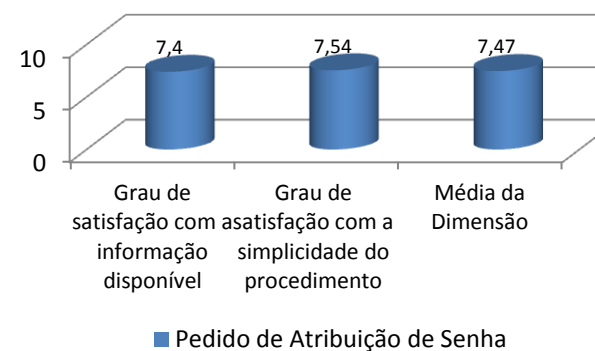
Atendimento Presencial



Reclamações



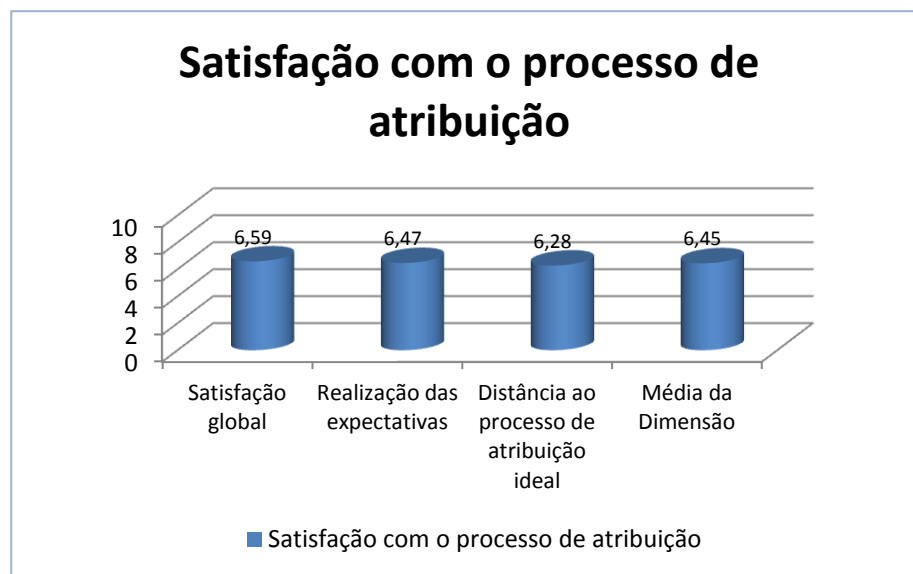
Pedido de Atribuição de Senha



Concurso de Atribuição de Bolsas de Estudo

Foram, ainda, colocadas questões sobre a realização de expectativas, bem como a distância do atual processo de requerimento e atribuição de bolsas de estudo a um processo ideal.

Os resultados são os apresentados abaixo.



Estas questões não foram avaliadas nas dimensões inicialmente previstas e, conseqüentemente, não foram utilizados para efeito de avaliação dos resultados.

A sua finalidade era de aferir possibilidades de melhoria ao processo atual, uma vez que estas questões eram acompanhadas de pedido de sugestões.

Conclusões da Análise

Na generalidade os objetivos foram atingidos.

Naturalmente importa ressaltar as dimensões de análise que apresentam resultados médios negativos, nomeadamente: reclamações e indeferimentos de bolsa.

Estas dimensões apresentam, naturalmente, uma avaliação que tende a ser negativa, uma vez que resultam de uma não satisfação dos anseios de quem requer o apoio social.

As alterações promovidas nos instrumentos de apresentação de requerimento a bolsa de estudo, nomeadamente o seu formulário, bem como o processo de submissão que hoje impõe a submissão dos documentos necessários em momento prévio ao desse ato podem suportar um ligeiro decréscimo nas avaliações que analisam o processo e a sua simplicidade, mas, em contrapartida, resultam, em termos processuais, numa aceleração da fase de análise do requerimento. Esta situação era expectável quando foram efetuadas as alterações e são confirmadas pelos resultados.

Da análise das sugestões apresentadas pode-se referir que ainda existe um caminho a percorrer no sentido de aproximar este processo de limiares de excelência, devendo-se apostar, ainda mais, num reforço da qualidade da informação prestada.

Por fim destaca-se a avaliação da DGES. Os valores alcançados devem, naturalmente, deixar orgulhosos todos os que diariamente permitem uma perceção real do trabalho desenvolvido nesta instituição, e que ultrapassa a dimensão das bolsas de estudo.

ANEXO 3 - INQUÉRITO AOS UTENTES DA DSAES, RELATIVAMENTE À “AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APERCEBIDA E DA SATISFAÇÃO COM A CANDIDATURA AO ENSINO SUPERIOR”.

A DGES – Direção-Geral do Ensino Superior realizou um inquérito destinado aos candidatos que submeteram a sua candidatura ao Ensino Superior Público no Concurso Nacional, para o ano letivo 2012/2013, com o objetivo de avaliar a satisfação com o processo de candidatura ao Ensino Superior.

A metodologia adotada assentou na realização de um inquérito, tal como foi referido anteriormente, à satisfação com o processo de candidatura ao Ensino Superior e na estimação de um modelo de satisfação, com recurso aos resultados do inquérito.

O inquérito, realizado entre os dias 20 de março e 05 de abril de 2013, foi dirigido aos 53.134⁷ estudantes que submeteram a sua candidatura ao Ensino Superior Público no Concurso Nacional, para o ano letivo 2012/2013 e contou com uma taxa de resposta de 4% (2.067 respostas).

O modelo de Satisfação com o processo de candidatura ao Ensino Superior relaciona, por um lado, a satisfação dos utilizadores com a candidatura, com a imagem da DGES, com o pedido de atribuição de senha, com o design da plataforma, com a acessibilidade e navegação da plataforma, com a informação disponível na plataforma, com a usabilidade da plataforma, com a duração do prazo de candidatura, com o atendimento telefónico da DGES, com o atendimento através de email/BE.COM, com o atendimento Presencial e com os Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior. Cada um destes indicadores corresponde a uma questão do inquérito, respondida na escala de 1 a 10.

⁷ Dos 53.134 emails enviados, 1.751 foram devolvidos porque a caixa de correio já não existe ou porque a caixa de correio está cheia ou porque se encontravam em "out of office". Assim, admitiu-se que o universo foi de 51.383 utilizadores. Destes 51.383 utilizadores, 5.634 chegaram a abrir o questionário mas não o concluíram, por esse mesmo motivo, foram excluídos da amostra.

Dimensões e respetivos indicadores:

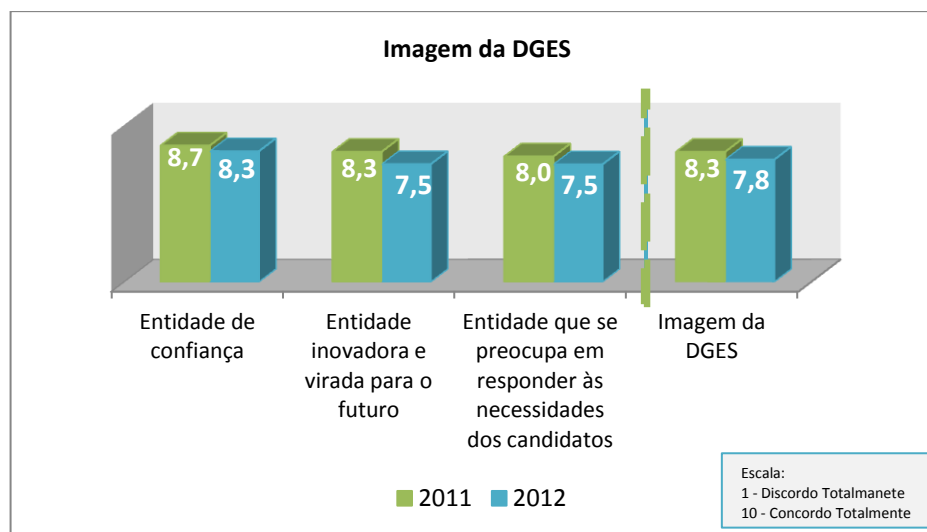
DIMENSÕES	INDICADORES
Imagem da DGES	Entidade de confiança
	Entidade inovadora e virada para o futuro
	Entidade que se preocupa em responder às necessidades dos candidatos
Candidatura	Facilidade em obter informação sobre a candidatura
	Facilidade de acesso ao formulário de candidatura através do website da DGES
	Tempo necessário para concluir a candidatura
	Simplicidade da candidatura ao Ensino Superior
Pedido de Atribuição de Senha	Informação disponível
	Simplicidade do procedimento
Design da Plataforma	Qualidade geral do grafismo
Acessibilidade e Navegação da Plataforma	Velocidade de carregamento das páginas
	Organização do conteúdo do formulário de candidatura
Informação na Plataforma	Rigor e clareza da informação
	Qualidade da informação
Usabilidade da Plataforma	Qualidade das ajudas ao preenchimento do formulário de candidatura
	Facilidade de preenchimento do formulário de candidatura
	Facilidade de alteração das opções de candidatura
Duração do Prazo de Candidatura	Duração do prazo da apresentação da candidatura online
Atendimento Telefónico da DGES	Qualidade do atendimento por telefone
	Rapidez do atendimento por telefone
	Capacidade de resolução de problemas por telefone

DIMENSÕES	INDICADORES
Atendimento através de email/BE.COM	Qualidade do atendimento através de email/BE.COM
	Rapidez do atendimento através de email/BE.COM
	Capacidade de resolução de problemas através de email/BE.COM
Atendimento Presencial	Qualidade do atendimento presencial
	Rapidez do atendimento presencial
	Capacidade de resolução de problemas presencial
Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior	Qualidade do atendimento
	Rapidez do atendimento
	Capacidade de resolução de problemas
	Adequação dos meios informáticos e recursos humanos

AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE CANDIDATURA

IMAGEM DA DGES

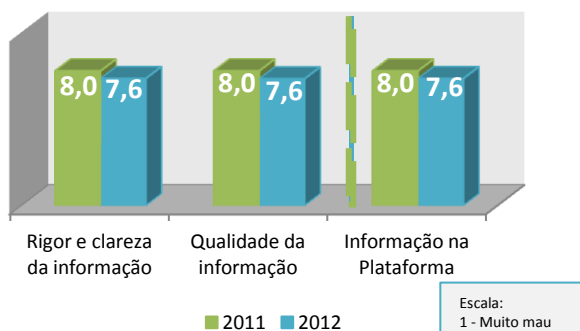
Foi inquirido aos utilizadores qual o grau de concordância com um conjunto de afirmações sobre a DGES. Pode-se verificar através do gráfico, que embora a avaliação seja positiva, o grau de concordância bem como a avaliação geral sofreram um ligeiro decréscimo face a 2011.



