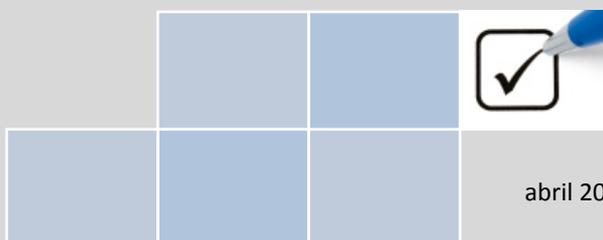


DGES Direção-Geral do Ensino Superior

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013



abril 2014





ÍNDICE

SUMÁRIO EXECUTIVO	4
I - RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO	6
1 AVALIAÇÃO GLOBAL DO GRAU DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS	7
2. ANÁLISE DE DESEMPENHO	24
3. ANÁLISE E AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO (SCI)	33
4. PARTICIPAÇÃO	36
5. BENCHMARKING NACIONAL E INTERNACIONAL	37
6. MEDIDAS A TOMAR PARA FUTURAS MELHORIAS DE DESEMPENHO.....	45
7. AVALIAÇÃO FINAL.....	46
II - RELATÓRIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS.....	47
III – BALANÇO SOCIAL	125
ANEXOS	158

SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente Relatório de Atividades da Direção-Geral do Ensino Superior (DGES), relativo ao ano de 2013, 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 pelos Decretos-Lei n.ºs 266-G/2012, de 31 de dezembro e 102/2013, de 25 de julho, foi definida a orgânica do Ministério da Educação e Ciência (MEC).

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 orgânica da DGES.

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).

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.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

No ano de 2013, 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 2013, 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 2013, foram globalmente concretizados, tendo sido superados 6 indicadores e atingidos 8, num total de 14 indicadores que foram fixados no QUAR.

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).

No âmbito das atividades desenvolvidas pelas unidades orgânicas da DGES são referenciadas as atividades não decorrentes de objetivos prosseguidas por cada uma das unidades orgânicas, numa perspetiva de otimização dos projetos promovidos pela DGES no ano de 2013.

Numa avaliação global, as ações e projetos planeados pela DGES consubstanciaram-se em objetivos anuais propostos. Dos 33 objetivos fixados, resultaram 68 indicadores, dos quais foram superados 55.

A Parte III do Relatório de Atividades é relativa ao Balanço Social do ano de 2013 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 05/04/2013, o Senhor Ministro da Educação e Ciência homologou o QUAR da DGES do ano de 2013.

Em 2013, 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, conseqüentemente, 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.

EFICÁCIA

50%

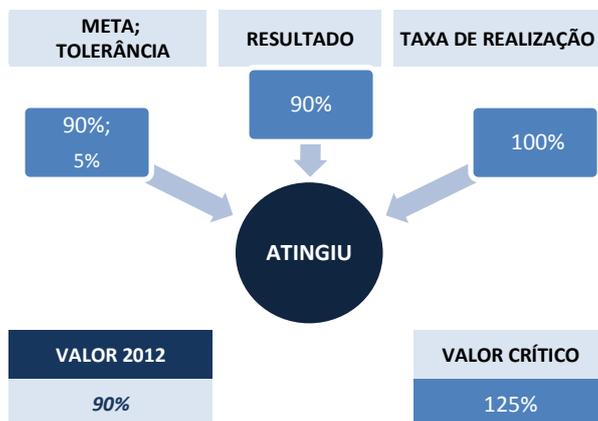
33%

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



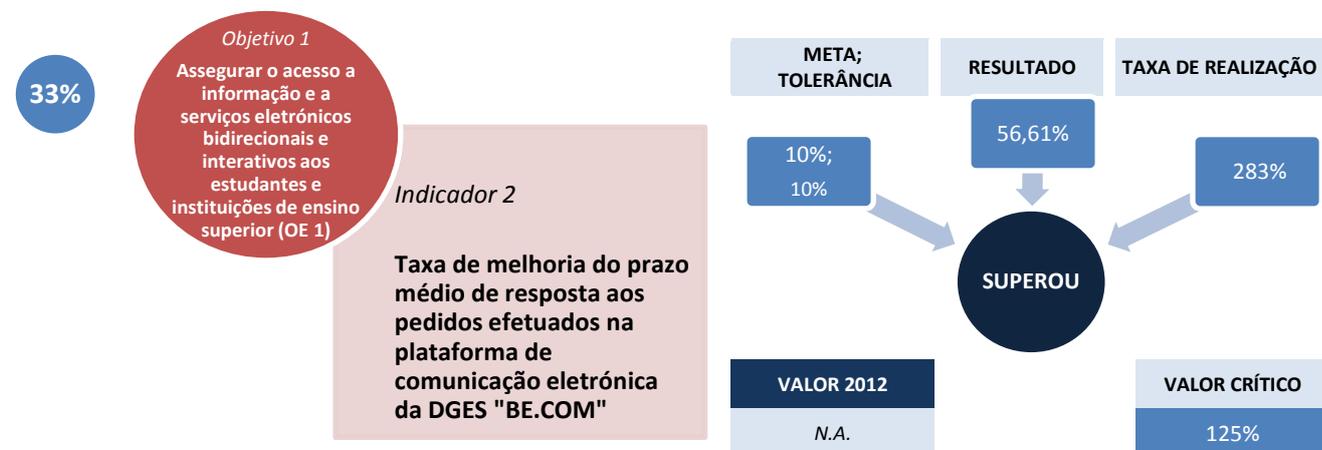
<p>EXECUÇÃO DO INDICADOR</p>	<p>A reforma do <i>site</i> da DGES visa potenciar a modernização e melhoria continuada de um recurso informático que serve como ferramenta para o fornecimento de informação e serviços a um elevado número de visitantes, estreitando o relacionamento da DGES com os seus utentes.</p> <p>Foram efetuadas significativas melhorias nas diversas áreas do Portal da DGES, com uso exclusivo de recursos humanos internos e sem despesas, na ótica de prestação de serviços e de informação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisão, atualização permanente e criação de novos conteúdos; • Melhoria na organização de conteúdos informativos, de forma a serem mais dinâmicos e <i>user friendly</i>; • Simplificação de acesso aos conteúdos através da otimização da navegabilidade; • Publicação de Guias de informação, assegurando a sua disponibilização em vários formatos – <i>site, e-book, pdf</i>; • Criação de diversos destaques/notícias; • Na ótica da criação de novos suportes comunicacionais foi criado um site dedicado em especial aos estudantes portugueses no Luxemburgo, atenta a importância da emigração portuguesa naquele país; • Criação de área específica para uma <i>newsletter</i>, disponibilizando assim informação atualizada e relevante a um conjunto elevado de subscritores; • Disponibilização de alguma informação relevante em língua inglesa (áreas de mobilidade, cooperação internacional e reconhecimento).
<p>RESULTADO</p>	<p>Foram cumpridas as atividades planeadas, tendo sido sempre assegurada a atualização de informação.</p>

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

ANÁLISE DO DESVIO	As atividades planeadas foram executadas 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.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none"> • 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 <i>site</i> 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 <i>site</i> da DGES, na sequência da preocupação constante pela melhoria e aperfeiçoamento da informação disponibilizada, com resultados muito favoráveis.

EFICÁCIA

50%



EXECUÇÃO DO 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. Face à importância desta nova ferramenta, foi considerado prioritário por toda a equipa da DGES o desenvolvimento de várias funcionalidades do "Be.Com" a fim de ser prestados os melhores serviços de informação e dadas respostas atempadas e de valor aos utentes.
RESULTADO	Foi alcançada a taxa de melhoria do prazo médio de resposta de 56,61% face ao ano de 2012.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

ANÁLISE DO DESVIO	O desvio positivo verificado deve-se, por um lado, ao facto de ser uma ferramenta recente, não existindo um grande número de valores históricos de resultados anuais para comparação. Por outro lado, o esforço aplicado na resposta imediata e com qualidade aos utentes denota a importância atribuída a esta via comunicacional por parte da DGES, como parte da boa administração que se pretende.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Maior transparência na comunicação; • Maior satisfação das necessidades de informação atualizada sentidas pelos destinatários/público-alvo da DGES; • Reforço da eficiência nos serviços de atendimento da DGES; • Maior celeridade de informação; • 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	Este indicador, apesar de ser novo na sua formulação, reflete a evolução de outros indicadores constantes desde o QUAR da DGES do ano de 2008 na implementação de sistemas eletrónicos <i>online</i> que visam a satisfação e uma maior aproximação às necessidades dos utentes.

EFICÁCIA

50%

33%

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

Indicador 3

Número de iniciativas inovadoras concretizadas



EXECUÇÃO DO INDICADOR	<p>O trabalho desenvolvido pela DGES encontra-se inteiramente orientado para a prestação de serviços de qualidade aos seus utentes, sendo que no ano de 2013 foram implementadas diversas iniciativas inovadoras, tendentes à maior satisfação dos mesmos.</p> <p>Nas diversas áreas de atuação da DGES, destacam-se as seguintes iniciativas concretizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reforma dos conteúdos informativos do <i>site</i> e das áreas reservadas Ponto Gabinete e Ponto Embaixada, na área referente aos regimes especiais de acesso ao ensino superior;
------------------------------	---

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

	<ul style="list-style-type: none"> • Criação de um <i>site</i> dedicado em especial aos estudantes portugueses no Luxemburgo; • Criação de um <i>site</i> para divulgação do Guia Geral de Exames; • <i>Upgrade</i> da BD_20.E; • <i>Upgrade</i> da BD_RE; • Reformulação do atendimento presencial, na ótica do atendimento personalizado com criação de agenda; • Disponibilização ao público em geral que pretende ver as suas habilitações superiores reconhecidas no estrangeiro de um formulário para a requisição <i>online</i> de declaração de reconhecimento de instituição de ensino superior e curso conferente de grau académico. Foi um serviço que se desmaterializou, podendo ser requisitado diretamente no <i>site</i> da DGES e enviado ao interessado por correio; • Lançamento, em 2013, de uma Newsletter da DGES/DRMCI com carácter semestral abrangendo um público estimado em cerca de 1000 destinatários; • Realização de uma conferência, em novembro de 2013, sob o tema “Internacionalização do Ensino Superior”.
RESULTADO	Foram cumpridas as atividades planeadas.
ANÁLISE DO DESVIO	As atividades concretizadas resultaram de um esforço de aperfeiçoamento contínuo na vertente da comunicação organizacional.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none"> • 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	Este indicador decorre de metas que têm vindo a ser definidas não só para o serviço, no seu todo, mas igualmente para os trabalhadores da DGES de modo a que cada um possa contribuir para o desenvolvimento organizacional e melhoria dos serviços prestados.

EFICÁCIA

50%

34%

Objetivo 2

Garantir resposta às solicitações dos membros do Governo (de complexidade média ou elevada) sobre questões no âmbito do Ensino Superior (OE 2)

Indicador 4

Taxa de estudos e pareceres técnico-jurídicos elaborados dentro do prazo estipulado



EXECUÇÃO DO INDICADOR	A DGES no exercício da sua missão de assegurar a conceção, a execução e a coordenação das políticas que, no âmbito do ensino superior, cabem ao MEC, elabora inúmeros estudos e pareceres técnico-jurídicos a solicitação dos gabinetes dos membros do Governo da área do ensino superior.
RESULTADO	Os estudos e pareceres técnico-jurídicos foram elaborados dentro do prazo estipulado.
ANÁLISE DO DESVIO	O resultado obtido encontra-se dentro da meta estabelecida.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none"> Participação ativa da DGES em processos de melhoria no âmbito do Ensino Superior Criação de conhecimento para a tomada de decisão superior Orientação dos serviços para a prestação de informação de qualidade reforçada e atempada
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	Não aplicável.

EFICÁCIA

50%

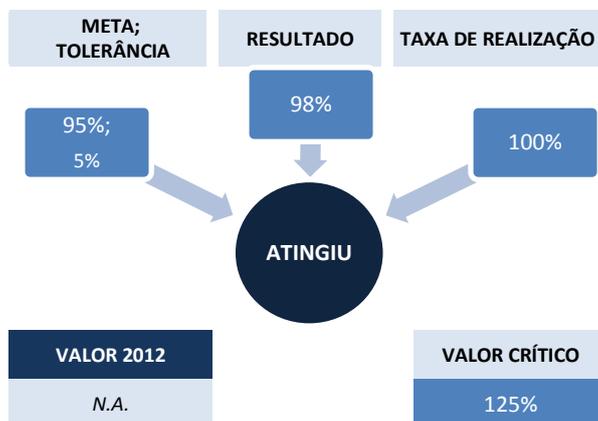
34%

Objetivo 2

Garantir resposta às solicitações dos membros do Governo (de complexidade média ou elevada) sobre questões no âmbito do Ensino Superior (OE 2)

Indicador 5

Taxa de informações e pareceres objeto de despacho favorável pelos membros do Governo



EXECUÇÃO DO INDICADOR	A DGES no exercício da sua missão de assegurar a conceção, a execução e a coordenação das políticas que, no âmbito do ensino superior, cabem ao MEC, elabora inúmeros pareceres e informações que são objeto de apreciação e despacho por parte dos membros do Governo da área do ensino superior.
RESULTADO	98% das informações e pareceres foram objeto de despacho favorável pelos membros do Governo.
ANÁLISE DO DESVIO	O resultado obtido encontra-se dentro da meta estabelecida.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none"> Participação ativa da DGES em processos de melhoria no âmbito do Ensino Superior Criação de conhecimento para a tomada de decisão superior Orientação dos serviços para a prestação de informação de qualidade reforçada e atempada
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	Não aplicável.