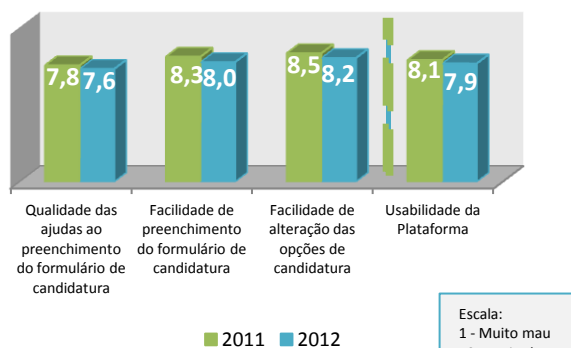
PLATAFORMA ONLINE

No que diz respeito ao design, à acessibilidade e navegação, informação e usabilidade da plataforma, verificou-se que a avaliação por parte dos candidatos foi globalmente positiva, uma vez que todos os valores médios obtidos, relativos a estes aspetos, se situaram acima de 7,5. No entanto, não se deve descurar que todos estes aspetos sofreram um ligeiro decréscimo durante o ano de 2012.

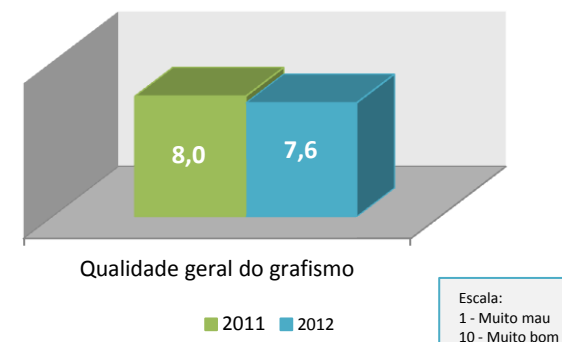
Informação na plataforma



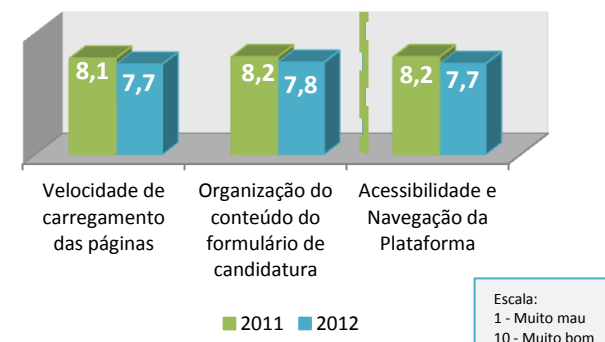
Usabilidade da plataforma



Design da Plataforma

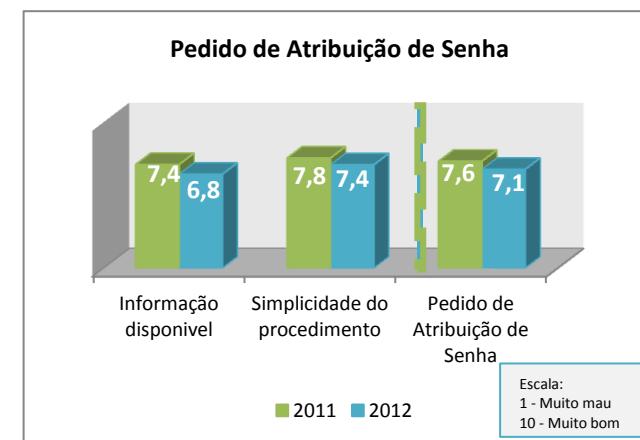
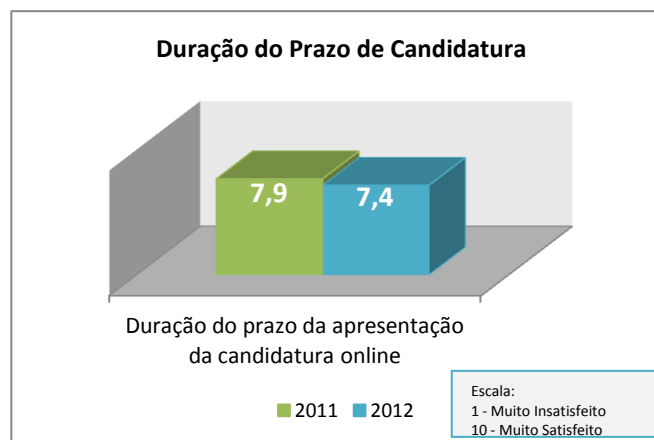
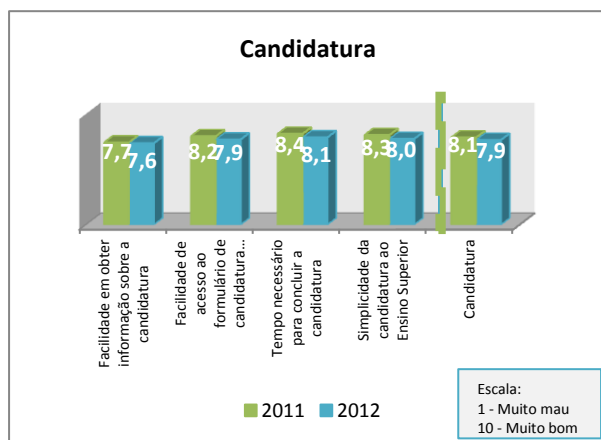


Acessibilidade e Navegação da Plataforma

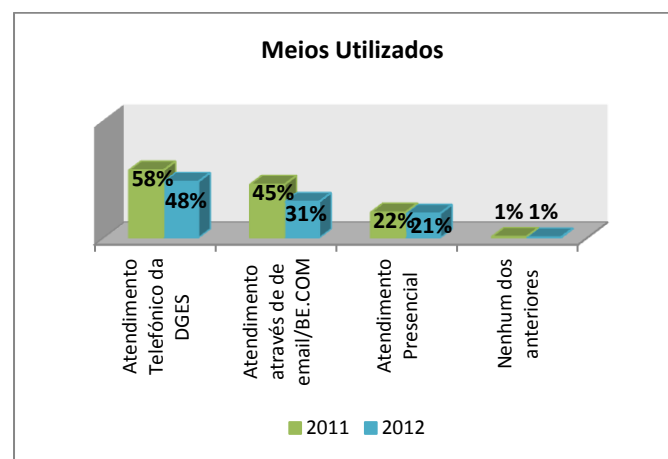
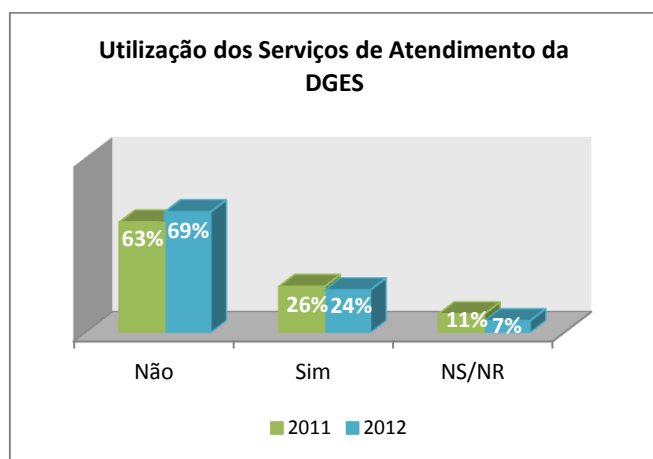


SERVIÇOS

No que diz respeito aos serviços, tais como, a própria candidatura, o pedido de atribuição de senha, e a duração do prazo de candidatura verificou-se que a avaliação foi globalmente positiva, uma vez que todos os valores médios obtidos, relativos a estes serviços, se situaram acima de 7.