EFICÁCIA

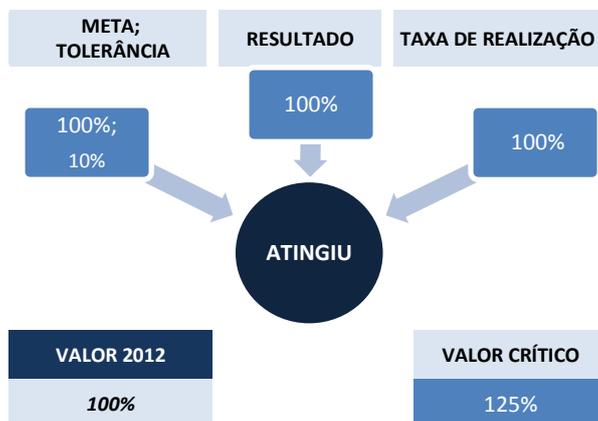
50%

33%

Objetivo 3
Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação externa (OE 1)

Indicador 6

Taxa de disponibilização de modelos de formulários para requerimentos online



EXECUÇÃO DO INDICADOR	Ao longo dos anos, a DGES, através do contributo das unidades orgânicas que a compõem, tem vindo a desenvolver 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.
RESULTADO	<p>Na ótica da prestação de serviços aos destinatários/público-alvo da DGES foram criados e disponibilizados os formulários planeados, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 para pedido de Ficha de Ativação disponibilizado aos Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior; • Disponibilização ao público em geral que pretende ver as suas habilitações superiores reconhecidas no estrangeiro de um formulário para a requisição <i>online</i> de declaração de reconhecimento de instituição de ensino superior e curso conferente de grau académico. <p>Na medida em que já tinham sido disponibilizados diversos formulários <i>online</i>, em anos anteriores, no ano em análise fez-se igualmente o acompanhamento do impacto dos mesmos junto dos requerentes.</p>
ANÁLISE DO DESVIO	Foram executadas todas as ações programadas.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

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, verifica-se no âmbito deste indicador tem-se vindo a cumprir o planeado.
--	--

EFICÁCIA

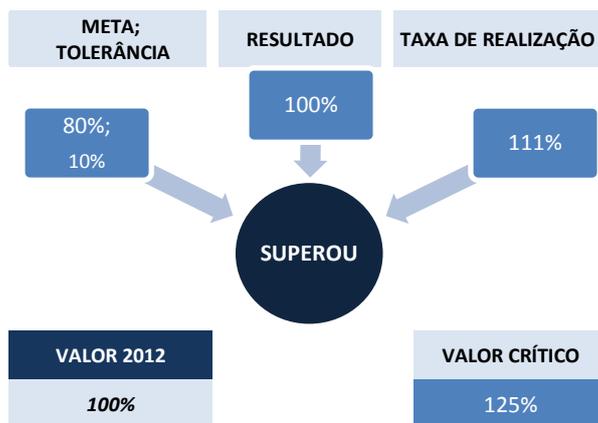
50%

33%

Objetivo 3
Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação externa (OE 1)

Indicador 7

Taxa de disponibilização de informação da competência da DGES noutros sítios da internet



EXECUÇÃO DO INDICADOR	A DGES tem disponibilizado conteúdos informativos <i>online</i> em diversos sítios da internet (p.e. plataforma do Portal do Cidadão), contribuindo para a crescente administração eletrónica dos serviços públicos, no contexto da modernização, simplificação e desburocratização administrativas.
RESULTADO	Foram realizadas as ações planeadas, salientando-se a disponibilização de conteúdos e acessos nos prazos solicitados pela Agência para a Modernização Administrativa para o efeito. No âmbito da plataforma do Portal do Cidadão foi efetuado o acompanhamento de conteúdos anteriormente disponibilizados.
ANÁLISE DO DESVIO	Foram executadas todas as ações programadas.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

EFICÁCIA

50%

33%

Objetivo 3
Melhorar os
Sistemas de
Informação e de
Comunicação
externa (OE 1)

Indicador 8

Taxa de cumprimento do
plano de atualização das
FAQ's disponibilizadas no
site da DGES



EXECUÇÃO DO INDICADOR	Tal como foi anteriormente referido, a DGES tem como objetivo potenciar a modernização e melhoria continuada do seu <i>site</i> institucional, como ferramenta informática indispensável para o fornecimento de informação e serviços. De acordo com as alterações legislativas ocorridas e as necessidades sentidas pelos utentes da DGES, decorrentes do tipo e número de questões dirigidas aos serviços, foi desenvolvido o processo de atualização das FAQ's, no sentido de maximizar a clareza da informação prestada, apostando no esclarecimento de dúvidas mais imediato.
RESULTADO	A atualização e inclusão de novas FAQ's foram sendo feitas de forma continuada ao longo do ano, como previsto.
ANÁLISE DO DESVIO	O desvio positivo deve-se à importância atribuída às FAQ's na resolução imediata de dúvidas.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none"> Melhor prestação de informação, e em menor espaço de tempo. Simplificação no acesso à informação; Reforço da eficiência dos serviços; Redução de contactos telefónicos, presenciais e por correio a solicitar informação genérica; Otimização do custo/benefício na prestação de informação.
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	Este indicador está estreitamente relacionado com os anteriores indicadores relativos ao site da DGES, designadamente o indicador n.º 2 do QUAR, havendo uma correlação entre a melhoria do prazo médio de respostas aos pedidos efetuados na plataforma BE.COM com o cumprimento da atualização das FAQ's do site da DGES.

EFICIÊNCIA

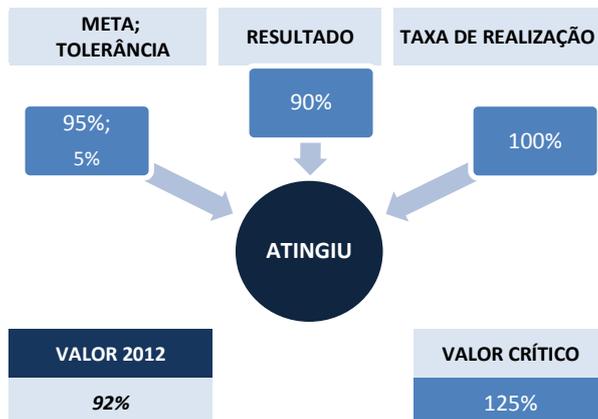
25%

50%

Objetivo 4
Assegurar uma gestão orçamental fiável e rigorosa (OE 2)

Indicador 9

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, por via dessa competência, garante 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 mensal 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.
RESULTADO	Em face dos pedidos de requerimentos apresentados, foram verificados, por forma a garantir, primeiramente, o cumprimento das obrigações enquanto OREPP, um total de 672 processos acompanhados ao longo do ano. O número de processos verificados permitiu atingir a verba de 1,5% exigível, que é o objetivo primordial.
ANÁLISE DO DESVIO	Foi cumprida a obrigação de verificação de 1,5% da despesa total imputada a esses projetos.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none"> 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	Este indicador encontra-se fixado nos QUAR da DGES desde o ano de 2011, com resultados favoráveis ao longo dos anos.

EFICIÊNCIA

25%

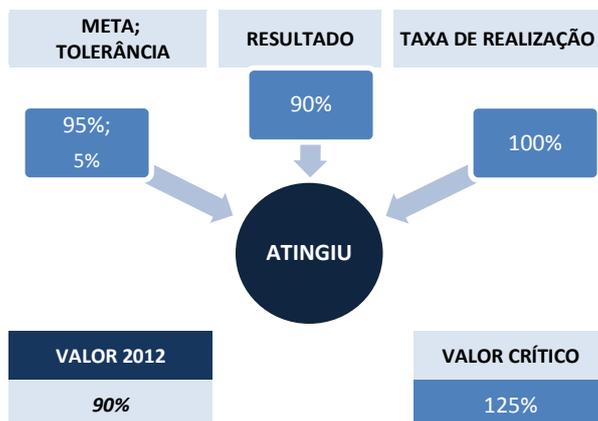
50%

Objetivo 5

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

Indicador 10

Percentagem de correção das evidências detetadas na auditoria de 2012 aos sistemas informáticos da DGES



EXECUÇÃO DO INDICADOR	A empresa "VisionWare", enquanto consultora independente, colaborou com a DGES no decorrer do ano 2013, tendo sido efetuadas diversas atividades de auditoria, visando a análise de áreas particulares da segurança dos sistemas de informação da DGES. Deste modo, foi possível garantir que a segurança de informação é implementada na DGES 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 desenvolvida.
RESULTADO	As falhas detetadas em 2012 foram corrigidas em 90% durante o ano de 2013.
ANÁLISE DO DESVIO	De acordo com o relatório produzido pela empresa consultora, houve um controlo efetivo dos processos de melhoria de segurança implementados aos níveis de infraestruturas e plataforma de serviços online.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>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.</p> <p>Desde o ano de 2009 que 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.</p>

QUALIDADE

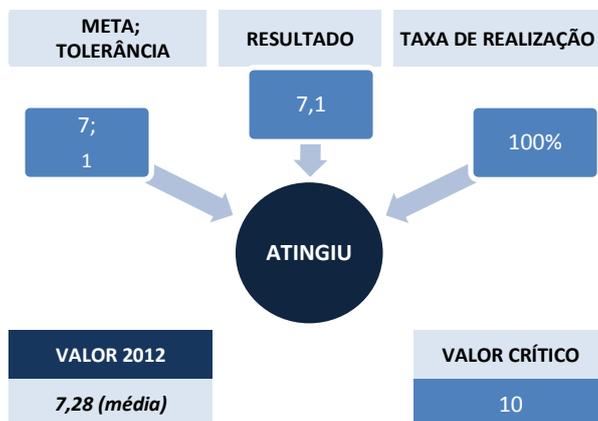
25%

50%

Objetivo 6
Assegurar a avaliação da satisfação dos utilizadores da DGES (OE 3)

Indicador 11

Nível de satisfação global do público-alvo da DGES



EXECUÇÃO DO INDICADOR	<p>Durante o ano de 2013, a DGES realizou inquéritos a diversos utilizadores tendo como intuito aferir a satisfação dos mesmos, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Questionário da Qualidade do Serviço e da Satisfação dos estudantes com o processo de atribuição de bolsas de estudo - Questionário de Satisfação das Instituições de ensino superior; - Questionário de satisfação dos utilizadores dos utilizadores do Balcão Eletrónico (BE.COM) - Questionário de avaliação da Qualidade do Serviço e da Satisfação com a Utilização da Plataforma INDEZ
RESULTADO	<ul style="list-style-type: none"> - Questionário da Qualidade do Serviço e da Satisfação dos estudantes com o processo de atribuição de bolsas de estudo: Foram inquiridos um total de 83.297 candidatos a bolsas de estudo, o que representou uma taxa de resposta de 12% (10.001 respostas). O resultado da avaliação, numa escala de 1 a 10, foi 7,1. - Questionário de Satisfação das Instituições de ensino superior. Foram inquiridas um total de 122 instituições de ensino superior. Das 122 inquiridas, resultaram 97 respostas, o que representa uma taxa de respostas de 87%. O resultado da avaliação, numa escala de 1 a 5, foi 3,33 (O resultado da avaliação, adaptado a uma escala de 1-10, resulta numa avaliação de 8,325). - Questionário de satisfação dos utilizadores dos utilizadores do Balcão Eletrónico (BE.COM): O questionário foi dirigido aos 49.299 utilizadores do Balcão Eletrónico (BE.COM) e contou com uma taxa de resposta de 5% (2.378 respostas). O resultado da avaliação, numa escala de 1 a 10, foi 7,1. - Questionário de avaliação da Qualidade do Serviço e da Satisfação com a Utilização da Plataforma INDEZ: Os utilizadores da plataforma <i>online</i> do INDEZ tiveram um grau de satisfação global de 7,6, valor exatamente idêntico face ao ano anterior. O estudo teve por base um questionário que registou uma taxa de resposta de 33% dos utilizadores da

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

	plataforma INDEZ. Como regra, foi utilizada uma escala de dez valores (de 1 a 10) nas questões de avaliação.
ANÁLISE DO DESVIO	O resultado obtido encontra-se dentro da meta estabelecida.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none"> • 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; <p>Melhoria da imagem da DGES.</p>
COMPARABILIDADE DO OBJETIVO/INDICADOR	<p>- Questionário da Qualidade do Serviço e da Satisfação dos estudantes com o processo de atribuição de bolsas de estudo: O valor apurado representa um decréscimo de 0,1 pontos relativo ao ano anterior.</p> <p>- Questionário de Satisfação das Instituições de ensino superior: O valor apurado representa um aumento ligeiro de 1% face ao ano anterior.</p> <p>- Questionário de satisfação dos utilizadores dos utilizadores do Balcão Eletrónico (BE.COM): Verifica-se um aumento de 0,3 pontos relativo a 2012.</p>

QUALIDADE

25%

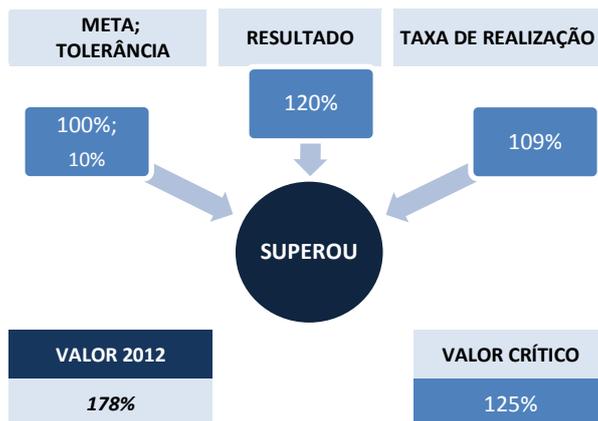
50%

Objetivo 7

Assegurar um conjunto de políticas de gestão da qualidade e das pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores (OE 3)

Indicador 12

Taxa de execução do plano de formação aprovado



EXECUÇÃO DO INDICADOR

No ano de 2013, 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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

RESULTADO	A DGES planeou e superou o indicador definido.
ANÁLISE DO DESVIO	O desvio positivo registado deve-se ao facto de as ações de formação previstas terem sido maioritariamente realizadas. Acresce que foram realizadas outras ações de formação que não se encontravam previstas, decorrentes das necessidades pontuais sentidas pelo Serviço.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Desde o ano de 2008 que este indicador é comum e transversal a todos os organismos do então MCTES.</p> <p>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.</p>

QUALIDADE

25%



EXECUÇÃO DO INDICADOR	<p>A DSAE tem efetuado uma aposta na qualidade do serviço prestado, traduzindo-se um dos vetores dessa aposta na certificação da Unidade Orgânica pelo referencial ISO 9000:2007. 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.</p> <p>Foram realizadas, ao longo do ano de 2013:</p>
------------------------------	---

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

	<ul style="list-style-type: none"> • Ações de sensibilização na DSAE; • Ação de formação que contou com a presença de técnicos da DSAE; • Auditoria interna; • Auditoria externa.
RESULTADO	Foi realizada auditoria externa por parte da SGS, resultando a renovação do Certificado, sem ter sido registada qualquer PAC (Pedido de Ação Corretiva).
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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 aos objetivos definidos para os anos anteriores, verifica-se que a meta de manutenção da certificação é atingida.

QUALIDADE

25%

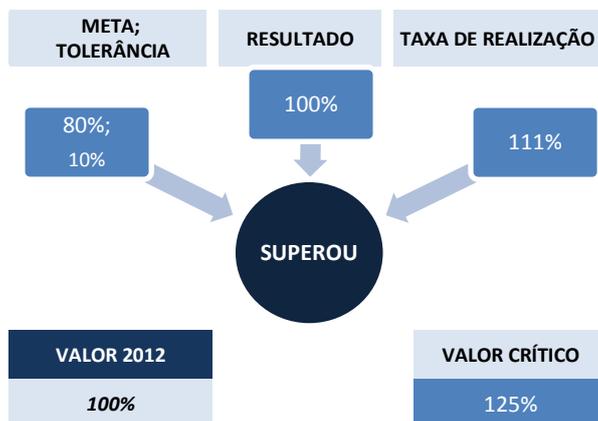
50%

Objetivo 7

Assegurar um conjunto de políticas de gestão da qualidade e das pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores (OE 3)

Indicador 14

Taxa de execução do plano de ações de formação prestadas pela DGES ao seu público alvo



EXECUÇÃO DO INDICADOR	Na ótica da prestação de serviços ao público-alvo da DGES foram prestadas todas as ações de formação planeadas.
------------------------------	---

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

RESULTADO	<ul style="list-style-type: none">• 4 ações de formação sobre reconhecimento de qualificações estrangeiras que tiveram lugar em Braga (17 de maio), em Évora (22 de maio) e em Lisboa (4 de junho e 9 de dezembro);• Participação em sessão sobre a “Internacionalização”, organizada pela Universidade de Évora (7 de fevereiro);• Apresentação dos projetos <i>Erasmus Mundus</i> (Bridge e Interhed) que contam com a participação desta UO, na Conferência organizada pela DGES (14 de novembro);• Lançamento do projeto <i>Fellow Mundus</i> coordenado pela Universidade Nova de Lisboa (21 de outubro).• Sessões de formação/esclarecimento periódicas relacionadas com a atribuição de bolsas de estudo a estudantes do ensino superior.
ANÁLISE DO DESVIO	Foram realizadas todas as ações de formação previstas, tendo, inclusivamente sido realizadas algumas ações de formação que não estavam previstas no plano inicial.
IMPACTOS	<ul style="list-style-type: none">• Aumentar o conhecimento que os técnicos têm das ferramentas utilizadas diariamente, reduzindo o número de erros verificados em fase posterior;• 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	Este indicador mantém o mesmo valor face ao ano anterior.

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 853 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 853 pontos planeados, foram executados 821. Verifica-se, deste modo, uma **taxa de realização dos recursos humanos de 96%**.