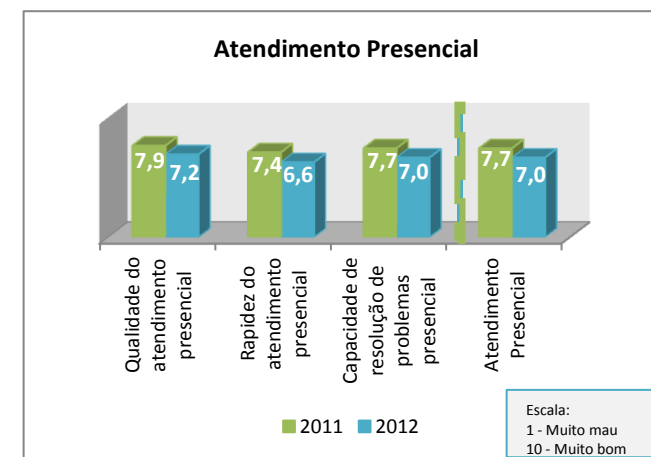
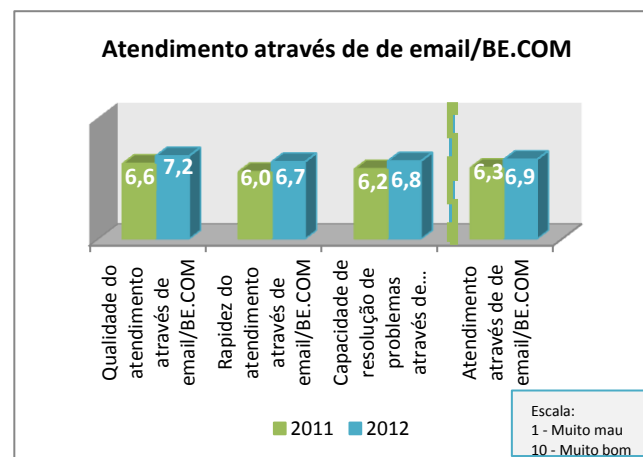
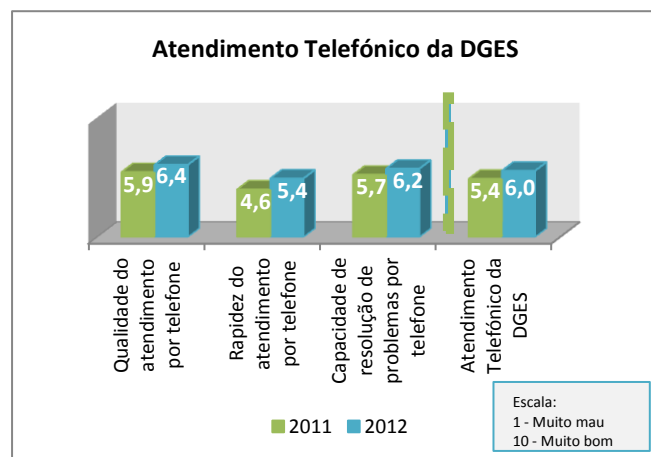


Relativamente aos serviços de atendimento da DGES um ligeiro aumento na não utilização dos mesmos em 2012 (+6%). Verificou-se também que o meio de contato privilegiado com a DGES é o telefone e o email/Be.COM (com 48% e 31% de utilizações, respetivamente).

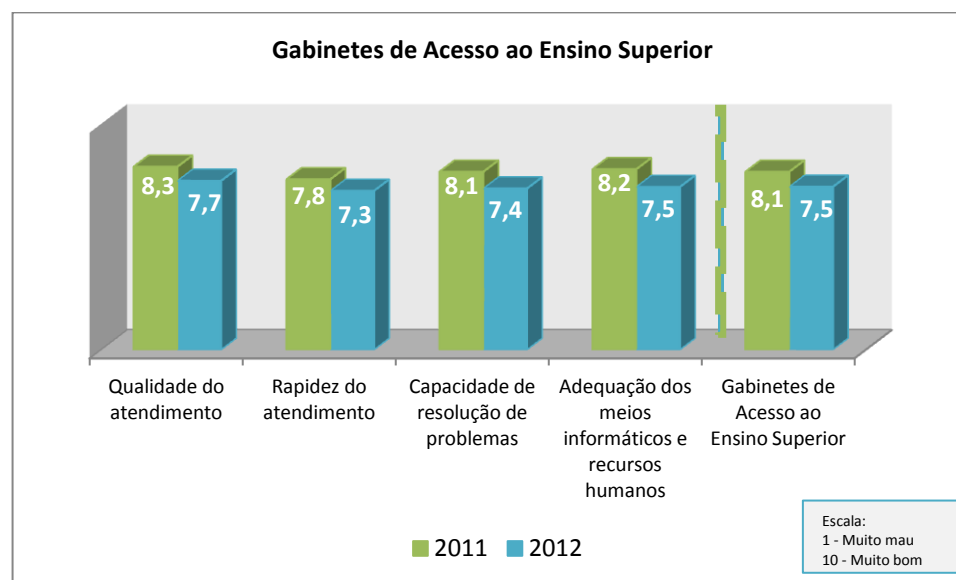


Os candidatos avaliaram os meios de contato privilegiados com a DGES de uma forma positiva, tendo estes, inclusive sofrido um ligeiro acréscimo face a 2011 (+0,2 no atendimento telefónico e +0,6 no atendimento através de email/BE.COM).

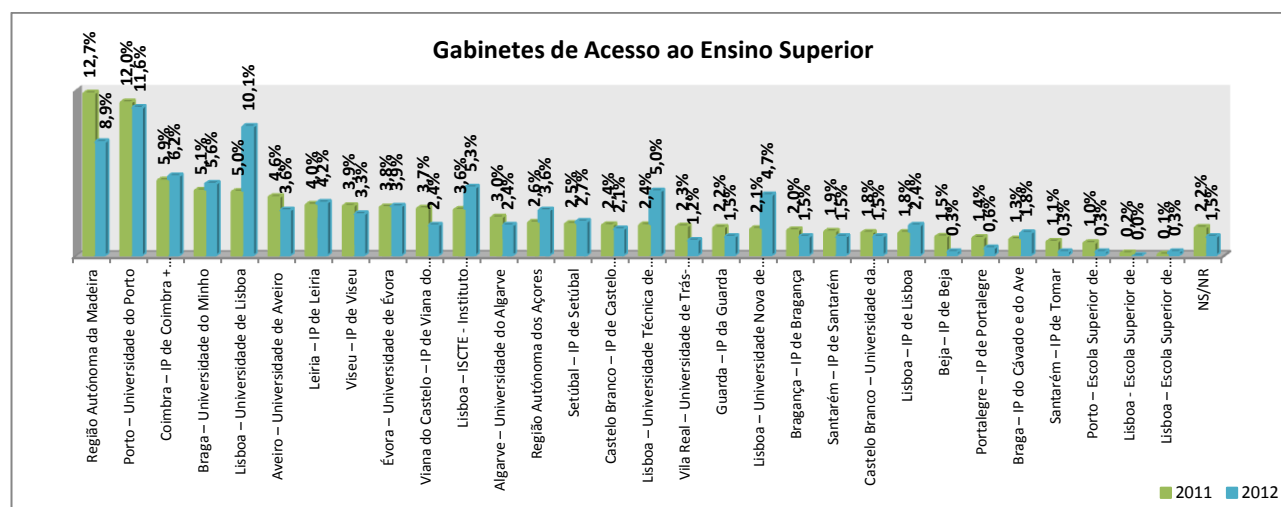
No que diz respeito ao atendimento presencial, os candidatos valoraram a qualidade, a rapidez e a capacidade de resolução de problemas ligeiramente inferior a 2011, no entanto, esta avaliação foi globalmente positiva (os valores são superiores a 6,0).



No que concerne aos Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior (GAES), verifica-se que tal como sucedeu nos meios de contato anteriores, a qualidade, a rapidez, a capacidade de resolução de problemas e a adequação dos meios sofreu um ligeiro decréscimo, fazendo assim com que a avaliação global dos GAES tenha decrescido em 2012 (-0,6).

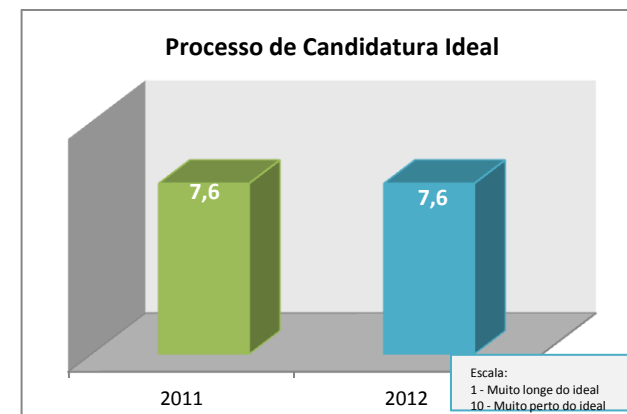
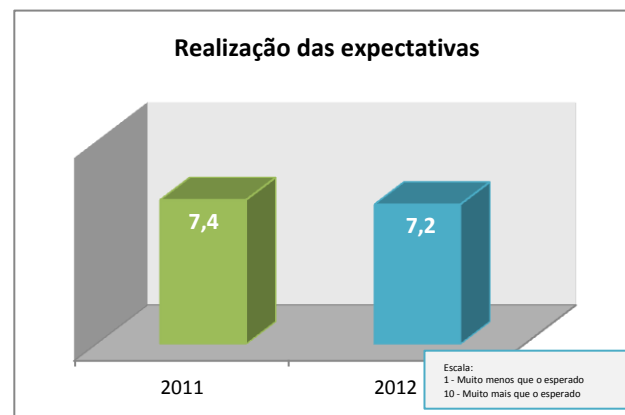
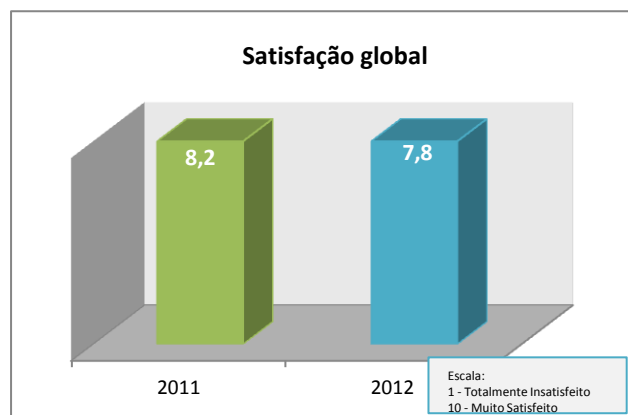


Verifica-se que 42% dos GAES se depararam com um aumento da afluência. Em 2012, o Gabinete da Universidade do Porto foi o mais utilizado (11,6% em 2012), seguido do da Universidade de Lisboa (que sofreu o maior acréscimo em 2012, de 5,1%, na sua utilização). Em 2012, os GAES com uma menor utilização continuam a ser os mesmos que em 2011 (Escola Superior de Enfermagem de Lisboa, Escola Superior de Enfermagem do Porto, IP de Tomar, IP do Cávado e do Ave, IP de Beja e IP de Portalegre, com exceção do IP do Cávado e do Ave que viu incrementar a sua afluência).