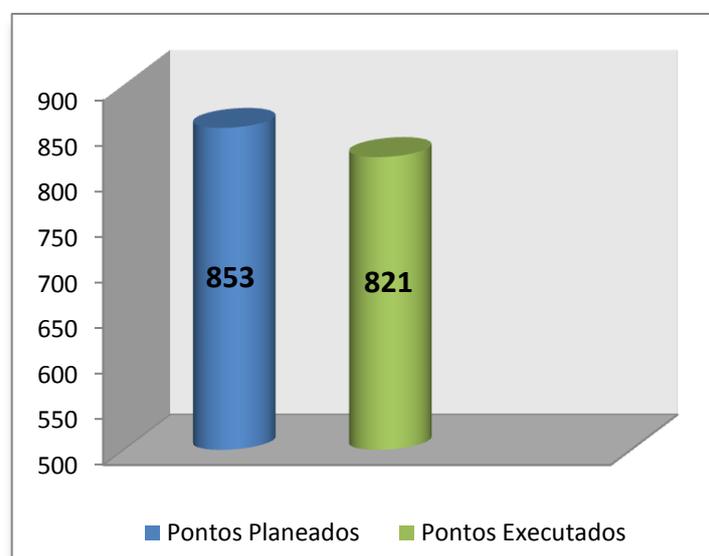


Figura 1 – Recursos Humanos Planeados Vs Utilizados (em pts)

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.

Apresentam-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)	3.272.166 €	2.969.514 €	91%
Despesas c/Pessoal	2.057.620 €	2.050.738 €	100%
Aquisições de Bens e Serviços	851.756 €	692.269 €	81%
Transferências correntes	83.538 €	83.537 €	100%
Outras despesas correntes	4.270 €	4.270 €	100%
Aquisição de bens de capital	274.982 €	138.700 €	50%
Investimento	0 €	0 €	N.A.
TOTAL	3.272.166 €	2.969.514 €	91%

Tabela 1 – Orçamento de Funcionamento e Investimento

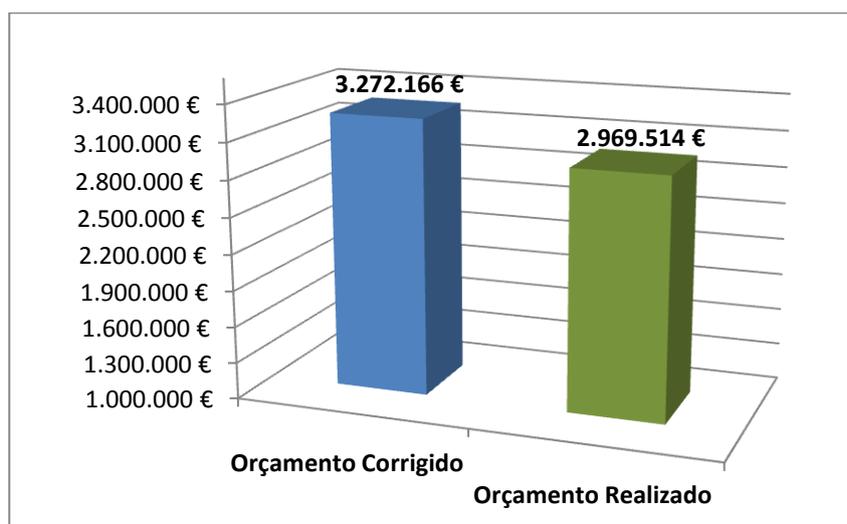


Figura 2 – Orçamento de Funcionamento

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.

Objetivo - Indicador	Ponderação	Taxa de Realização	Resultado	ResultadoX Ponderação
OBJ 1 Ind 1	6%	100%	3	0,168
OBJ 1 Ind 2	5%	283%	5	0,272
OBJ 1 Ind 3	5%	100%	3	0,163
OBJ 2 Ind 4	9%	100%	3	0,255
OBJ 2 Ind 5	9%	100%	3	0,255
OBJ 3 Ind 6	5%	100%	3	0,163
OBJ 3 Ind 7	5%	111%	5	0,272
OBJ 3 Ind 8	6%	111%	5	0,281
OBJ 4 Ind 9	13%	100%	3	0,375
OBJ 5 Ind 10	13%	100%	3	0,375
OBJ 6 Ind 11	13%	100%	3	0,375
OBJ 7 Ind 12	4%	109%	5	0,206
OBJ 7 Ind 13	4%	125%	5	0,213
OBJ 7 Ind 14	4%	111%	5	0,206
Total Global	100%	113,1%	3,86	3,580

Tabela 2 – Desempenho Global

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

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

$$\text{PRODUTIVIDADE} = \frac{113,1\%}{96\%} \Rightarrow 1,17$$

Realizando uma análise comparativa da taxa de produtividade com a verificada em 2012 (1,10), verifica-se que, face aos recursos humanos disponíveis, o desempenho global da DGES registou um ligeiro acréscimo (0,07).

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. Há a registar um ligeiro acréscimo face ao ano de 2012 (0,03).

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

$$\text{CUSTO vs EFICÁCIA} = \frac{113,1\%}{91\%} \rightarrow 1,25$$

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 2 do objetivo n.º 1 alcançou uma taxa de realização de 283%, pelo que foi superado e os indicadores n.º 7 e n.º 8 do objetivo n.º 3 alcançaram uma taxa de realização de 111% (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), três dos quatro indicadores foram superados, com um nível de realização de superior a 100% e um indicador foi atingido.

A avaliação de desempenho por tipo de objetivo foi positiva, registando-se uma classificação de 3,66 ao nível da eficácia, 3,00 ao nível da eficiência e 4,00 ao nível da qualidade (Figura 7).

Quanto aos **desvios registados com valor igual ou superior a 25%**, há a referir apenas o Indicador n.º 2 do objetivo n.º 1 e o Indicador n.º 13 do objetivo n.º 7, perfazendo uma percentagem de 14% no total de indicadores.

O desvio positivo verificado no Indicador n.º 2 do objetivo n.º 1 deve-se, por um lado, ao facto de o BE.COM ser uma ferramenta recente, não existindo um grande número de valores históricos de resultados anuais para comparação, o que poderá ter influenciado na formulação do valor da meta definida, que ficou aquém dos resultados obtidos. Por outro lado, o esforço aplicado na resposta imediata e com qualidade aos utentes denota a importância atribuída a esta via comunicacional por parte da DGES, como parte da boa administração que se pretende. O desvio do Indicador n.º 13

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

do objetivo n.º 7, deve-se ao facto da DSAE ter mantido a certificação, segundo o referencial ISO 9001:2008, sem qualquer ação corretiva, atingindo o ponto ótimo previsto, isto é igualando o valor crítico indicado.

A nível global a classificação final do desempenho obtido pela DGES ao nível do QUAR é de 3,58 (3,50 em 2012), correspondendo a uma avaliação final qualitativa de “Desempenho bom”, por terem sido atingidos todos os objetivos, superando alguns (Figuras 6 e 7).

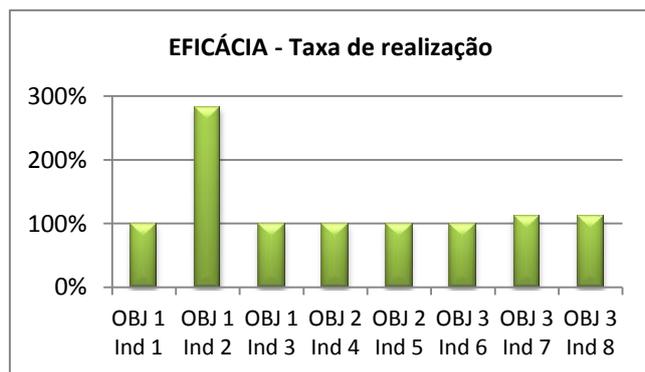


Figura 3 – Eficácia – Taxa de realização



Figura 4 – Eficiência – Taxa de realização

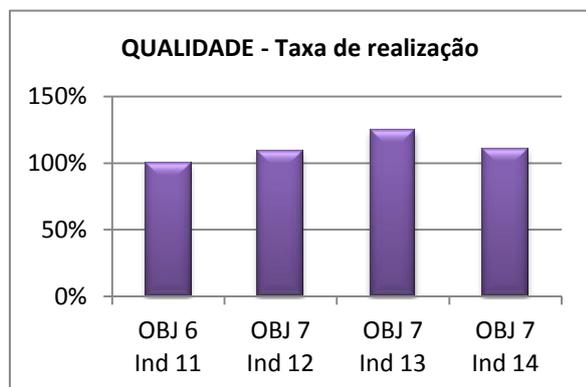


Figura 6 – Qualidade – Taxa de realização

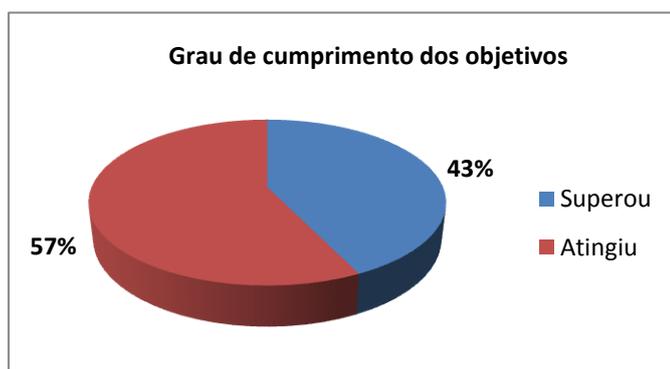


Figura 5 – Grau de cumprimento dos objetivos

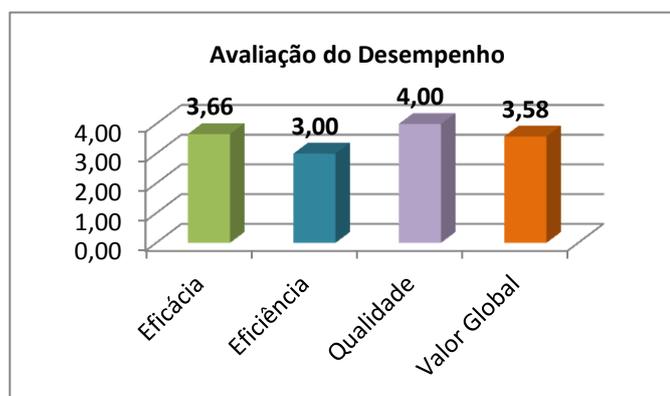


Figura 7 – Avaliação de Desempenho

2.6. APRECIÇÃO DOS UTILIZADORES

2.6.1. INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Durante o ano de 2013 e início de 2014, 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 2013.

- 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 do Balcão Eletrónico (BE.COM) da DGES, relativamente à “Satisfação dos utilizadores do Balcão Eletrónico (BE.COM) ”.
- Inquérito aos utentes (Instituições de Ensino Superior) da DSAE, relativamente à “Satisfação das Instituições de Ensino Superior”.
- Inquérito aos utentes (Instituições de Ensino Superior) da DSSRES, relativamente à “Avaliação da Qualidade do Serviço e da Satisfação com a Utilização da Plataforma INDEZ”.

Os resultados detalhados dos inquéritos realizados encontram-se em anexo ao presente relatório (pág. 161 e seguintes).

2.6.2. INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DE COLABORADORES

Em março de 2014, foi realizado um questionário de satisfação *online* aos colaboradores da DGES. A taxa de respostas obtidas foi de 55%. Na generalidade, pode-se afirmar que a maioria dos colaboradores se encontra 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 55%.

O questionário versou sobre um

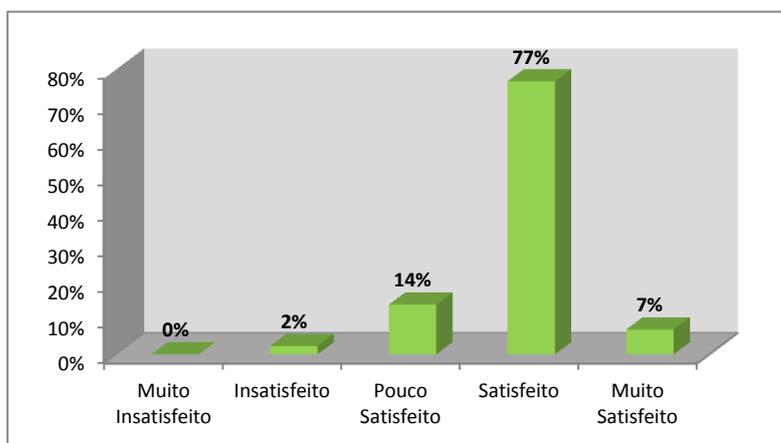


Figura 8 - Satisfação global dos colaboradores com a organização

conjunto de temáticas relativas ao modo como o colaborador percebe a organização no seu todo, de modo a aferir o grau de satisfação com a mesma.

Da análise dos resultados observámos, no que diz respeito à satisfação global dos colaboradores com a organização, Figura 1, que 88% encontra-se satisfeito. Nesta questão foram tidos em conta itens que retratam a organização no seu todo (imagem da organização, desempenho global da organização para a sociedade e

cidadãos/clientes, relacionamento da organização com os cidadãos e a sociedade, forma como a organização gere os conflitos de interesse, nível de envolvimento dos colaboradores na organização e na respetiva missão, envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão, envolvimento dos colaboradores em atividades de

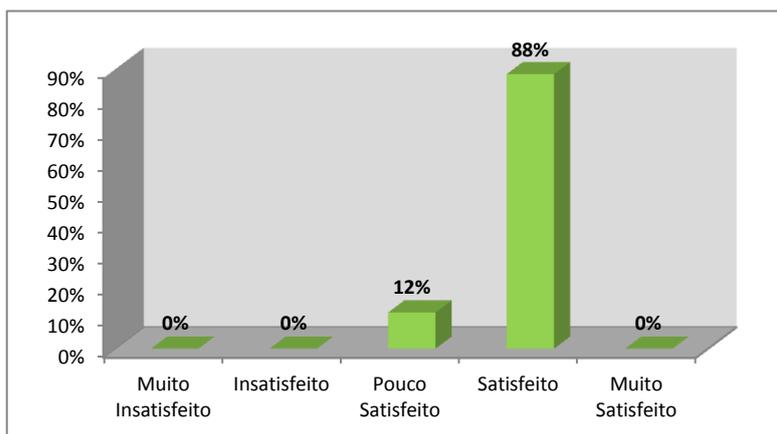


Figura 9 - Satisfação global dos colaboradores com a gestão

melhoria, mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestão e responsabilidade social da organização).

Na questão diretamente relacionada com a gestão, os colaboradores foram inquiridos sobre a satisfação com a gestão. 84% dos colaboradores da DGEs encontram-se no intervalo “satisfeito e muito satisfeito” com a gestão, Figura 2, tendo em conta diversos fatores (Aptidão para conduzir a organização, aptidão para comunicar, forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor foi implementado, forma como os objetivos são fixados, forma como a organização reconhece os esforços individuais, forma como a organização reconhece os esforços das equipas e postura da organização face à mudança e à inovação).

Foi ainda abordada uma questão que tematiza a satisfação com as condições de trabalho, sendo que 93% dos colaboradores encontra-se no intervalo “satisfeito e muito satisfeito” com o clima de trabalho, com a flexibilidade do horário de trabalho, com a possibilidade de conciliar a vida profissional com a vida familiar e assuntos pessoais, com a igualdade de oportunidades e de tratamento na organização, com as condições de higiene, com as condições de segurança e com a Sala de convívio/Refeição.

Quando questionados sobre a satisfação com o seu desenvolvimento carreira, 58% dos colaboradores situam-se no intervalo entre “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”, considerando a política de gestão de recursos humanos existente na organização, as oportunidade de desenvolver novas competências e o acesso a formação relevante para desenvolver os objetivos.