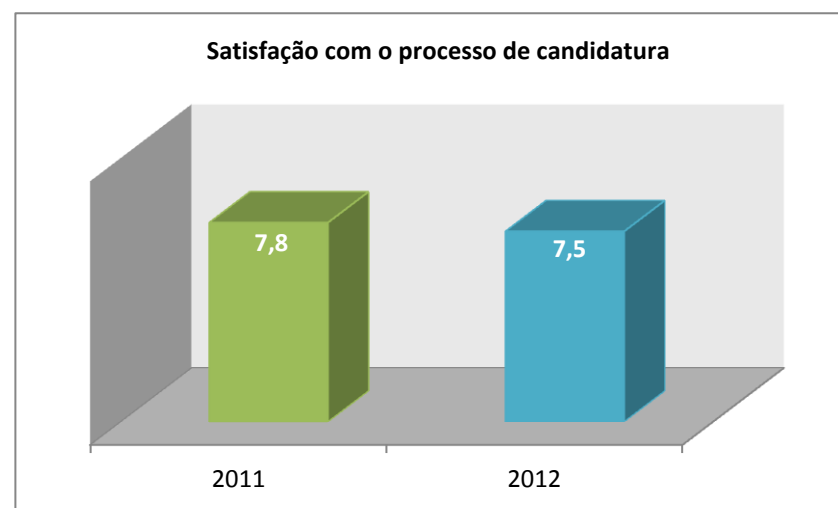
SATISFAÇÃO GLOBAL, REALIZAÇÃO DAS EXPECTATIVAS, PROCESSO DE CANDIDATURA IDEAL

A satisfação global é globalmente positiva, no entanto, face a 2011, esta decresceu 0,4. Em relação à realização das expectativas geradas o valor apurado situa-se em 7,2 (-0,2 que em 2011) O processo de candidatura não é considerado como sendo o ideal. No entanto, tendo em conta o resultado obtido, 7,6 (igual ao de 2011), pode-se considerar que a avaliação foi positiva.



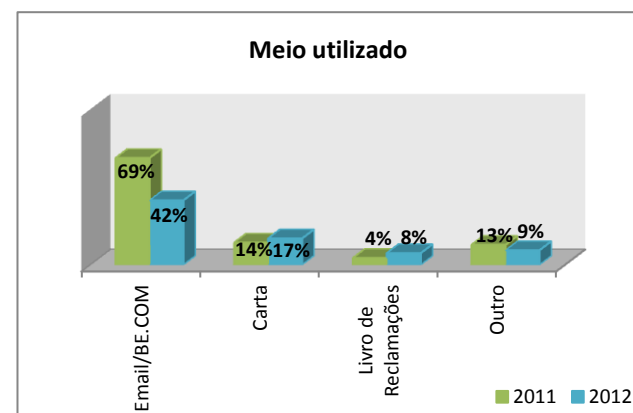
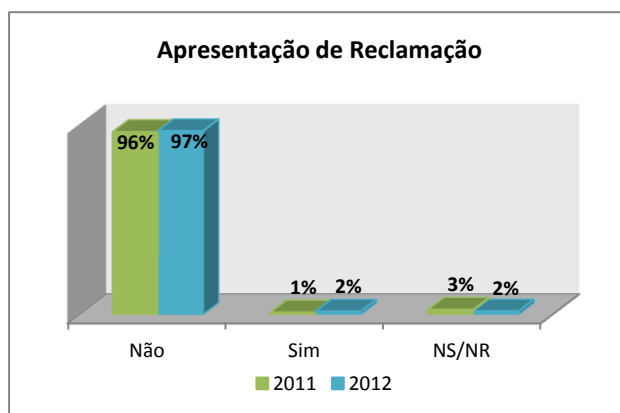
SATISFAÇÃO COM O PROCESSO DE CANDIDATURA

No que diz respeito à satisfação com o processo de candidatura verifica-se que na generalidade os candidatos se encontram satisfeitos, a avaliar pelo valor obtido, 7,5. No entanto, verificou-se que o valor decresceu face a 2011, logo é necessário efetuar uma análise detalhada para apurar o motivo deste resultado.



RECLAMAÇÃO

Em 2012, apenas 2% dos candidatos apresentaram reclamação sendo esta maioritariamente apresentada através de email ou do BE.COM. No entanto, não se deve descurar que 8% apresentam a reclamação no livro de reclamações, face ao ano anterior, este valor duplicou.



ANEXO 4 - INQUÉRITO AOS UTENTES DA DSSRES, RELATIVAMENTE À “AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO E DA SATISFAÇÃO COM A UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA INDEZ”.

A DGES – Direção-Geral do Ensino Superior realizou um inquérito destinado aos intervenientes das instituições de ensino superior no processo INDEZ, com o objetivo de avaliar a satisfação com o INDEZ e respetiva Plataforma.

A metodologia adotada assentou na realização de um inquérito, tal como foi referido anteriormente, à qualidade da plataforma do INDEZ a um universo abrangente de intervenientes no processo INDEZ e na estimação de um modelo de satisfação destes intervenientes, com recurso aos resultados do inquérito.

O inquérito, realizado entre os dias 19 de fevereiro e 04 de março de 2013, foi dirigido aos 208 utilizadores da plataforma INDEZ 2010 de todas as instituições de ensino superior público e contou com uma taxa de resposta de 43% (90 respostas).

O modelo de Satisfação com a Plataforma INDEZ 2010 relaciona, por um lado, a satisfação dos utilizadores com a plataforma e, por outro lado, com cada uma das potencialidades da plataforma, bem como com o apoio prestado pela equipa do INDEZ. Cada um destes indicadores corresponde a uma questão do inquérito, respondida na escala de 1 a 10.

- *INDEZ – Grau de importância:* a) Para a IES; b) Como ferramenta de apoio à gestão

- *Satisfação Global:* Grau de satisfação com a Plataforma INDEZ

- *Processo de preenchimento do INDEZ 2010:* a) O grau de complexidade do preenchimento, como por exemplo, exportação de dados de aplicações vs preenchimento manual, dificuldade no preenchimento dos campos, formatação dos campos, variabilidade dos campos solicitados, etc.; b) A facilidade em obter informação/apoio sobre o processo de preenchimento do(s) ficheiro(s)

- *Processo de carregamento do INDEZ 2010:* a) O grau de complexidade do carregamento, como por exemplo, regras de validação de campos e ficheiros, relatórios de erros, formatação de ficheiros, etc.; b) A facilidade em obter informação/apoio sobre o processo de carregamento do(s) ficheiro(s); c) O rigor e clareza do relatório de erro de carregamento e processamento de ficheiros

- *Processo de validação e aprovação do INDEZ 2010:* a) O grau de complexidade da validação/aprovação, como por exemplo, relatórios agregados, correção da informação submetida, processo de aprovação, etc.; b) A qualidade e utilidade do relatório agregado; c) O modo de aprovação final do INDEZ; d) A facilidade em obter informação/apoio sobre o processo de validação e aprovação da informação

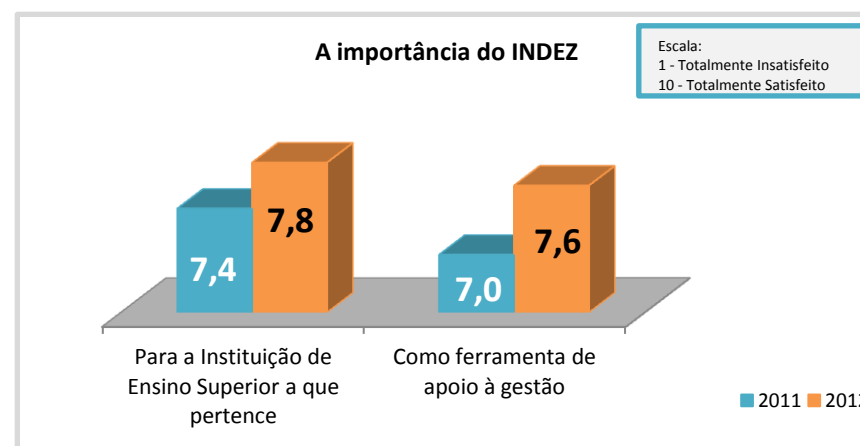
- *Plataforma Online - Quais as áreas utilizadas:* a) Carregar/gerir ficheiros (Ficheiros xml ou csv); b) Adicionar/modificar/eliminar contactos (Contactos de Aprovador/Gestor/Contribuidor), c) Pedido e gestão de relatórios (Relatório agregado); d) Pedido de aprovação/Aprovação/Reabertura do INDEZ; e) Ajuda (Consulta de documentos de apoio e perguntas frequentes); f) Esclarecimento de dúvidas (Contacto via Plataforma)

- *Avaliação de alguns aspetos relativos à plataforma:* a) A gestão de utilizadores, perfis e contactos; b) A gestão de ficheiros carregados/validados; c) A consulta de informação submetida, validada e aprovada em anos anteriores; d) O rigor, clareza e qualidade dos documentos técnicos de apoio, e) A utilidade do esclarecimento de dúvidas através da Plataforma INDEZ, e respetivo registo histórico

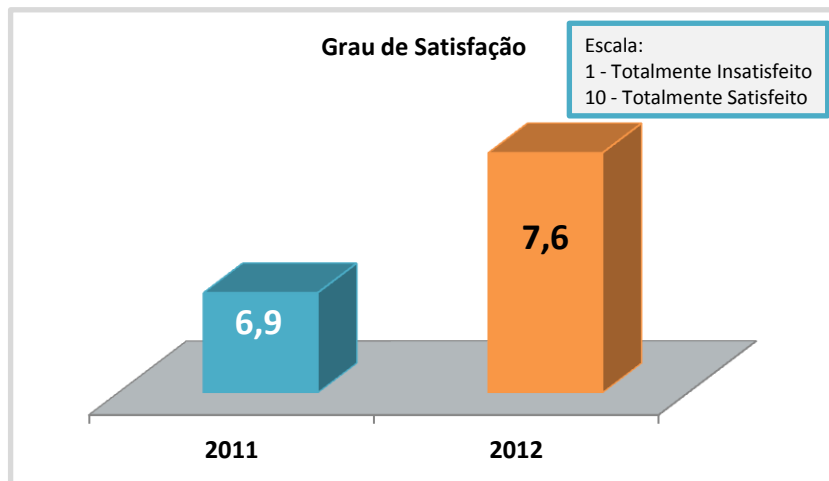
- *Realização de expectativas:* Considerando a experiência com a plataforma INDEZ, até que ponto se considera que a mesma realizou as expectativas dos utilizadores. Isto é, até que ponto se considera que a plataforma INDEZ é melhor ou pior do que se esperava dela.
- *Plataforma INDEZ Ideal:* Imaginando uma plataforma on-line INDEZ ideal, em que medida se considera que a atual plataforma se aproxima desse ideal?
- *Equipa de Apoio ao INDEZ:* a) Conhecimento da existência da Equipa de apoio ao INDEZ na DGES; b) Se já se recorreu ao apoio desta equipa; c) Se a equipa de apoio ao INDEZ deu apoio no processo de preenchimento e submissão do INDEZ; d) De que tipo foi esse apoio.
- *Avaliação do Apoio da Equipa:* a) O desempenho geral; b) A disponibilidade no atendimento; c) O tempo de resposta a dúvidas; d) O rigor e clareza da ajuda prestada; e) A qualidade do apoio prestado

Plataforma INDEZ

Foi inquirido aos utilizadores qual a importância da Plataforma INDEZ 2010, para as suas instituições de ensino superior e qual a importância dada como ferramenta de apoio à gestão na sua instituição, tendo-se verificado em ambas as questões uma avaliação positiva. Verificou-se também que de 2011 para 2012 a avaliação tornou-se mais positiva ainda.



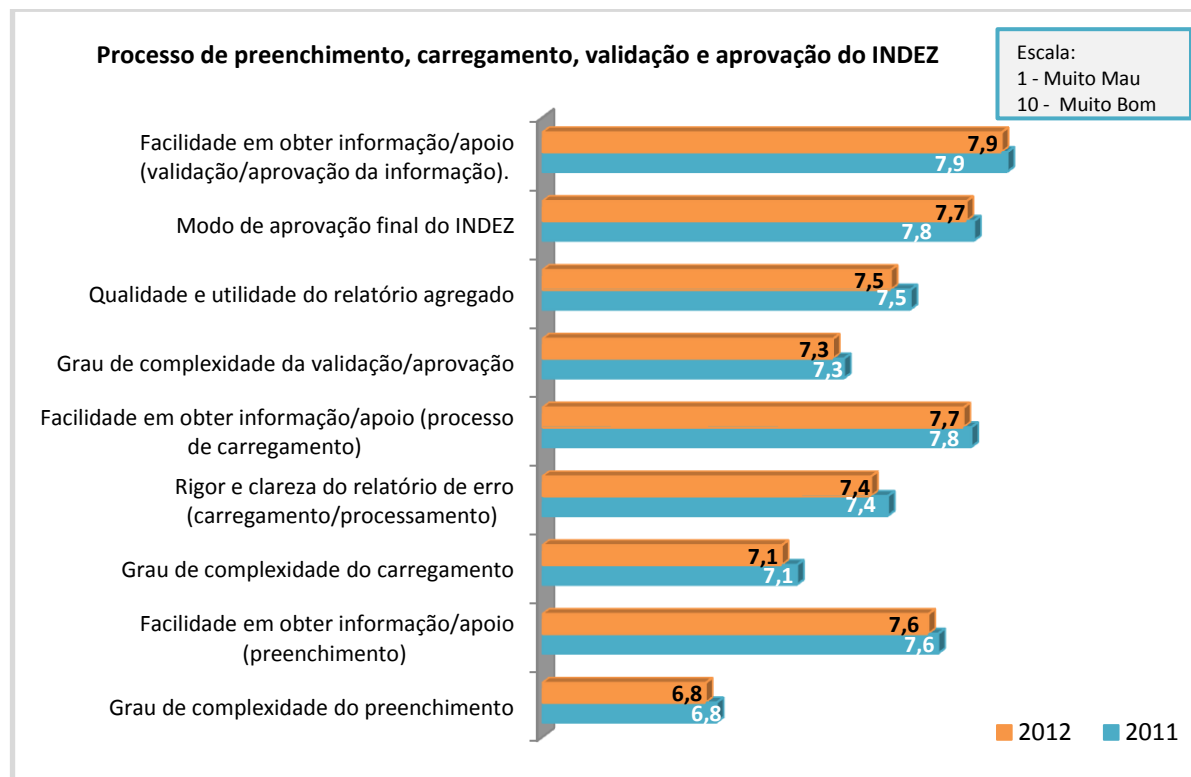
Satisfação Global



A experiência dos utilizadores/inquiridos na plataforma INDEZ 2010 relativamente a sua satisfação global é positiva, situando-se nos 7,6, tendo sofrido um incremento face a 2011 (+0,7%).

Processo de preenchimento, carregamento, validação e aprovação do INDEZ

No que diz respeito ao processo de preenchimento, carregamento, validação e aprovação do INDEZ, verificou-se que a avaliação por parte das Instituições de Ensino Superior foi globalmente positiva, uma vez que todos os valores médios obtidos, relativos a estes procedimentos, se situaram acima de 6, estando inclusivamente 8 dos 9 procedimentos avaliados, acima de 7.

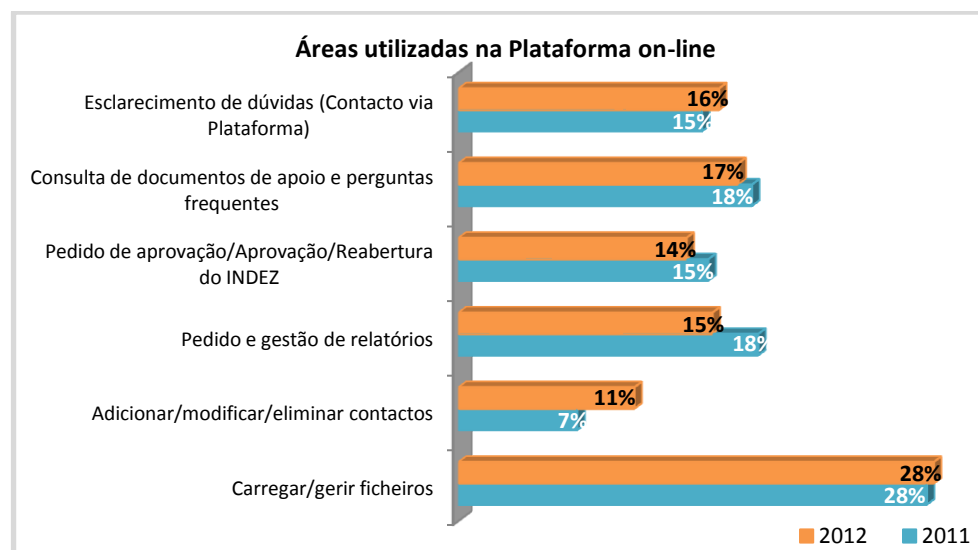


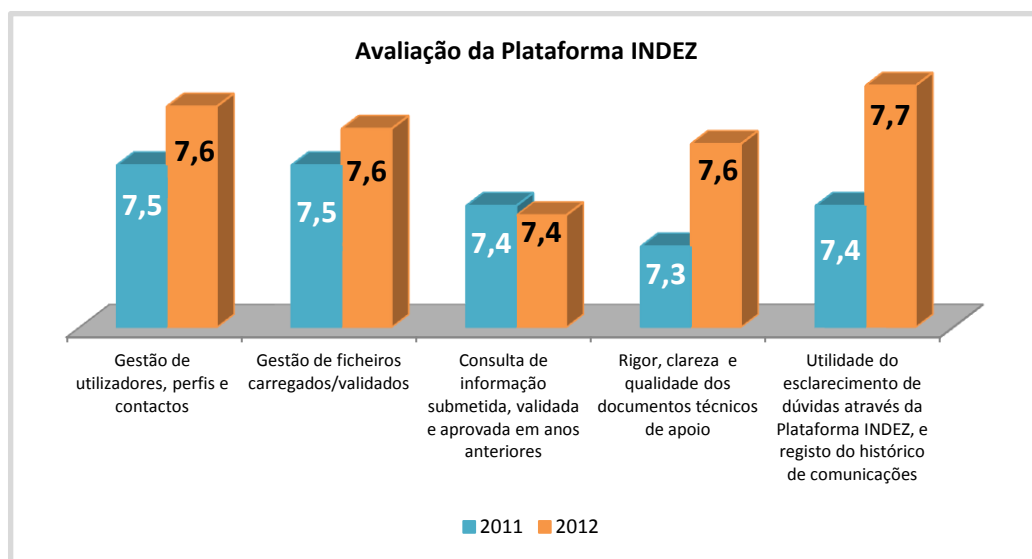
Como pontos a melhorar, estão os itens que ficaram abaixo do valor 7, tal como o grau de complexidade do preenchimento, devendo as alterações incidir no sentido de tentar simplificar ainda mais estes procedimentos. Dever-se-á também dar uma especial atenção ao modo de aprovação final do INDEZ e à facilidade em obter informação/apoio (processo de carregamento) tendo em conta estes dois procedimentos perderam 0,1% face a 2011.

Plataforma On-line

No que concerne à plataforma on-line INDEZ a área mais utilizada diz respeito ao carregamento e gestão de ficheiros (28%, tendo obtido valor igual em 2011) não sendo de descurar outras áreas como o Pedido e gestão de relatórios (15% vs. 18% em 2011), Consulta de documentos de apoio e perguntas frequentes (17% vs. 18% em 2011) e o Esclarecimento de dúvidas via plataforma (16% vs. 15% em 2011).