Para análise dos níveis de motivação dos colaboradores, Figura 3, 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 sugestão melhorias. Respetivamente, 88% das respostas enquadram-se nos níveis “Motivado” e “Muito Motivado”.

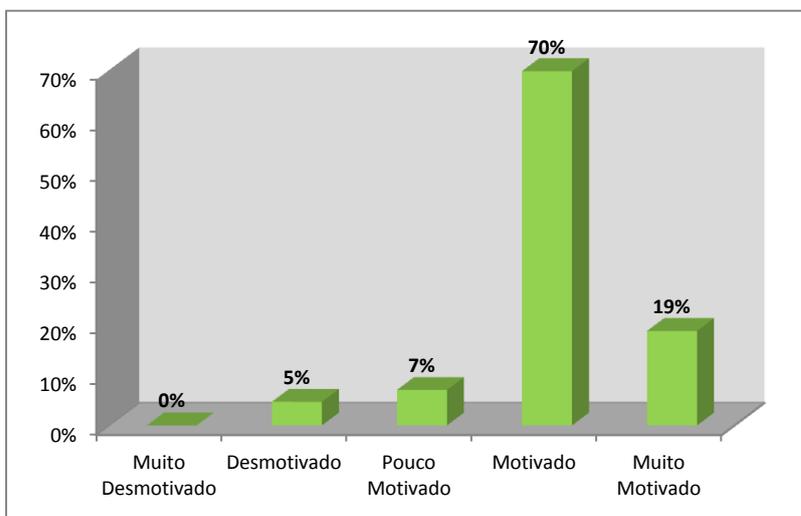


Figura 10 - Satisfação global de motivação

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 informam e consultam os colaboradores com regularidade sobre os assuntos importantes da organização, se demonstram empenho no processo de mudança, se aceitam críticas construtivas, se aceitam sugestões de melhoria, se encorajam a confiança mútua e o respeito, se promovem uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua, se promovem ações de formação, se criam condições para a delegação de poderes, responsabilidades e competências, se reconhecem e premeiam os esforços individuais e das equipas e se adequam o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa, 86% dos colaboradores consideram-se “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”.

No que diz respeito ao gestor de nível intermédio, com a avaliação foi feita com base nos seguintes itens se lidera através do exemplo, se informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre os objetivos e as atividades da unidade orgânica, se aceita críticas construtivas, se aceita sugestões de melhoria, se estimula a iniciativa das pessoas, se encoraja a

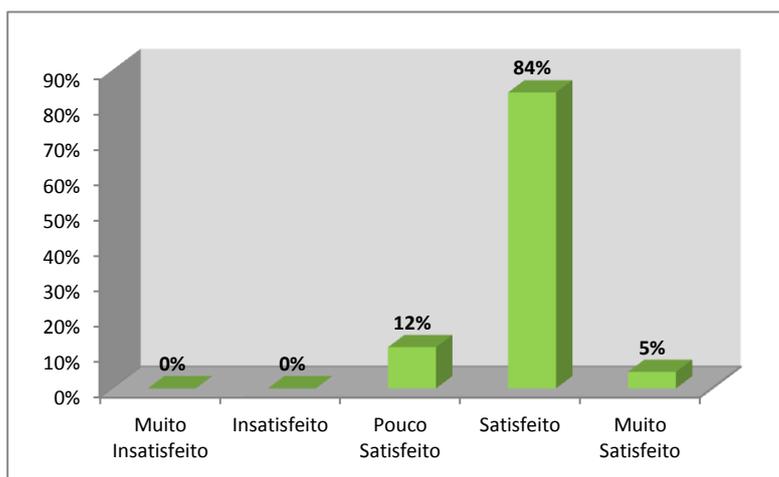
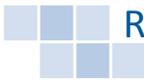


Figura 11 - Nível de Satisfação global

confiança mútua e o respeito, se promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua, se promove/propõe ações de formação, se ajuda os colaboradores a realizarem as suas tarefas, planos e objetivos, se reconhece e



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

premeia os esforços individuais e das equipas, se adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa, 92% dos colaboradores consideram-se “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”.

Por último, foi averiguado o nível de satisfação de global, através da Figura 4 pode verificar-se que 88% dos colaboradores se consideram “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”.

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			<p>. 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.</p> <p>. Utilização das plataformas eletrónicas de compras públicas (<i>Construlink/Gatewit</i>), bem como a definição e implementação de normas procedimentais estandardizadas nas variadas unidades orgânicas.</p> <p>. Sedimentação e aperfeiçoamento do sistema de centralização de compras públicas na DATA e da respetiva coordenação.</p> <p>. Introdução da plataforma eletrónica interna de gestão e controlo dos contratos públicos (<i>Sistema de Gestão de Contratos</i>) e do GeRfIP que permitiu inovação através da integração de ferramentas de gestão de processos da unidade de suporte.</p> <p>. Existe, ainda, uma empresa externa de auditoria que certifica as contas da DGES e do FAS.</p>
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	X			<p>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>.</p> <p>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>.</p> <p>Em 20/01/2013 foi aprovada a prorrogação do mandato dos membros anteriormente nomeados até 31/12/2013.</p>
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			<p>Diagnóstico das necessidades de Formação; Plano de Formação</p>
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			Reuniões diárias.
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			<p>Durante o ano de 2013, 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).</p>
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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			78,83%, de acordo com o Plano de Formação Executado.
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			<p>Definição e implementação de normas procedimentais estandardizadas de acordo com definições transversais à Direção-Geral do Ensino Superior.</p> <p>Existência na DSAE, por via da implementação de SGQ, de procedimentos formalmente definidos.</p>
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			<p>Definição e implementação de normas procedimentais estandardizadas de acordo com definições transversais à Direção-Geral do Ensino Superior.</p> <p>Existência na DSAE, por via da implementação de SGQ, de procedimentos formalmente definidos.</p>
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			<p>Definição e implementação de normas procedimentais estandardizadas de acordo com definições transversais à Direção-Geral do Ensino Superior.</p> <p>Existência na DSAE, por via da implementação de SGQ, de procedimentos formalmente definidos.</p>
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			<p>Definição e implementação de normas procedimentais estandardizadas de acordo com definições transversais à Direção-Geral do Ensino Superior.</p> <p>Existência na DSAE, por via da implementação de SGQ, de procedimentos formalmente definidos.</p>

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
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> . Em 20/01/2013 foi aprovada a prorrogação do mandato dos membros anteriormente nomeados até 31/12/2013.
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			GeRfip; SIGO; SRH e Sistema de gestão de assiduidade; Plataforma Eletrónicas de Compras Públicas-Construlink/Gatewit; Plataforma Eletrónica interna de Gestão e Controlo dos Contratos Públicos-Sistema de Gestão de Contratos;
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			Algumas das aplicações informáticas acima referidas estão integradas. O GERFIP integra toda a informação de contabilidade, tesouraria, gestão de contratos, existências e património.
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 Robot de Backups 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.29.

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 prestaram 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

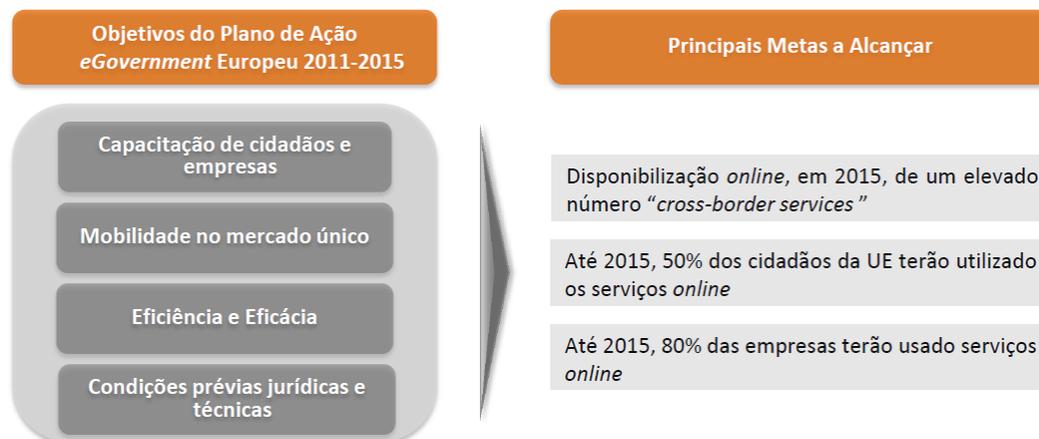
5.1. EGOVERNMENT BENCHMARK

“Melhores serviços públicos com menos recursos”

In Plano de Ação Europeu 2011-2015 eGovernment

O Plano de Ação *eGovernment* Europeu 2011-2015, lançado em dezembro de 2010, estabelece as prioridades para a criação de uma relação aberta e flexível entre a Administração Pública e o Cidadão, promovendo a utilização de recursos públicos de forma mais eficiente, reduzindo a despesa pública e, ao mesmo tempo, fornecendo serviços *online*, que respondam às necessidades do Cidadão.

Esta iniciativa está integrada na Agenda Digital para a Europa, que visa aumentar a utilização online dos serviços de administração pública a 50% dos cidadãos da UE até 2015, e prevê a adoção, durante os próximos cinco anos, de medidas específicas para tornar mais fácil aos cidadãos e às empresas o contato com os serviços públicos por via eletrónica.



O eGov Benchmark

O *eGov Benchmark* é um estudo de referência na avaliação do desempenho dos países europeus relativamente à disponibilização de serviços públicos digitais aos cidadãos, sendo conduzido, anualmente, pela Comissão Europeia e com a coordenação nacional da Agência para a Modernização Administrativa (AMA).

Este estudo tem como objetivo **avaliar anualmente a qualidade dos serviços eletrónicos públicos disponibilizados pelos 27+ Estados Membros.**

Na sua 10ª edição, o *eGovernment Benchmark* do ano de 2012 englobou, para além dos 27 Estados-Membros da União Europeia, a Croácia, a Islândia, a Suíça e a Turquia.

Pela primeira vez, o relatório abrange ambas as vertentes da procura e da oferta nesta área, incluindo um inquérito a mais de 28.000 cidadãos europeus (1000 cidadãos Portugueses), e uma operação de cliente-mistério, tendo sido avaliados indicadores de disponibilidade, maturidade, usabilidade e transparência.

Identificação dos Serviços a Avaliar - ‘*Studying*’

Para a edição de 2012 foram avaliados **três eventos de vida**, que consistem no agrupamento de um conjunto de serviços públicos, geralmente fornecidos por diversas entidades governamentais, mas que são disponibilizados aos cidadãos de forma única e integrada, permitindo-lhes realizar serviços relacionados com uma determinada atividade, com rapidez e comodidade, a saber:

1. “Perder e Encontrar um Emprego”;
2. “Iniciar uma Empresa e Primeiras Operações”;
3. “Estudar”.



Relativamente ao evento de vida “**Estudar**” (“*Studying*”), este “*eGovernment Benchmark*” visa medir até que ponto os Governos fornecem serviços online que envolvem, facilitam e apoiam os estudantes, a fim de alcançar os objetivos políticos da UE e criar uma força de trabalho qualificada para uma economia de conhecimento europeia.

O evento de vida “**Estudar**” (“*Studying*”) envolve o percurso de um estudante desde a procura de cursos à submissão da candidatura ao ensino superior. Neste âmbito, a DGES prestou o apoio necessário para a realização do referido estudo, em estreita colaboração com a AMA, enquanto entidade coordenadora ao nível nacional.

Os serviços avaliados neste evento de vida foram os seguintes:

"Life Event"

Orientation



- Course search
- Assessment tests
- Admission requirements

Enrolment



- Recognition diploma
- Enrolling in higher education
- Student grants
- Social benefits
- Financial advise

Support



- Portability of student grant
- Additional courses
- Personal page
- International office
- Career advice - internships
- Graduation

Os resultados do "European e-Government Benchmark" constam do relatório da Comissão Europeia e foram publicados, em 28/05/2013 ¹.

Quanto à análise dos resultados obtidos, afirma Paulo Neves, Presidente do Conselho Diretivo da AMA, I.P. "O e-Government Benchmark deste ano demonstra a capacidade das entidades públicas nacionais em prestar serviços eletrónicos de qualidade aos cidadãos em áreas tão fundamentais como a competitividade empresarial, o emprego e a educação".

"Estes resultados comprovam o retorno do investimento no desenvolvimento de tecnologias eficientes e na simplificação de processos na Administração Pública, dois fatores decisivos para a sustentabilidade e crescimento económicos e, também importante, para que o nosso país se mantenha na linha da frente ao nível internacional", conclui o Presidente do Conselho Diretivo da AMA, I.P. ².

¹ O Relatório "European e-Government Benchmark" e informações adicionais sobre o mesmo estão disponíveis em http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-466_en.htm.

O Relatório foi publicado pela Comissão Europeia nos seguintes espaços:

- http://europa.eu/newsroom/index_en.htm

- <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/newsroom>

- <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/pillar-7-ict-enabled-benefits-eu-society>

² A AMA, I.P. também publicou no respetivo *site* institucional, em 04/06/2013, uma notícia relacionada com o Relatório "European e-Government Benchmark" sob o título "Portugal mantém posição cimeira no "European e-Government Benchmark", de onde foram extraídas as citações do Presidente do Conselho Diretivo da AMA, I.P.: http://www.ama.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=1515&Itemid=44.html

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

De acordo com o *European e-Government Benchmark 2012*, Portugal mantém a posição cimeira, a nível Europeu, na prestação de serviços públicos eletrónicos aos cidadãos.

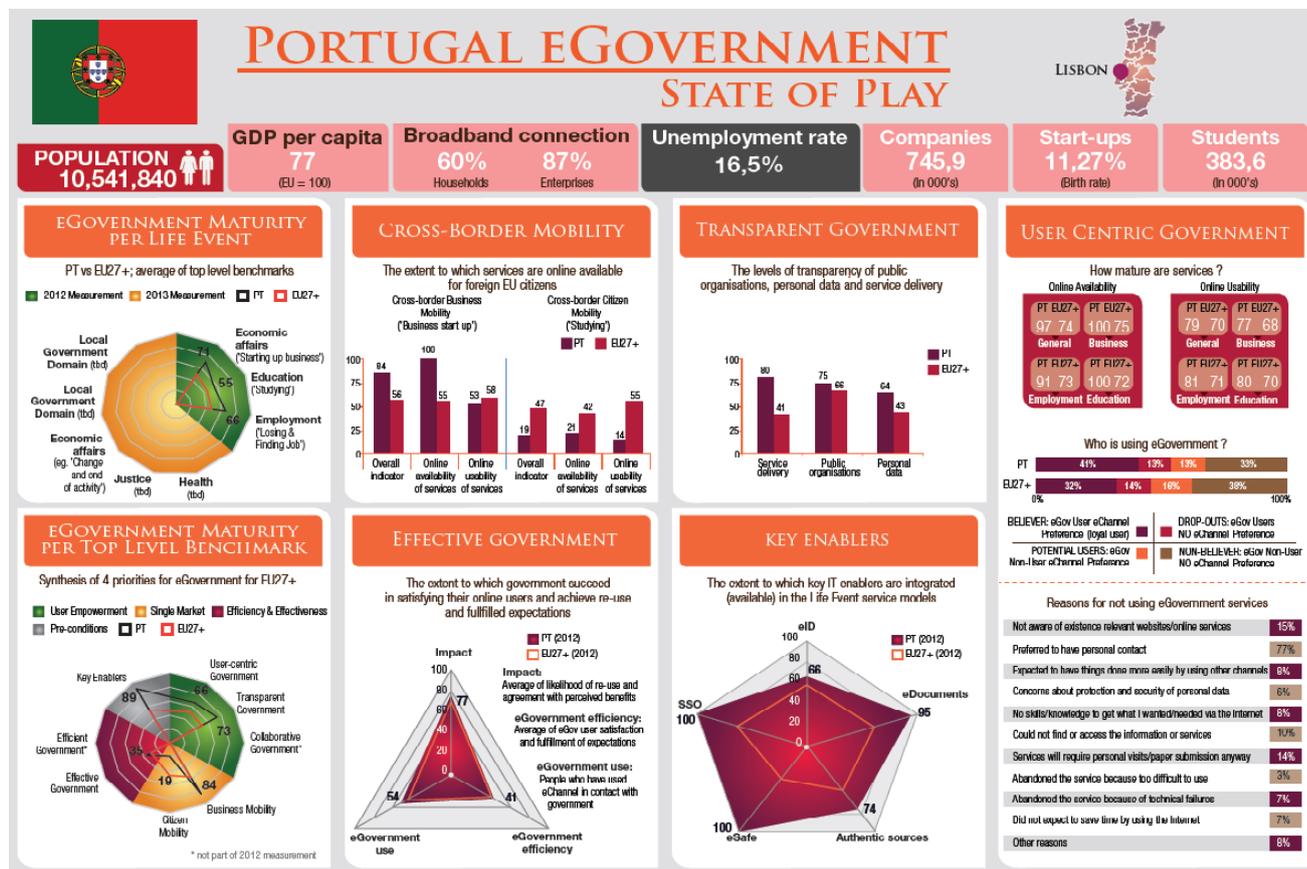


Figura 12 – Portugal e-Government – Ponto de situação: comparação com os EU27+

De facto, Portugal situa-se acima da média europeia quanto aos resultados referentes aos três eventos de vida avaliados, demonstrando elevada maturidade ao nível do e-Government.