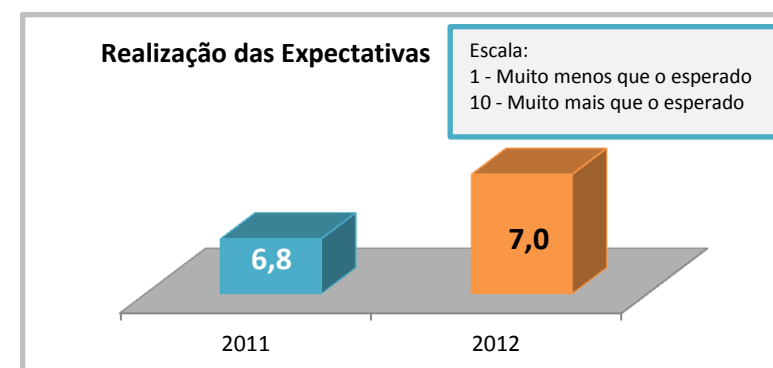
A área menos utilizada diz respeito aos contactos (11% vs. 7% em 2011) uma vez que só em caso de alteração da equipa, face ao anterior ano, é que há lugar à alteração/inclusão ou eliminação de contactos.



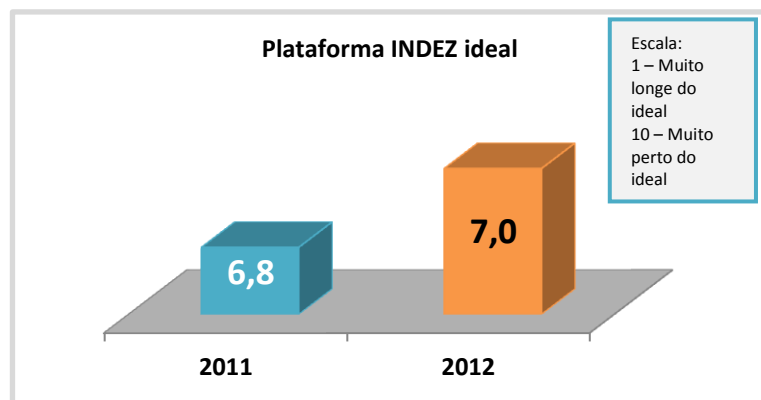


A avaliação da Plataforma INDEZ é globalmente positiva, sendo que numa escala de 1 (nada Importante) a 10 (Muito Importante), nos vários domínios questionados, a avaliação situa-se sempre acima de 7. Face a 2011 a valoração dos parâmetros melhorou exceto na consulta de informação submetida, validade e aprovada em anos anteriores que se manteve.

Em relação à realização das expectativas geradas o valor apurado situa-se em 7,0 (+0,2 que em 2011)



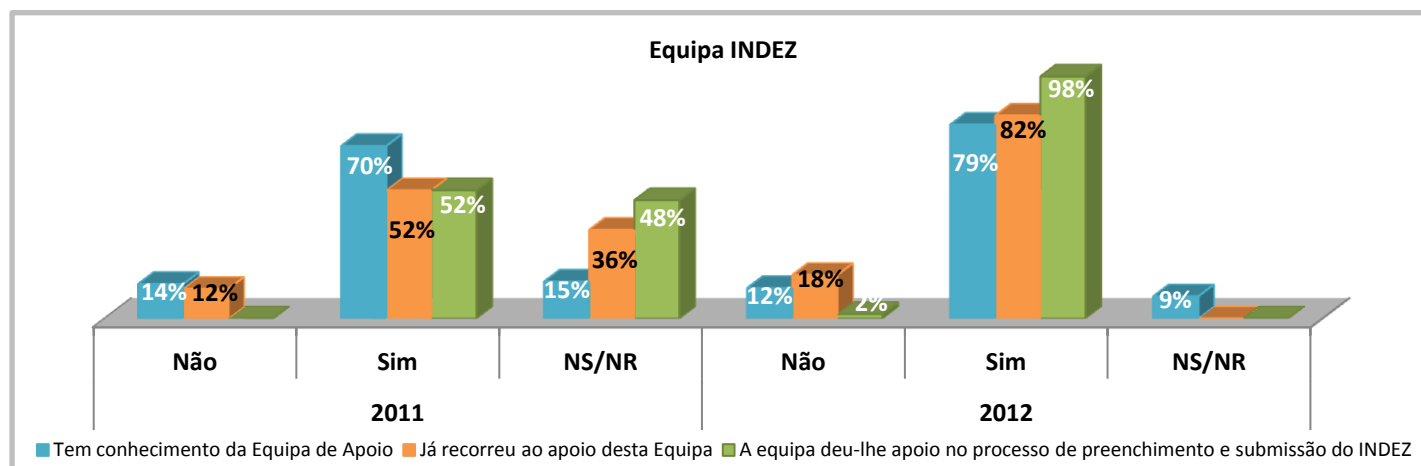
Plataforma INDEZ ideal



A Plataforma INDEZ não é considerada como sendo a ideal. No entanto, tendo em conta o resultado obtido, 7,0 (+0,2 que em 2011), pode-se considerar que a avaliação foi positiva.

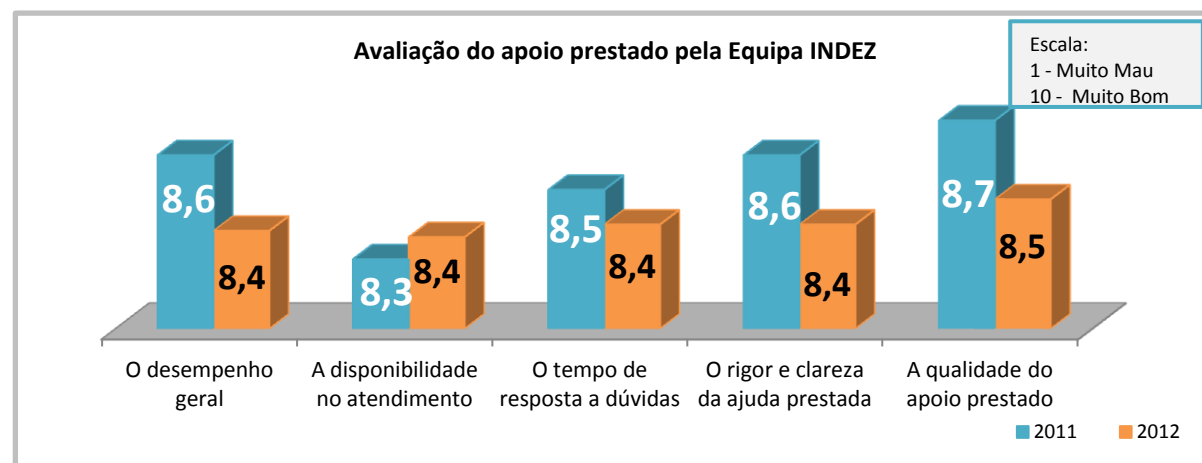
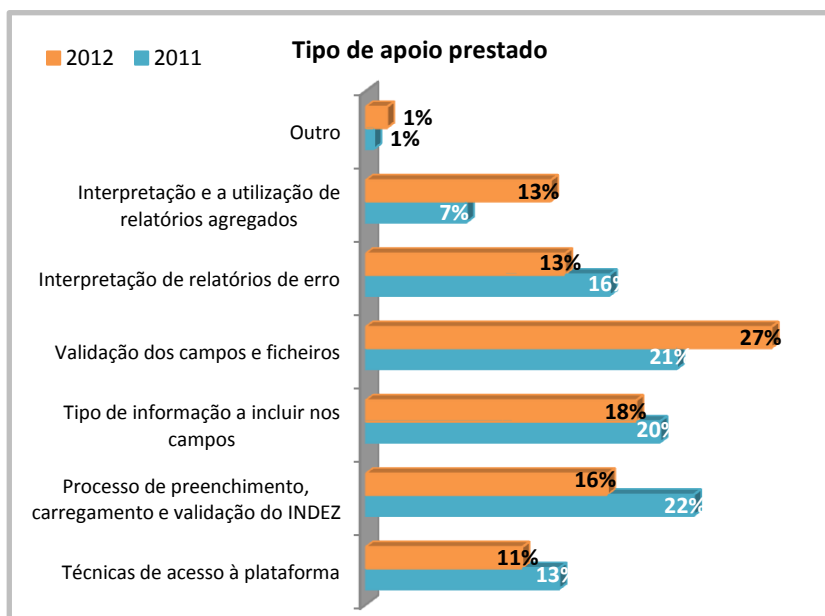
Grau de satisfação com o apoio prestado pela equipa do INDEZ

A maioria dos intervenientes no INDEZ conhece (79% vs. 70% em 2011) e já recorreu (82% vs. 52% em 2011) ao apoio da Equipa do INDEZ, tendo a equipa prestado apoio no processo de preenchimento e submissão do INDEZ (98% vs. 52% em 2011).



O tipo de apoio que esta equipa prestou incidiu essencialmente sobre:

- a validação dos campos dos ficheiros (27% vs. 21% em 2011);
- o tipo de informação a incluir nos campos (18% vs. 20% em 2011) e
- o processo de preenchimento, carregamento e validação do INDEZ (16% vs. 22% em 2011),



No que diz respeito ao desempenho global da equipa verifica-se que na generalidade a equipa teve uma boa prestação, a avaliar pelos valores obtidos, na maioria dos casos, 8,4. No entanto, verificou-se que todos os valores decresceram face a 2011, logo é necessário efetuar uma análise detalhada para apurar o motivo destes resultados.

ANEXO 5 - INQUÉRITO AOS UTENTES DO BALCÃO ELETRÓNICO (BE.COM), RELATIVAMENTE À “SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DO BALCÃO ELETRÓNICO (BE.COM)”.

A DGES – Direção-Geral do Ensino Superior realizou um inquérito destinado aos utilizadores do Balcão Eletrónico (BE.COM) da DGES com o objetivo de avaliar a satisfação com o Balcão.

Este documento tem como objetivo apresentar sinteticamente os resultados obtidos através da realização do inquérito.

A metodologia adotada assentou na realização de um inquérito que permitisse aferir a satisfação dos utilizadores do Balcão Eletrónico (BE.COM) da DGES.

O inquérito, realizado entre os dias 07 e 18 de fevereiro de 2013, foi dirigido aos 32.751 utilizadores do Balcão Eletrónico (BE.COM) da DGES em 2012 e contou com uma taxa de resposta de 6% (1.863 respostas)⁸.

O modelo de Satisfação relaciona a satisfação dos utilizadores com imagem da DGES, com a plataforma BE.COM, com as FAQ's, com a comparação de processos, com a realização das expectativas e com o BE.COM ideal. Cada um destes indicadores corresponde a uma questão do inquérito, respondida na escala de 1 a 10.

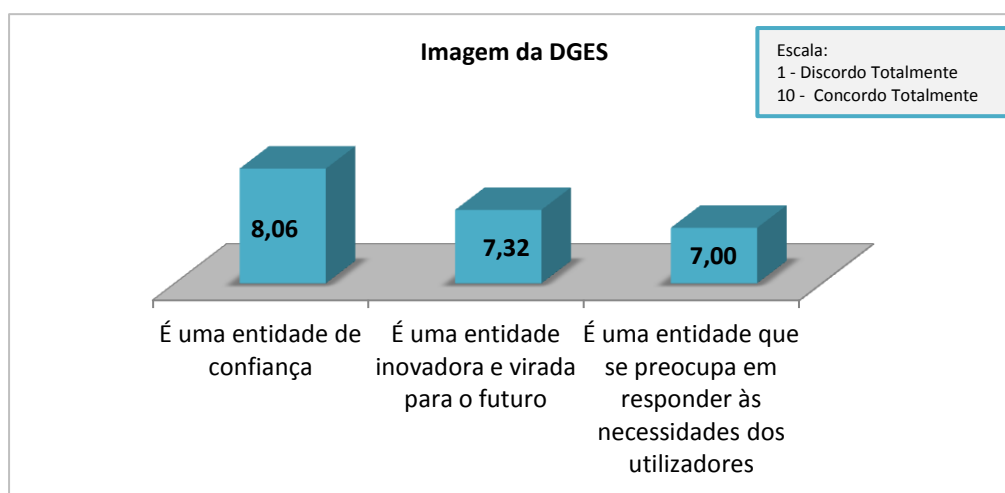
⁸ Dos 32.751 e-mails enviados, 1.931 foram devolvidos porque a caixa de correio já não existe ou porque a caixa de correio está cheia ou porque se encontravam em "out of office". Assim, admitiu-se que o universo foi de 30.820 utilizadores. Destes 30.820 utilizadores, 2.649 chegaram a abrir o questionário mas não o concluíram, por esse mesmo motivo, foram excluídos da amostra.

<i>Dimensões</i>	<i>Indicadores</i>
Imagem da DGES	<i>É uma entidade de confiança</i>
	<i>É uma entidade inovadora e virada para o futuro</i>
	<i>É uma entidade que se preocupa em responder às necessidades dos utilizadores</i>
BE.COM	<i>A qualidade geral (visual) do grafismo</i>
	<i>A velocidade de carregamento das páginas</i>
	<i>A organização do conteúdo e/ou das páginas do sítio</i>
	<i>A consulta de informação submetida anteriormente</i>
	<i>O rigor e a clareza das respostas por parte dos técnicos da DGES</i>
	<i>A qualidade das respostas por parte dos técnicos da DGES</i>
	<i>A facilidade de preenchimento do formulário</i>
FAQ's	<i>Tempo de resposta (desde o momento em que o pedido foi submetido até obter a 1ª resposta)</i>
	<i>O rigor e a clareza</i>
	<i>A qualidade</i>
Satisfação global	<i>A satisfação das necessidades (se as FAQ's se encontram adequadas às reais necessidades dos utilizadores)</i>
	<i>Grau de satisfação com o BE.COM 2012</i>
Comparação de processos	<i>Simplicidade do procedimento</i>
	<i>Tempo necessário para concluir o processo</i>
Realização das expectativas	<i>Considerando a sua experiência, em 2012, com o BE.COM, até que ponto considera que o mesmo realizou as suas expectativas, isto é, até que ponto considera que o BE.COM é melhor ou pior do que esperava dele.</i>
BE.COM Ideal	<i>Imagine o balcão eletrónico ideal. Em que medida considera que o atual BE.COM se aproxima desse ideal?</i>

Quadro 1: Dimensões e respetivos indicadores

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DO BE.COM 2012

IMAGEM DA DGES

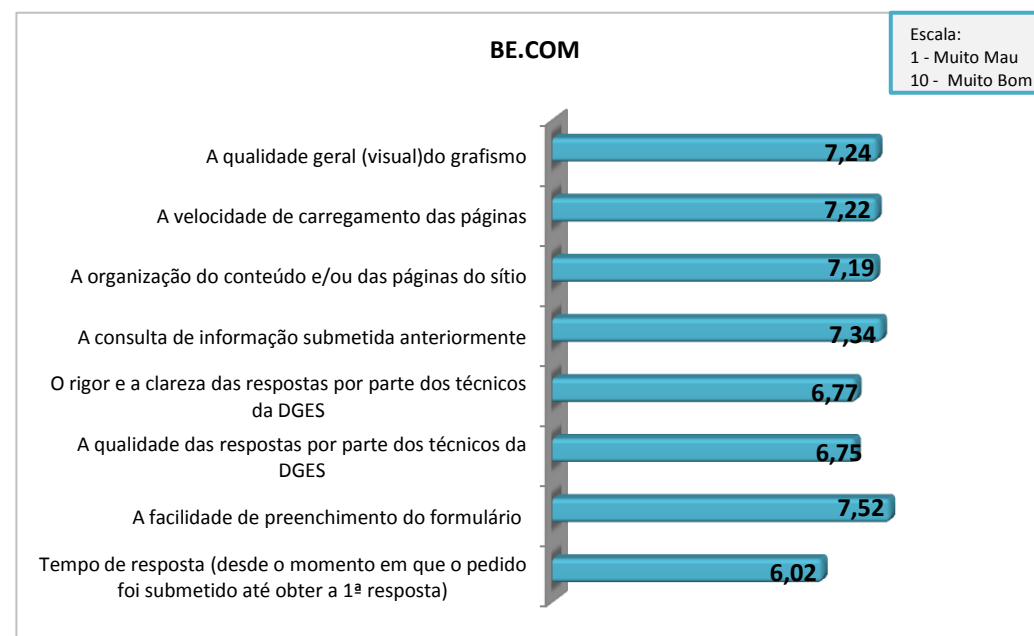


Foi inquirido aos utilizadores qual o grau de concordância com as três afirmações postuladas sobre a imagem da DGES, tendo-se verificado que todas as questões têm uma avaliação positiva.

BE.COM

No que concerne à plataforma BE.COM a aspeto melhor classificado diz respeito à facilidade de preenchimento do formulário (7,52) não sendo de descurar outras áreas como a consulta de informação submetida anteriormente (7,34), a qualidade geral (visual) do grafismo (7,24), a velocidade de carregamento das páginas (7,22) e a organização do conteúdo e/ou das páginas do sitio (7,19).

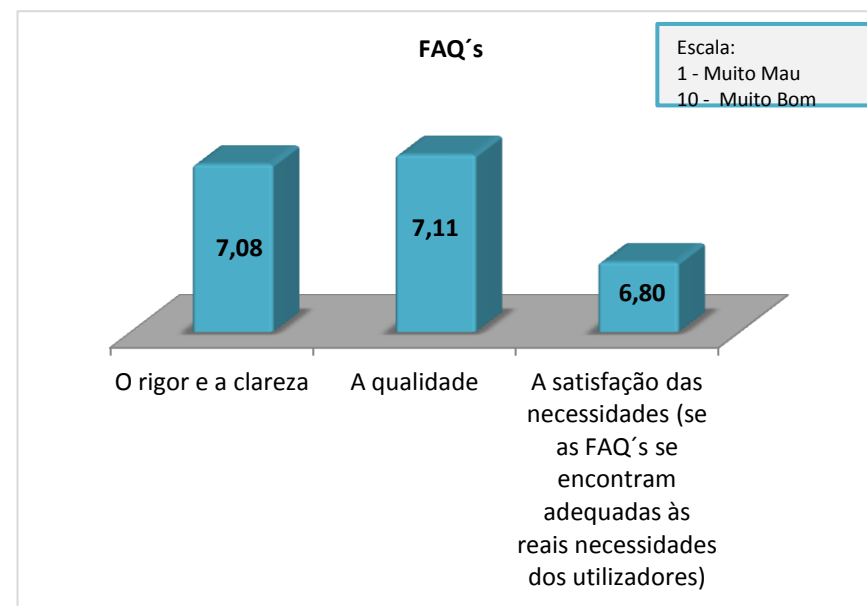
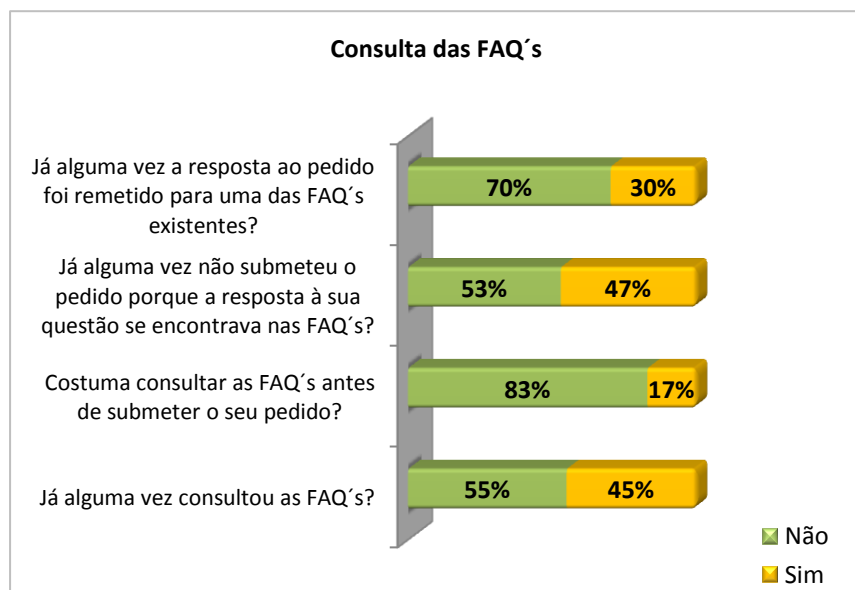
A aspeto com menor classificação diz respeito ao tempo de resposta (6,02).