É de salientar o nível máximo obtido por Portugal (100) no evento “Estudar”, comparativamente com a média dos países participantes do estudo (72), tendo os serviços total disponibilidade *online*, para o qual releva a maturidade dos serviços *online* prestados pela DGES.

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

BENCHMARKING NACIONAL E INTERNACIONAL

No início de 2014 foi realizado um estudo de “Avaliação da qualidade do serviço e da Satisfação com o Processo de Atribuição de Bolsas de Estudo”, junto de 81.984 candidatos à bolsa do Ensino Superior³.

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 (ECSI⁴ – Portugal) em 2012, 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 terceiro juntamente com os combustíveis e com TPP-AMP e o segundo, distando do melhor classificado - Gás em Garrafa (satisfação) e Serviço de Telefone Móvel (STM) (imagem) - em 0,7 pontos.

³ Ver o modelo de satisfação em anexo (pág. 210)

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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

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 da bolsa de estudo ocupam a terceira posição neste ranking.

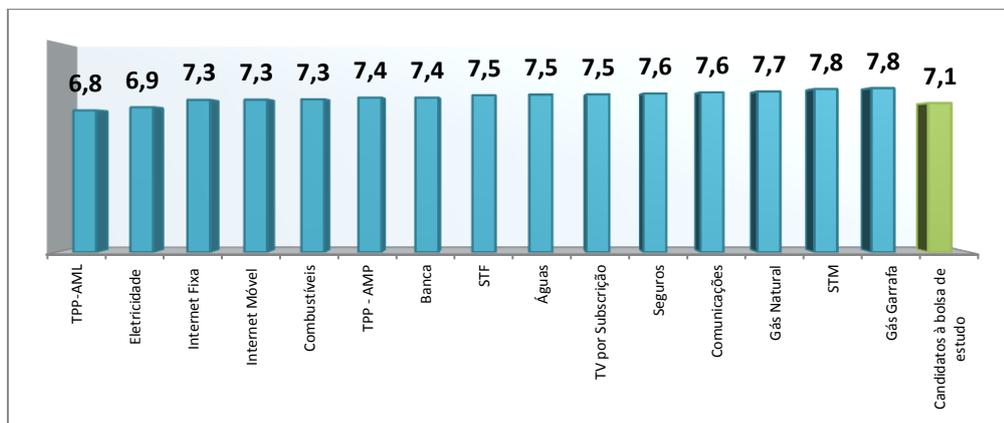


Figura 13 - Satisfação – Comparação Processo de Atribuição da Bolsa da DGES com Outros Serviços em Portugal (ECSI 2012)

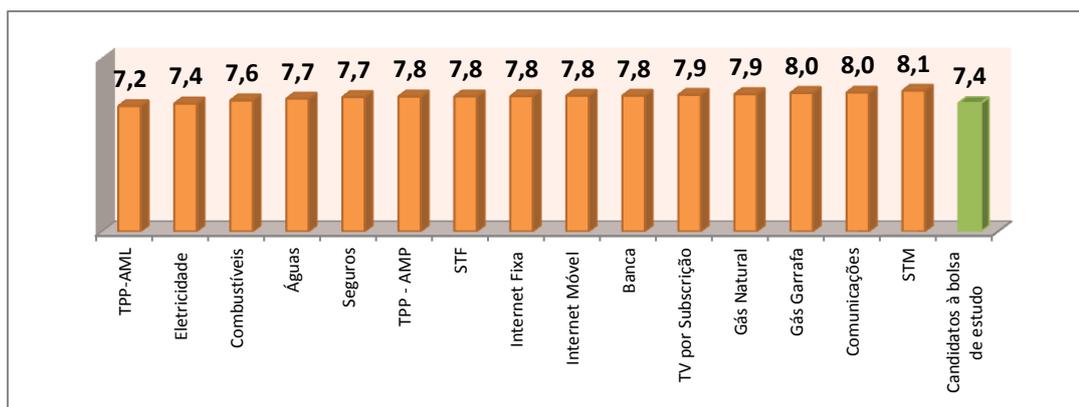


Figura 14 - Imagem – Comparação da DGES com Outros Serviços em Portugal (ECSI 2012)

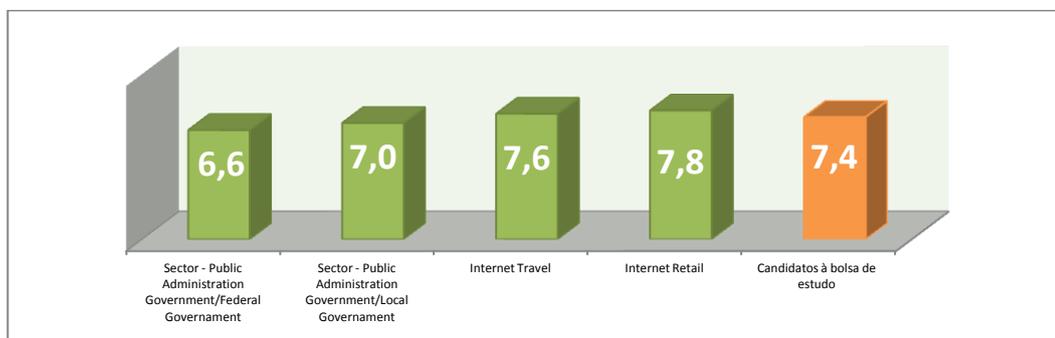


Figura 15 - Comparação Processo de Atribuição de Bolsa da DGES com ACSI⁶ Scores – National, Setor & Industry 2013

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

5.1. SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DO BALCÃO ELETRÓNICO (BE.COM)

BENCHMARKING NACIONAL E INTERNACIONAL

No início de 2014 foi realizado um estudo de “Avaliação da Satisfação dos utilizadores do Balcão Eletrónico (BE.COM)”, junto de 49.299 utilizadores do BE.COM⁷.

Neste *Benchmarking*, são comparados os níveis da “Imagem da DGES” e da “Satisfação dos utilizadores do Balcão Eletrónico (BE.COM)” com dados disponibilizados pelo Índice Nacional de Satisfação do Cliente (ECSI⁸ – Portugal) em 2012, 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 utilizadores do Balcão Eletrónico (Be.COM), 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 utilizadores do BE.COM que são, respetivamente, o terceiro juntamente com os combustíveis e com TPP-AMP e o terceiro, distando do melhor classificado - Gás em Garrafa (satisfação e imagem) – 0,7 e 0,4 pontos respetivamente.

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.

⁷ Ver o modelo de satisfação em anexo (pág 252)

⁸ ECSI – European Customer Satisfaction Index. Consultar http://www.ecsiportugal.pt/resultados_nacionais/

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

Ao nível do setor público, o American Customer Satisfaction Index (ACSI⁹) permite efetuar comparações entre os setores *online*, cujos serviços são prestados nos EUA. A partir deste índice, verifica-se que utilizadores do BE.COM ocupam a terceira posição neste ranking.

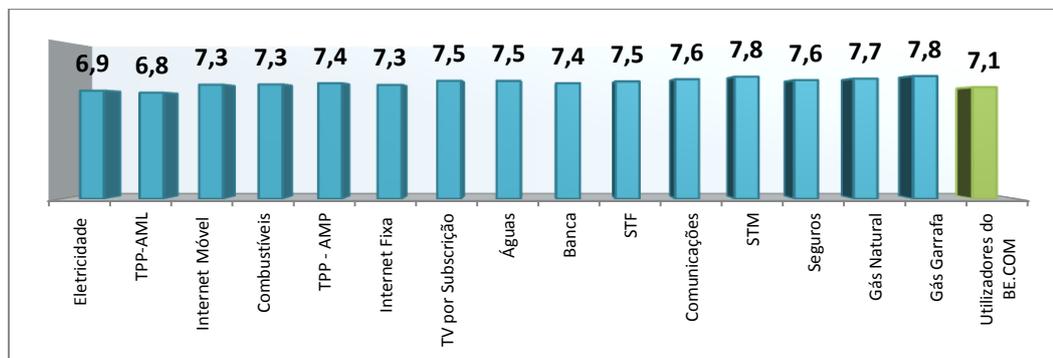


Figura 16 - Satisfação – Comparação Processo de Atribuição da Bolsa da DGES com Outros Serviços em Portugal (ECSI 2012)

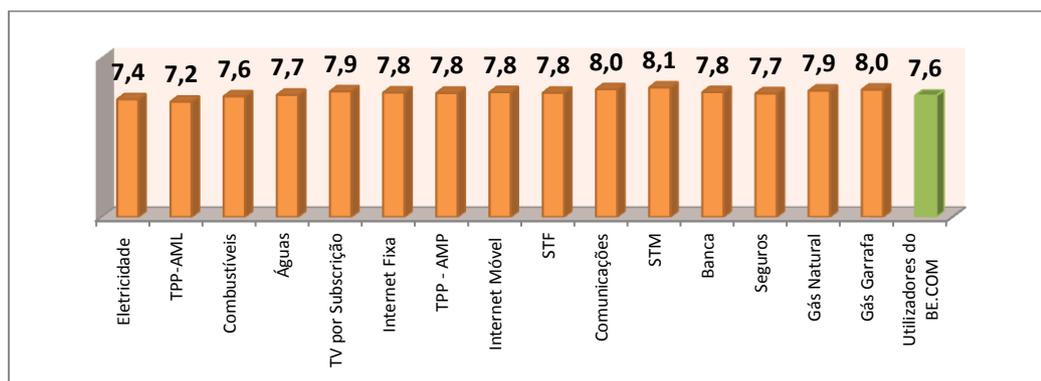


Figura 17 - Imagem – Comparação da DGES com Outros Serviços em Portugal (ECSI 2012)

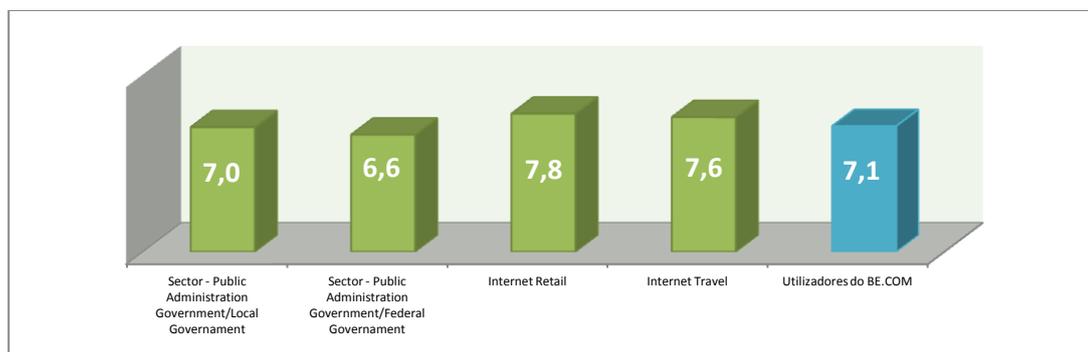


Figura 18 - Comparação Processo de Atribuição de Bolsa da DGES com ACSI¹⁰ Scores – National, Setor & Industry 2013

⁹ ACSI – American Customer Satisfaction Index. Consultar <http://www.theacsi.org>

¹⁰ 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 2013 foram alcançadas as 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:
 - Continuação 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 autopostas 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 2013, 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 2013

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 2013:

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 2013, 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

- Garantir resposta às solicitações dos membros do Governo (de complexidade média ou elevada) sobre questões no âmbito do Ensino Superior

Objetivo Operacional 3

- Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação externa

Objetivo Operacional 4

- Assegurar uma gestão orçamental fiável e rigorosa

Objetivo Operacional 5

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

Objetivo Operacional 6

- Assegurar a avaliação da satisfação dos utilizadores da DGES

Objetivo Operacional 7

- 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.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

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

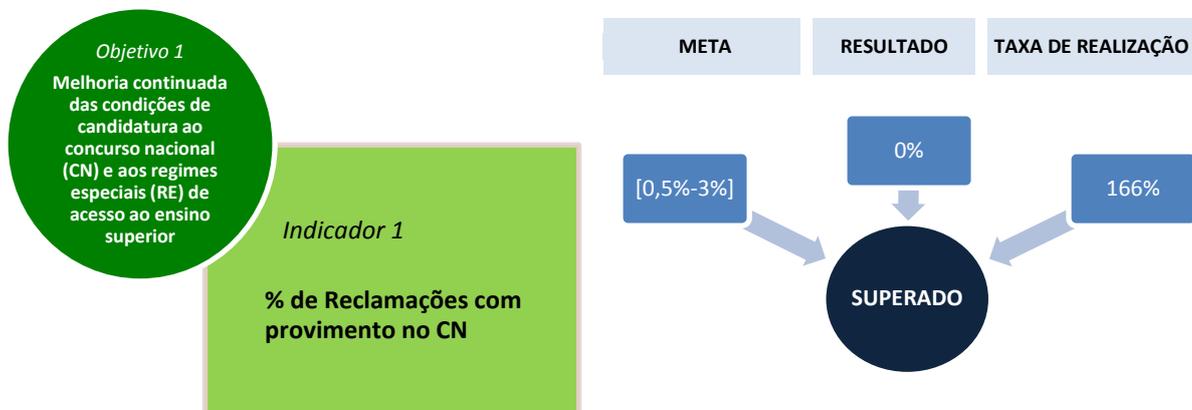
Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais 2013	Unidades Orgânicas (UO)/ Direção (DIR)
Otimizar e simplificar processos e procedimentos na prestação de serviços aos estudantes, instituições de ensino superior e público em geral.	Assegurar o acesso a informação e a serviços eletrónicos bidirecionais e interativos aos estudantes e instituições de ensino superior	DIR, DSAE, DSSRES, DSAES, DRMCI
	Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação externa	DIR, DSAE, DSSRES, DSAES, DRMCI
Garantir qualidade, eficiência e eficácia nos serviços prestados, dentro do enquadramento legal e institucional.	Garantir resposta às solicitações dos membros do Governo (de complexidade média ou elevada) sobre questões no âmbito do Ensino Superior	DIR
	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.	Assegurar a avaliação da satisfação dos utilizadores da DGES	DIR, DSAE, DSSRES
	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 2013