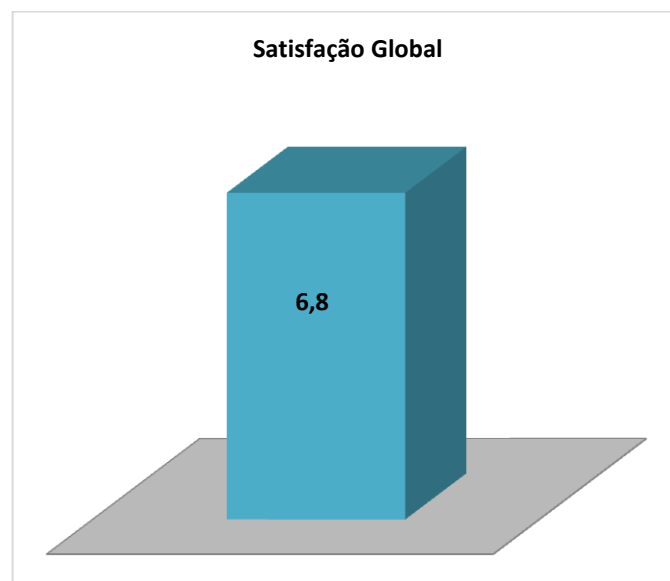
FAQ's

No que diz respeito às FAQ'S, verificou-se que a maioria dos utilizadores não consulta as FAQ's em momento algum do processo.

Dos utilizadores que utilizaram as FAQ's, verificou-se que a avaliação foi globalmente positiva, uma vez que todos os valores médios obtidos se situaram acima de 6.

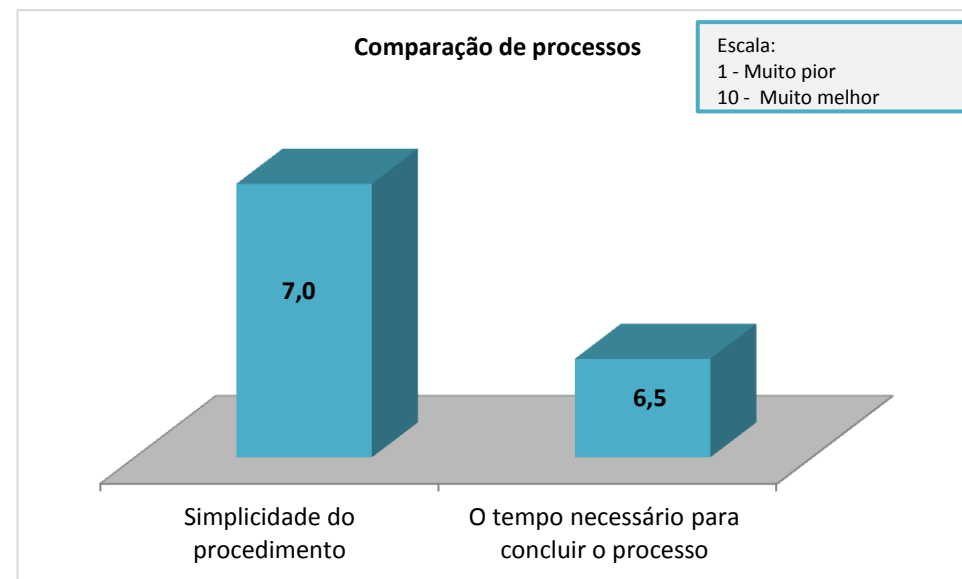
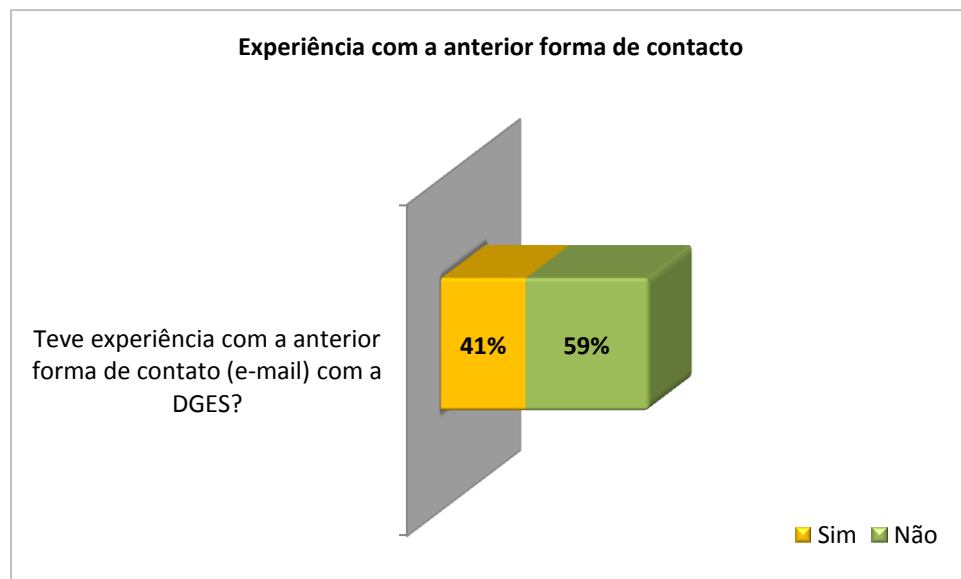


SATISFAÇÃO GLOBAL



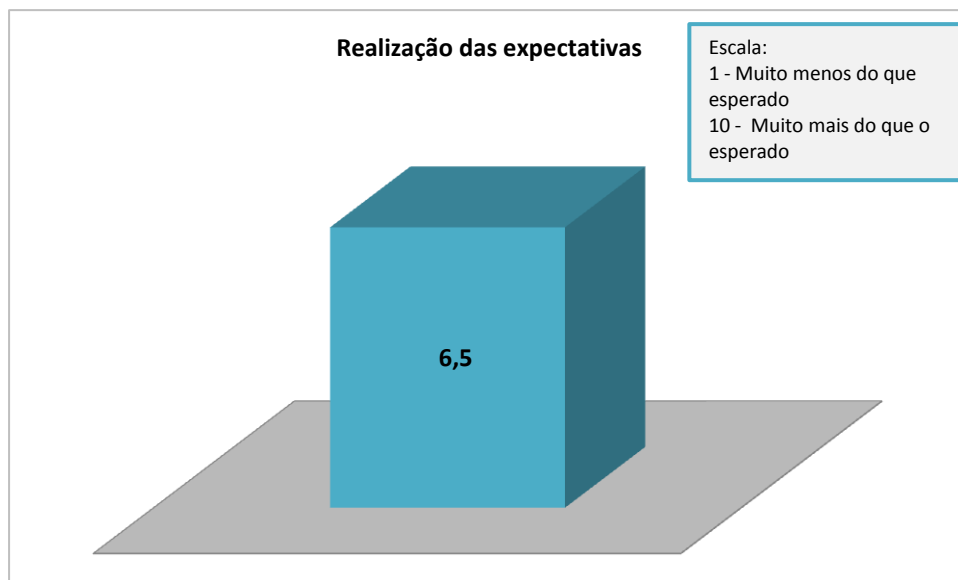
A experiência dos utilizadores/inquiridos com o BE.COM 2012 relativamente a sua satisfação global é positiva, situando-se nos 6,8.

COMPARAÇÃO DE PROCESSOS



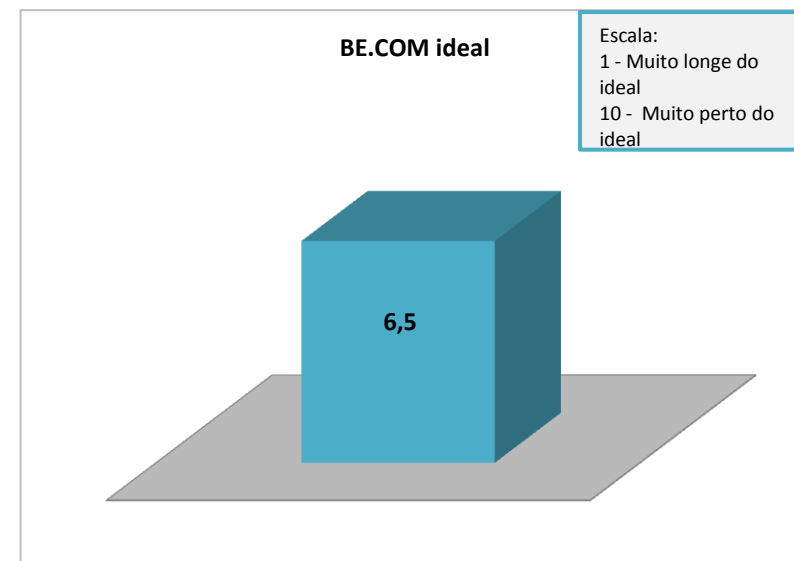
No que diz respeito à comparação de processos verificou-se que apenas 41% dos inquiridos teve experiência com o processo anterior e que a avaliação por parte dos utilizadores foi globalmente positiva, uma vez que os valores médios obtidos se situaram acima de 6.

REALIZAÇÃO DAS EXPECTATIVAS



Em relação à realização das expectativas geradas o valor apurado situa-se em 6,5.

BE.COM IDEAL



O BE.COM não é considerado como sendo a ideal. No entanto, tendo em conta o resultado obtido, 6,5, pode-se considerar que a avaliação foi positiva.