DIREÇÃO DE SERVIÇOS ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

Tipologia dos Objetivos	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	Critérios de superação
Qualidade	Melhoria continuada das condições de candidatura ao concurso nacional (CN) e aos regimes especiais (RE) de acesso ao ensino superior	% de Reclamações com provimento - CN	(n.º reclamações c/ provimento / n.º total de candidaturas)	Atingido: [0,5% - 3%] Superado: <= 0,5% Não atingido: > 3%
		% de Reclamações com provimento - RE	(n.º reclamações c/ provimento, /n.º total de candidaturas)	Atingido: [0,5% - 3%] Superado: <= 0,5% Não atingido: > 3%
Eficácia	Executar as atividades planeadas com vista à reforma do site da DGES	Taxa de execução das ações programadas na DSAES	(N.º de ações executadas/N.º de ações planeadas)	Atingido: >= 75% Superado: >= 90% Não atingido: <75%
Eficácia	Upgrade da BD_20.E	Taxa de execução das ações planeadas na DSAES	(N.º de ações executadas/N.º de ações planeadas)	Atingido: >= 75% Superado: >= 90% Não atingido: <75%
Eficácia	Upgrade da BD_RE	Taxa de execução das ações planeadas na DSAES	(N.º de ações executadas/N.º de ações planeadas)	Atingido: >= 75% Superado: >= 90% Não atingido: <75%
Eficiência	Disponibilização de modelos de formulários eletrónicos para requerimentos online (decorre do Ind.1 QUAR)	Taxa de execução de modelos de requerimentos	(N.º de modelos executados/N.º de modelos planeados)	Atingido: = 75% Superado: > 75% Não atingido: <75%
Eficácia	Melhorar o prazo médio de resposta aos pedidos efetuados na plataforma de comunicação eletrónica da DGES BE.COM	Tempo médio de resposta: 10 dias	(taxa média de resposta em 2013 - taxa média de resposta em 2012) / (taxa média de resposta de 2012)	Atingido: = 70% Superado: > 70% Não atingido: <70%
Qualidade	Criação de conhecimento para apoio à tomada de decisão	Taxa de execução dos estudos programados	(N.º de estudos executados/N.º de estudos planeados)	Atingido: >= 75% Superado: >= 90% Não atingido: <75%
Qualidade	Melhorar os sistemas de informação, comunicação e organização interna: Taxa de cumprimento do plano de atualização das FAQ's disponibilizadas no site da DGES/DSAES: Criação de modelos de conteúdos de informação a integrar na plataforma de comunicação eletrónica BE.COM e na plataforma de atendimento telefónico	Taxa de execução das ações programadas	(N.º de ações executadas/N.º de ações planeadas)	Atingido: = 75% Superado: > 75% Não atingido: <75%



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Na prossecução do objetivo de melhoria continuada do sistema de candidatura através do Concurso Nacional foi dada sequência às atividades desenvolvidas nos últimos três anos das quais se destaca:

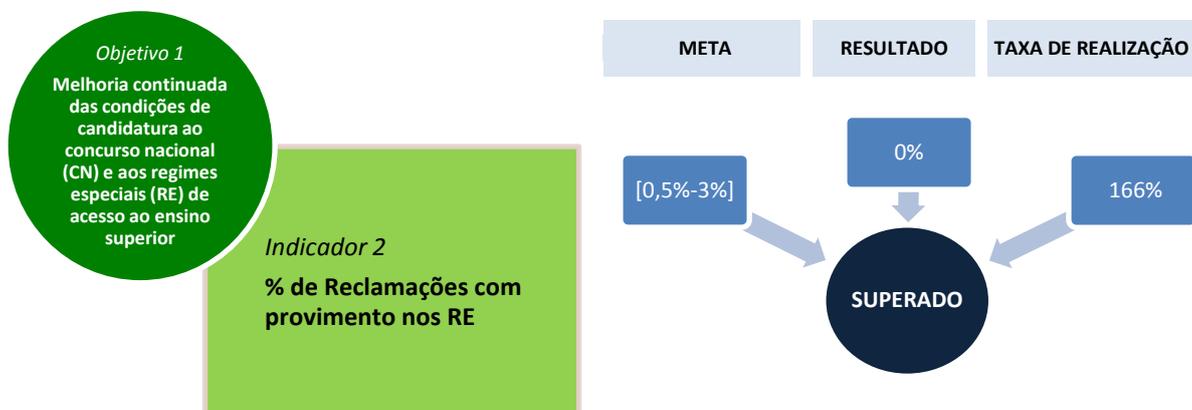
- Melhorias significativas na página do acesso ao ensino superior do portal da DGES, com uso exclusivo de recursos humanos internos, sem realização de despesa, assentes em dois vetores essenciais: a priorização de informação e de serviços e a organização de informação e de serviços segundo o desenvolvimento das ações do concurso nacional para uma maior satisfação dos destinatários;
- Continuidade na 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;
- Criação de um site dedicado aos estudantes portugueses no Luxemburgo atenta a importância da emigração portuguesa naquele país;
- 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;
- Continuidade no trabalho desenvolvido em conjunto com a CNAES – Comissão Nacional de Acesso ao Ensino Superior, com impacto relevante na qualidade da informação prestada e no relacionamento com todos os interessados;
- Continuidade na articulação com as diversas entidades e organismos intervenientes no concurso nacional, designadamente 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;
- Continuidade na 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;

- O desenvolvimento de uma prestação de serviços e de informação no relacionamento com as IES, designadamente com os GAES que, consequentemente contribuiu para que a DSAES se assumisse como entidade de referência para consulta e resolução de questões, atento a natureza e o conteúdo dos contactos efetuados este ano;
- A 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;
- Continuidade na 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 carácter informativo (conferências e seminários);
- Melhoria continuada na elaboração de normas para articulação com os Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior;
- Alteração do modelo de realização de sessões informativas com os diferentes Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior com vista à maior eficácia na comunicação da informação;
- Upgrade da Base de Dados_20.E: Conceção, desenvolvimento e implementação;
- Criação de um site para divulgação do Guia Geral de Exames;
- Introdução de melhorias na metodologia de 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;
- Alteração na metodologia de trabalho da Comissão de Peritos do contingente especial para portadores de deficiência física ou sensorial, com vista à melhor tomada de decisão;
- Resolução de alterações supervenientes ocorridas no âmbito do ensino secundário;
- Realização das ações planeadas no que respeita 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;
- Continuação de 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, com elaboração de um guia prático organizado por sistemas e programas educativos;
- Reformulação do atendimento público presencial, na ótica do atendimento personalizado, com criação de agenda, dando-se continuidade à melhoria das metodologias aplicadas no âmbito dos diferentes canais de comunicação;

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, *online*, no site da DGES, o que veio permitir, cada vez mais, uma

	<p>boa informação para uma boa decisão. Destacando-se ainda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>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.</p>
<p>ANÁLISE DO DESVIO</p>	<p>Tendo em conta o número de candidaturas apresentadas no Concurso Nacional, que per fez um total de 62.619, verifica-se um resultado positivo no que respeita ao número de reclamações objeto de provimento por causa imputável ao serviço.</p> <p>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.</p> <p>O desvio positivo justifica-se sobretudo pela reorganização dos canais internos e externos de comunicação da Unidade Orgânica.</p> <p>E ainda, por um lado, ao elevado nível de motivação dos colaboradores da DSAES que determinou o desempenho da missão de informação e esclarecimento, procurando-se dotar os interessados das informações e materiais necessários. Foi determinante igualmente a nível organizacional, o rigor empregue na realização das tarefas.</p> <p>Manteve-se 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.</p>



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Na prossecução do objetivo de melhoria continuada do sistema de candidatura através dos Regimes Especiais foi dada sequência às atividades desenvolvidas nos últimos três anos das quais se destaca:

- Melhorias significativas na página do acesso ao ensino superior do portal da DGES, com uso exclusivo de recursos humanos internos, sem realização de despesa, assentes em dois vetores essenciais: a priorização de informação e de serviços e a organização de informação e de serviços segundo o desenvolvimento das ações do concurso nacional para uma maior satisfação dos destinatários;
- Continuidade na 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 às Instituições de Ensino Superior e aos Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior;
- Continuidade na colaboração informal desenvolvida com a CNAES – Comissão Nacional de Acesso ao Ensino Superior com impacto relevante na qualidade da informação prestada e no relacionamento com todos os interessados, designadamente particulares e Embaixadas dos países de língua oficial portuguesa;
- Continuidade na articulação com as diversas entidades e organismos intervenientes, designadamente 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;
- Melhoria na colaboração, criando-se um relacionamento de proximidade com as representações diplomáticas portuguesas no estrangeiro, com as Coordenações do Ensino Português no Estrangeiro e com Escolas Europeias e Portuguesas no estrangeiro e ainda com o Instituto Camões e Fundação Calouste Gulbenkian;

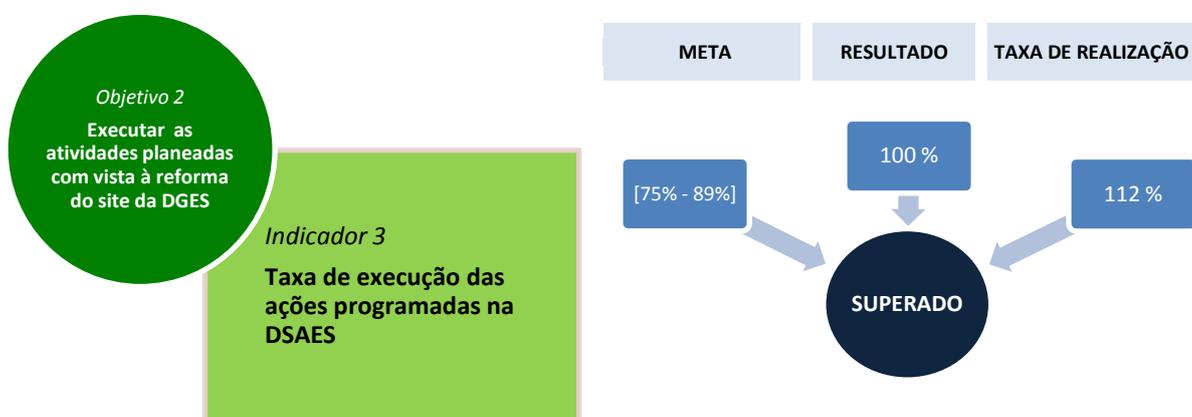
- Desenvolvimento de uma prestação de serviços e de informação no relacionamento com as IES, designadamente com os GAES que, consequentemente contribuiu para que a DSAES se assumisse como entidade de referência para consulta e resolução de questões, atento a natureza e o conteúdo dos contactos efetuados este ano;
- Continuidade na divulgação da informação relevante para a candidatura, quer através da internet quer através de guias informativos;
- Continuidade na 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;
- Introdução de melhorias na metodologia aplicada no relacionamento com as embaixadas estrangeiras no âmbito destes regimes, designadamente, com a realização de reuniões individuais de esclarecimento;
- Upgrade da BD_RE: Conceção, desenvolvimento e implementação;
- 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;
- Elaboração de pautas, respetiva homologação e divulgação;
- Melhoria da simplificação e 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 e tratamento 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 2012 – atualização da situação académica;
- Emissão de documentos estatísticos e elaboração de estudos referentes a todos os regimes especiais em 2013.

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 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, *online*, no site da DGES, o que veio permitir, cada vez mais, uma boa informação para uma boa decisão. Destacando-se ainda:

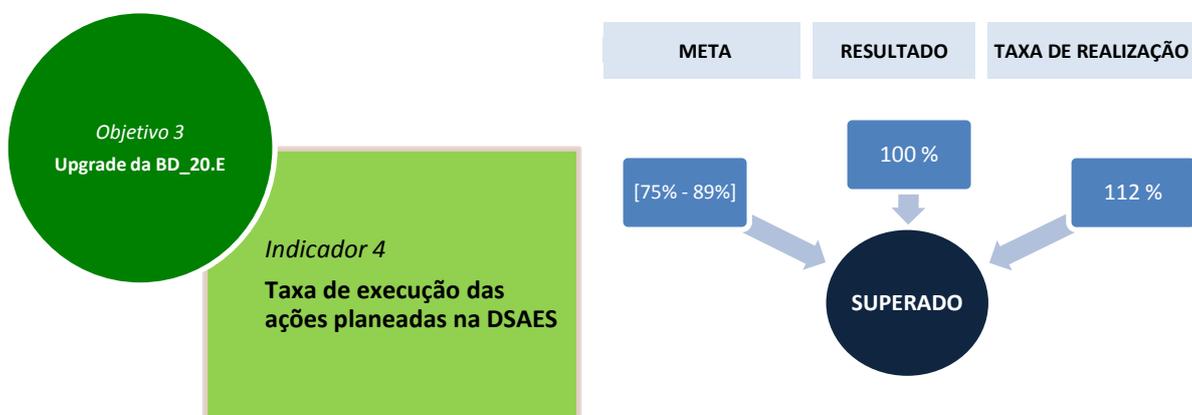
- Elevado grau de satisfação dos candidatos e parceiros;
- Cumprimento das exigências de qualidade de informação;
- Maior transparência no relacionamento com os estudantes e demais cidadãos interessados;
- Melhoria na instrução dos processos dos candidatos bolseiros provenientes dos países de língua oficial portuguesa;

	<ul style="list-style-type: none"> Otimização do custo/benefício nos pedidos de informação; Reforço da eficiência dos serviços.
ANÁLISE DO DESVIO	<p>Tendo em conta o número de candidaturas apresentadas no âmbito dos Regimes Especiais, que perpez um total de 751, verifica-se um resultado positivo no que respeita ao número de reclamações objeto de provimento por causa imputável ao serviço.</p> <p>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.</p>



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> Foram efetuadas significativas melhorias na página do acesso ao ensino superior do portal da DGES com uso exclusivo de recursos humanos internos e sem realização de despesa, na ótica da prestação de serviços e de informação, visando compensar os procedimentos previstos para a reciclagem do site: <ul style="list-style-type: none"> Na ótica da criação de novos suportes comunicacionais foi criado um site dedicado aos estudantes portugueses no Luxemburgo atenta a importância da emigração portuguesa naquele país; Deu-se continuidade à prática de assegurar a atualização, ao dia, dos conteúdos que integram todas as áreas de competências da DSAES, tanto na ótica da prestação de informação, como na ótica da prestação de serviços; Deu-se continuidade com introdução de melhorias, designadamente com a priorização e simplificação na organização de conteúdos informativos direcionados e segmentados por entidade destinatária; Deu-se continuidade com introdução de melhorias no processo já em curso há três anos de simplificação de acesso aos conteúdos através da otimização da navegabilidade; Deu-se continuidade, com introdução de melhorias na publicação de guias de informação, assegurando em cada um deles, a disponibilização em vários formatos – site, e-book, pdf, com vista à maior satisfação dos estudantes e demais destinatários DGES.
---------------------------------	---

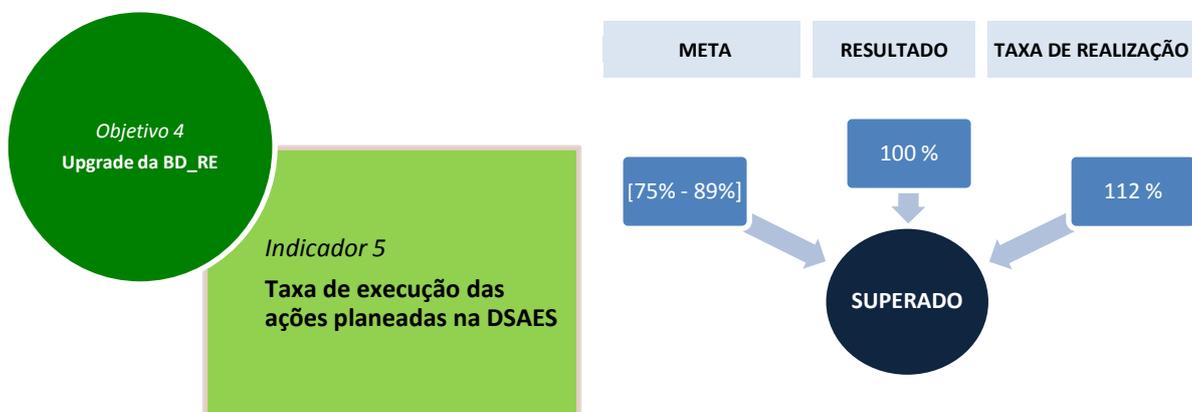
	<p>Na prossecução das suas competências a DSAES deu continuidade a uma das suas grandes prioridades: a melhoria da eficiência na ótica da prestação de serviços informativos de qualidade, atenta a variedade dos seus destinatários.</p> <p>A DSAES desenvolveu as ações numa lógica de aperfeiçoamento dos processos e dos procedimentos, pretendendo corresponder às exigências de qualidade da informação e à satisfação das pretensões dos interessados.</p> <p>Por outro lado, foi também possível disponibilizar, sobretudo aos candidatos, informação <i>online</i> mais completa e atualizada em tempo real.</p> <p>Destacando-se ainda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
ANÁLISE DO DESVIO	Foram executadas todas as ações programadas e não programadas.



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<p>Com o objetivo de dar continuidade à otimização no 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceção, desenvolvimento e implementação da Base de Dados_20.E; • Continuação do 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, com a criação de um guia prático organizado por sistema e programa de ensino; • Reorganização dos procedimentos internos de receção, distribuição, análise técnico-jurídica e de procedimentos de controlo dos requerimentos para aplicação do
---------------------------------	--

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

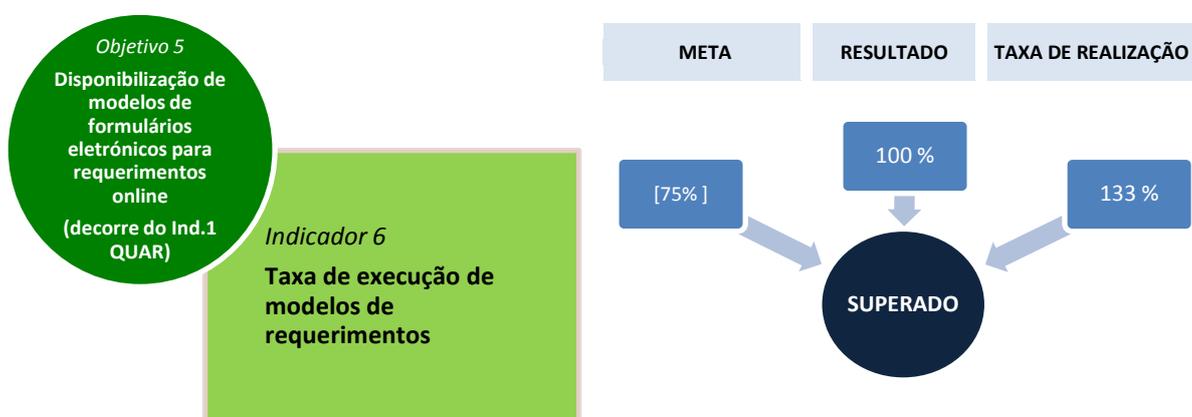
	<p>disposto no artigo 20.º-A do Decreto-Lei n.º 296-A/98, de 25 de setembro;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparação dos processos de candidatura, no âmbito do concurso nacional; • Preparação e elaboração dos conteúdos informativos destinados às reuniões de articulação com diferentes interlocutores /parceiros; • Realização de reuniões de articulação com diferentes interlocutores /parceiros.
ANÁLISE DO DESVIO	Foram executadas todas as ações planeadas.



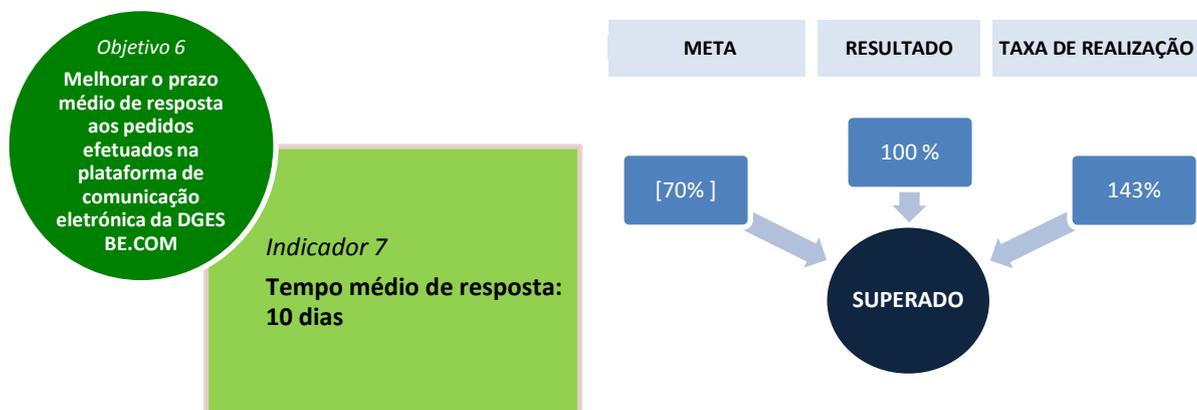
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<p>Com o objetivo de dar continuidade à otimização no relacionamento entre a DSAES e os parceiros no âmbito dos regimes especiais e com vista a conferir maior segurança jurídica em todo o procedimento administrativo (desde a apresentação da candidatura à emissão de pauta de colocação) foram desenvolvidas as seguintes atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenho e conceção, desenvolvimento e implementação da Base de Dados_RE; • Reorganização dos procedimentos internos de receção, distribuição, análise técnico-jurídica e de procedimentos de controlo dos processos de candidatura; • Preparação dos processos de candidatura; • Seriação e colocação dos requerentes de acordo com as opções indicadas e atendendo ao número de vagas; • Elaboração de pautas, respetiva homologação e divulgação; • Melhoria na simplificação dos procedimentos e na segurança jurídica e na tomada de decisão, com diminuição de erro - Melhoria da simplificação e 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 e tratamento dos processos devolvidos pelas IES, referentes a alunos colocados que não efetuaram matrícula; • Melhoria na emissão de documentos estatísticos e elaboração de estudos referentes
---------------------------------	---

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

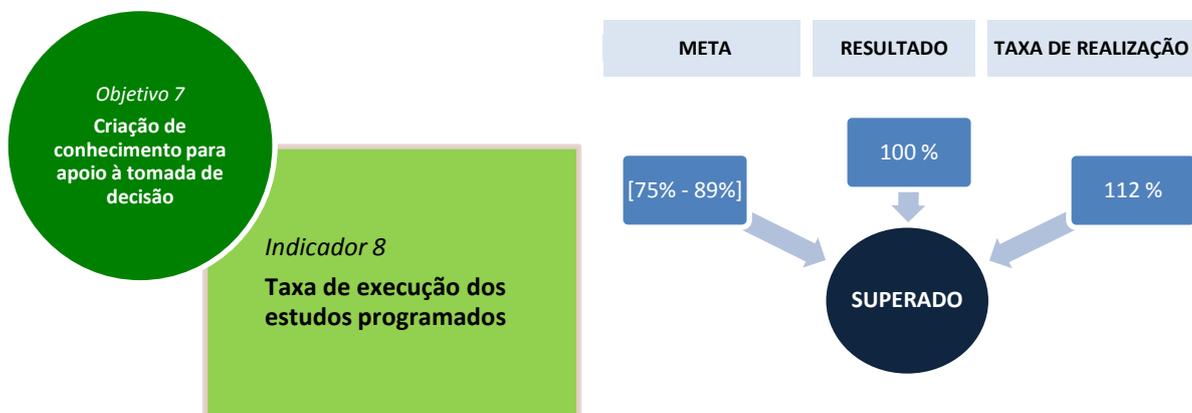
	<p>a todos os regimes especiais de 2007 a 2012 – atualização da situação académica;</p> <ul style="list-style-type: none"> Melhoria na emissão de documentos estatísticos e elaboração de estudos referentes a todos os regimes especiais em 2013.
ANÁLISE DO DESVIO	Foram executadas todas as ações planeadas.



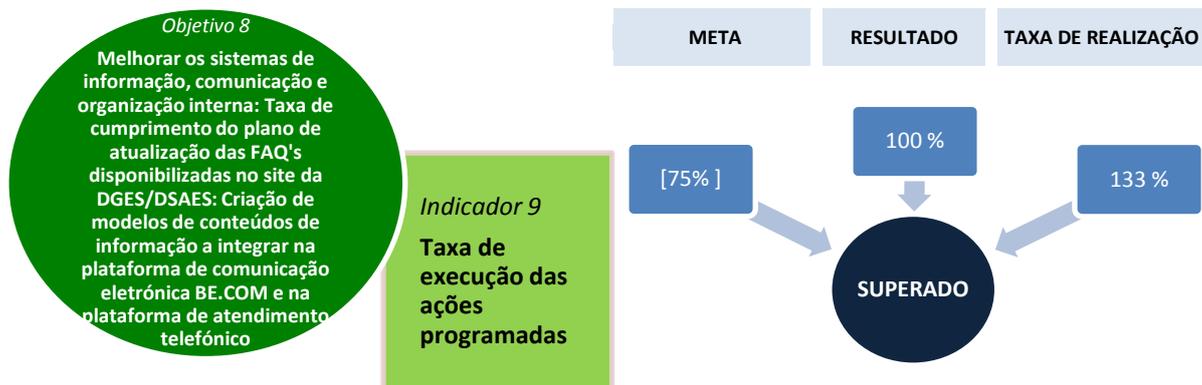
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<p>No desenvolvimento das ações planeadas foram disponibilizados os formulários planeados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Requerimento para aplicação do disposto no artigo 20.º-A do Decreto-Lei n.º 296-A/98, de 25 de setembro; Modelo para pedido de Ficha de Ativação disponibilizada aos GAES.
ANÁLISE DO DESVIO	<p>Foram disponibilizados os formulários planeados.</p> <p>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.</p>



<p>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestação de informação de valor; • Prestação de informação em tempo útil, com aperfeiçoamento e criação de novos conteúdos. <p>Consubstanciadas nas seguintes ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esforço acrescido com vista à redução do tempo de resposta para melhoria da satisfação dos interessados; • Monitorização permanente; • Continuidade na criação de modelos de resposta pré-elaborados com vista à redução de tempo e eficiência e eficácia na resposta.
<p>ANÁLISE DO DESVIO</p>	<p>Foi elaborada toda a informação de valor programada, segmentada por destinatário, o que permitiu superar o prazo médio para resposta.</p> <p>O desenvolvimento do presente objetivo teve principais reflexos na:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<p>No decorrer de 2013 a DSAES desenvolveu os estudos planeados os quais se passam a enumerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concurso Nacional de Acesso: 2013 em Números; • Candidatura <i>Online</i> – Estatísticas Diárias - 1.ª fase, 2.ª fase e 3.ª fase; • Regimes Especiais – Todos os Regimes: 2007 a 2012 – situação académica; • Regimes Especiais 2013; • Contingente Especial para Portadores de Deficiência física ou Sensorial: 2007 a 2013.
ANÁLISE DO DESVIO	Foram realizados os estudos planeados.



ATIVIDADES	<p>Na ótica de aperfeiçoamento e continuidade foram desenvolvidas as seguintes atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuidade, com introdução de melhorias ao processo de atualização das FAQ's em todas as matérias da sua competência. As melhorias consistem na atualização das FAQ's,
-------------------	---

<p>DESENVOLVIDAS</p>	<p>em simultâneo com o desenvolvimento dos calendários de ações do concurso nacional e regimes especiais;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quanto à plataforma de comunicação eletrónica BE.Com, desenvolveu-se esforço acrescido com vista à redução do tempo de resposta para melhoria do grau de satisfação dos interessados; • Monitorização permanente da plataforma BE.COM; • Continuidade na criação de modelos de resposta pré-elaborados com vista à redução de tempo e eficiência e eficácia na resposta no âmbito da plataforma BE.COM; • Reformulação do atendimento presencial na ótica do atendimento personalizado com criação de agenda; • Continuidade na organização do serviço de <i>frontoffice</i> no atendimento telefónico e correio eletrónico; • Continuidade na organização do serviço de <i>backoffice</i> para atendimento presencial, telefónico e correio eletrónico; • Ativação da linha de atendimento <i>backoffice</i> quando justificada por razões específicas de natureza técnica ou jurídica (continuação);
<p>ANÁLISE DO DESVIO</p>	<p>Foram executadas as ações programadas.</p> <p>Com os resultados obtidos verificou-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elevado grau de satisfação do público; • Significativo fortalecimento do reconhecimento e reputação da competência da DSAES como interlocutor junto dos destinatários públicos e privados; • 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.

OUTRAS ATIVIDADES NÃO DECORRENTES DE OBJETIVOS

ÁREA	ATIVIDADES PREVISTAS	RESULTADO	Período
Concurso Nacional	<p>Resolução de alterações supervenientes ocorridas no âmbito do ensino secundário – Ensino Profissional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ensino Superior Público – Verificação de candidaturas com utilização de Fichas ENES emitidas irregularmente pelos estabelecimentos de ensino secundário. - Ensino Superior Privado: <ul style="list-style-type: none"> • Levantamento de todos os alunos colocados em todos os cursos de todas as instituições; • Verificação das condições de acesso ao ensino superior; • Notificação aos estabelecimentos de ensino superior privado de todos os alunos em situação irregular. <p>Resolução de alterações supervenientes ocorridas no âmbito do ensino secundário – Ensino Recorrente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promoção de todos os atos necessários à execução de sentenças judiciais transitadas em julgado: <ul style="list-style-type: none"> • Pedido de informação atualizada ao JNE; • Avaliação da situação de todas as candidaturas dos estudantes abrangidos; • Avaliação das situações de recolocação de estudantes: exclusão e manutenção de colocação; • Notificação das recolocações em novo par instituição/curso: abrange notificação à IES e notificação do aluno; • Outras notificações aos interessados; • Outras notificações às instituições; • Colaboração prestada às IES no que respeita aos procedimentos decorrentes da execução de sentença. 	Cumpridas todas as ações	Anual
Site da DGES	<p>Foram efetuadas significativas melhorias na página do acesso ao ensino superior no Portal da DGES com uso exclusivo de recursos humanos internos e sem despesa, na ótica de prestação de serviços e de informação, que compensaram os procedimentos previstos para a reciclagem do site:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Na ótica da criação de novos suportes comunicacionais foi criado um site dedicado em especial aos estudantes portugueses no Luxemburgo, atenta a importância da emigração portuguesa naquele país; - Deu-se continuidade à prática de assegurar a atualização, ao dia, dos conteúdos que integram todas as áreas de competência da DSAES, tanto na ótica da prestação de informação como na ótica da prestação de serviços; - Deu-se continuidade, com introdução de melhorias, na organização de conteúdos informativos direcionados e organizados por entidade destinatária; - Deu-se continuidade, com melhorias no processo já em curso, há três anos, de simplificação de acesso aos conteúdos através da otimização da navegabilidade; - Deu-se continuidade, com introdução de melhorias, na publicação de Guias de informação, assegurando em cada um deles, a sua disponibilização em vários formatos – site, e-book, pdf, com vista à maior satisfação dos estudantes e demais destinatários. 	Cumpridas todas as ações	Anual

EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos da DSAES não sofreram qualquer alteração no decorrer do ano de 2013.

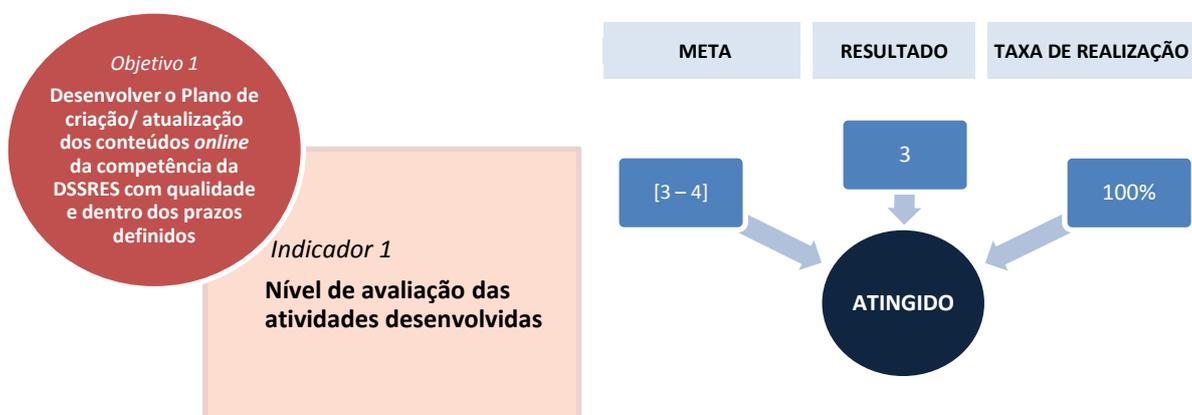
RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

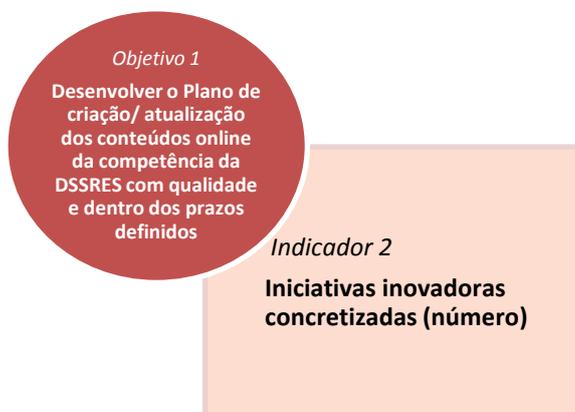
Tipologia dos Objetivos	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	Critérios de superação
Eficácia	Desenvolver o Plano de criação/ atualização dos conteúdos <i>online</i> da competência da DSSRES com qualidade e dentro dos prazos definidos	Nível de avaliação das atividades desenvolvidas (Ponderação: 8,3%)	Nível de avaliação das atividades desenvolvidas	Atingido: = [3 – 4] Superado:> 4 Não atingido: <3
		Iniciativas inovadoras concretizadas (número) (Ponderação: 8,3%)	Número de iniciativas inovadoras concretizadas	Atingido: = 1 Superado:> 1 Não atingido: <0
Eficácia	Garantir a prestação de informação no âmbito das competências da DSSRES	Taxa de melhoria do prazo médio de resposta aos pedidos efetuados no Be.Com, da competência da DSSRES (Ponderação: 8,3%)	(Tempo médio de resposta em 2012 - tempo médio de resposta em 2013) / (tempo médio de resposta em 2012)	Atingido: [10% - 20%] Superado:> 20% Não atingido: <10%
Eficiência	Garantir a gestão de processos relativos à rede de instituições de ensino superior com qualidade e dentro dos prazos previstos	Nível de avaliação das atividades desenvolvidas (Ponderação: 8,3%)	Nível de avaliação das atividades desenvolvidas	Atingido: [3 – 4] Superado:>4 Não atingido: <3
		RIP e outras alterações: Taxa de processos concluídos ou pendentes por motivos não imputáveis à DSSRES (Ponderação: 6,25%)	(n.º de processos concluídos ou pendentes por motivos não imputáveis à DSSRES/total de processos em aberto)	Atingido: [80% a 90%] Superado:>90 % Não atingido: <80 %
		Infraestruturas: Taxa de processos concluídos ou pendentes por motivos não imputáveis à DSSRES (Ponderação: 6,25%)	(n.º de processos concluídos ou pendentes por motivos não imputáveis à DSSRES/total de processos em aberto)	Atingido: [80% a 90%] Superado:>90 % Não atingido: <80 %
Eficiência	Garantir a gestão de processos relativos à oferta formativa com qualidade e dentro dos prazos previstos	Cursos: Taxa de processos registados, concluídos ou pendentes por motivos não imputáveis à DSSRES (Ponderação: 6,25%)	(n.º de processos concluídos ou pendentes por motivos não imputáveis à DSSRES/total de processos em aberto)	Atingido: [80% a 90%] Superado:>90 % Não atingido: <80 %
Eficácia	Desenvolver o Plano de organização dos espólios académicos dos	Vagas: nível de avaliação das atividades de fixação, comunicação, aumento e divulgação de vagas nas IES (Ponderação: 6,25%) Nível de avaliação das atividades desenvolvidas (Ponderação: 8,3%)	Nível de avaliação das atividades	Atingido: [3 – 4] Superado:> 4 Não atingido: <3 Atingido: [3 – 4] Superado:> 4 Não atingido: <3

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

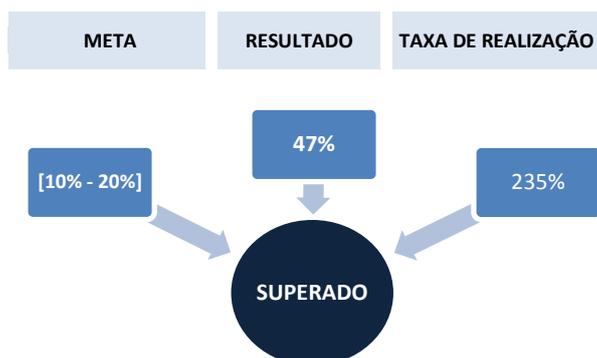
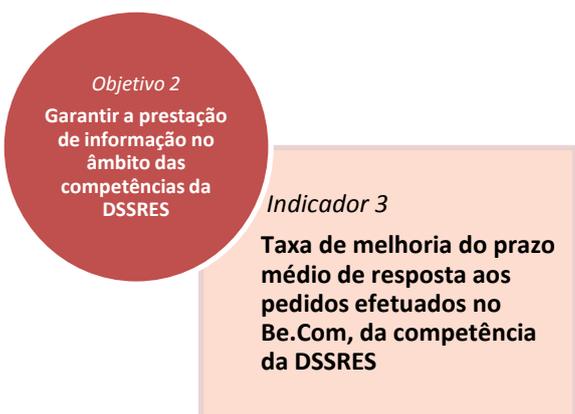
Qualidade	estabelecimentos encerrados e garantir a emissão de documentação	Taxa de execução das atividades previstas (Ponderação: 8,3%)	Nº de atividades executadas / Nº de atividades previstas	Atingido: = 50% Superado:> 50% Não atingido: <50%
	Garantir a satisfação dos stakeholders da DSSRES	Nível de satisfação dos colaboradores da DSSRES (12,5%) Nível de satisfação dos utilizadores do INDEZ (Ponderação: 12,5%)	Nível de satisfação dos colaboradores da DSSRES Nível de satisfação dos utilizadores do INDEZ	Cumprido: 7 Superado:> 7 Não Cumprido: <7 Atingido: 7 Superado:> 7 Não atingido: <7

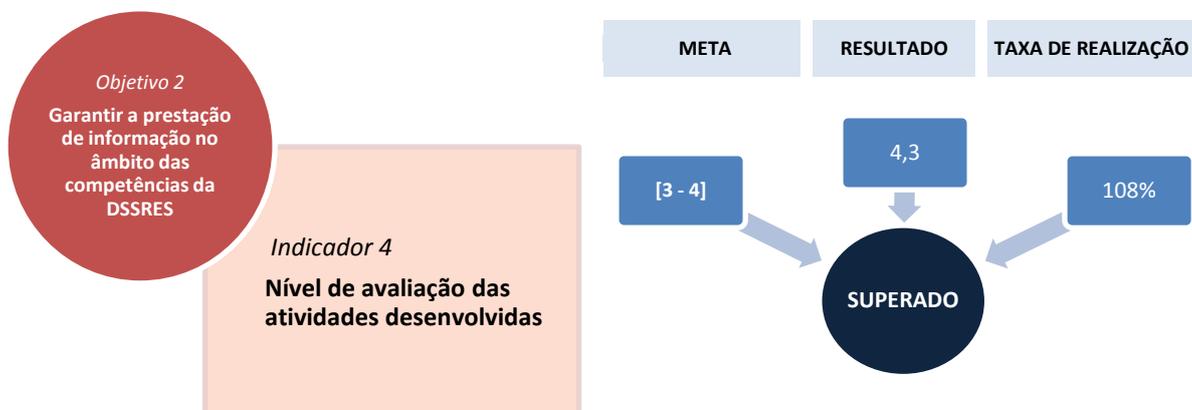


ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> • Atualização de conteúdos; • Criação de novas FAQ's.
ANÁLISE DO DESVIO	<p>Foi atingido o valor de acordo com o previsto, o qual permitiu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informação atualizada e simplificada; - Maior transparência na comunicação; - Incremento da taxa de serviços eletrónicos no âmbito do ensino superior; - Melhor prestação de informação, e em menor espaço de tempo.

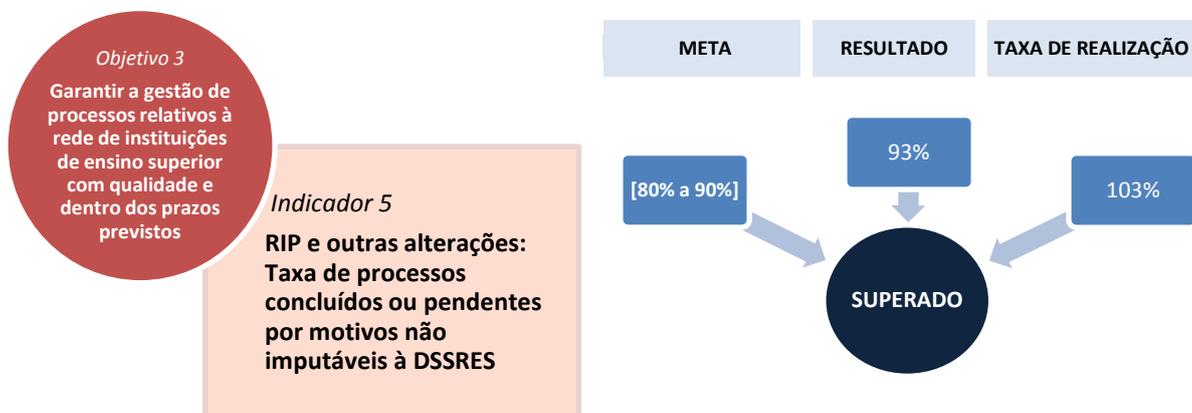


ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> Entrada em produção do formulário para pedido <i>online</i> de declaração de reconhecimento de instituição e curso superior.
ANÁLISE DO DESVIO	<p>Foi atingido o valor de acordo com o previsto, o qual permitiu:</p> <ul style="list-style-type: none"> Melhoria dos tempos de resposta: de 3 dias em 2012 para 2,39 dias em 2013; Possibilidade de desmaterialização de um procedimento

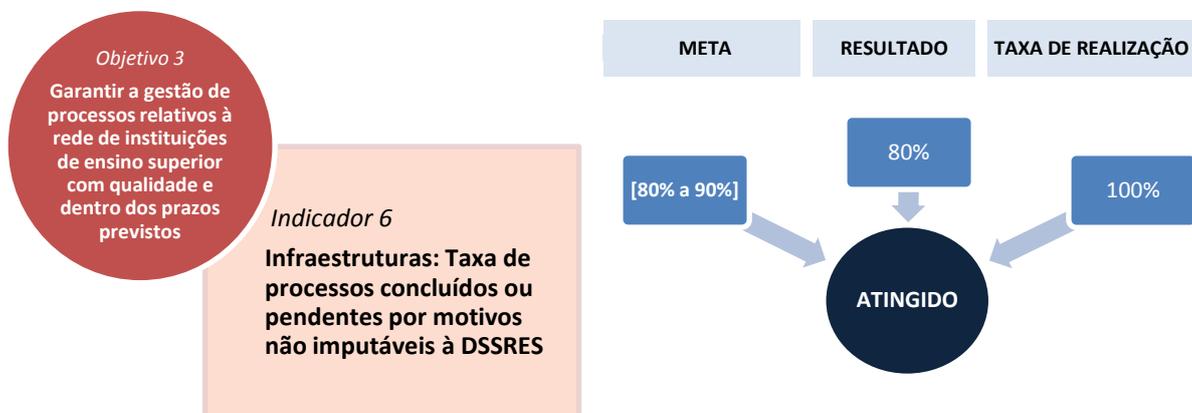




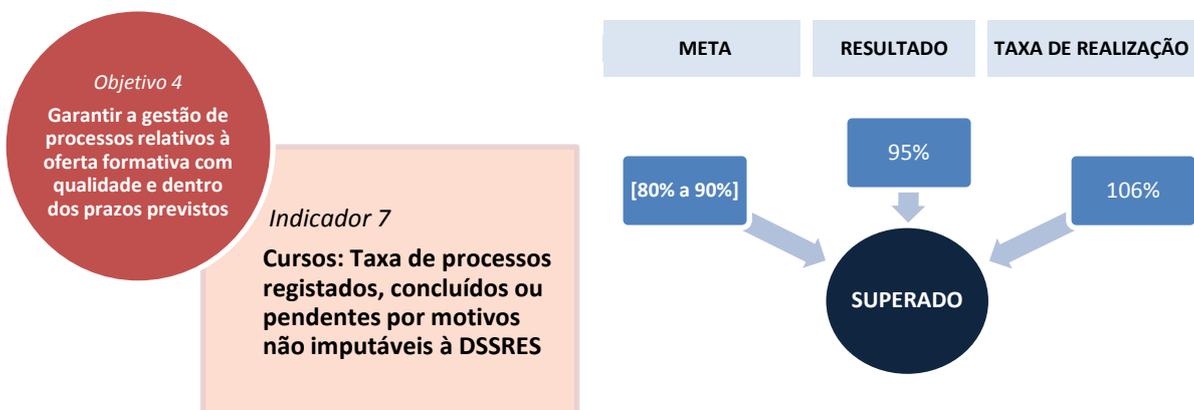
<p>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reforço das equipas de prestação de informação e de atendimento; • Acompanhamento periódico da equipa de prestação de informação; • Atualização de conteúdos no site; • Reformulação de respostas padrão no Be.Com; • Resposta a 1.348 dos 1391 pedidos de informação através do Be.Com (97%) • Atualização de FAQ no Be.Com; • Procedimentos de gestão de tickets no Be.com; • Emissão de 610 declaração de reconhecimento de instituição de ensino superior e curso conferente de grau, com emolumentos cobrados no valor de 6.963€.
<p>ANÁLISE DO DESVIO</p>	<p>O esforço e orientação das equipas para responder em tempo útil às solicitações dirigidas à DGES através do balcão eletrónico foi um fator fundamental na execução destes indicadores, o qual permitiu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reforço da eficiência dos Serviços - Informação atualizada e simplificada; - Maior transparência na comunicação; - Reforço da eficiência nos serviços de atendimento da DGES; - Aumento da receita própria da DGES; - Incremento da visibilidade da DGES junto do seu público-alvo.



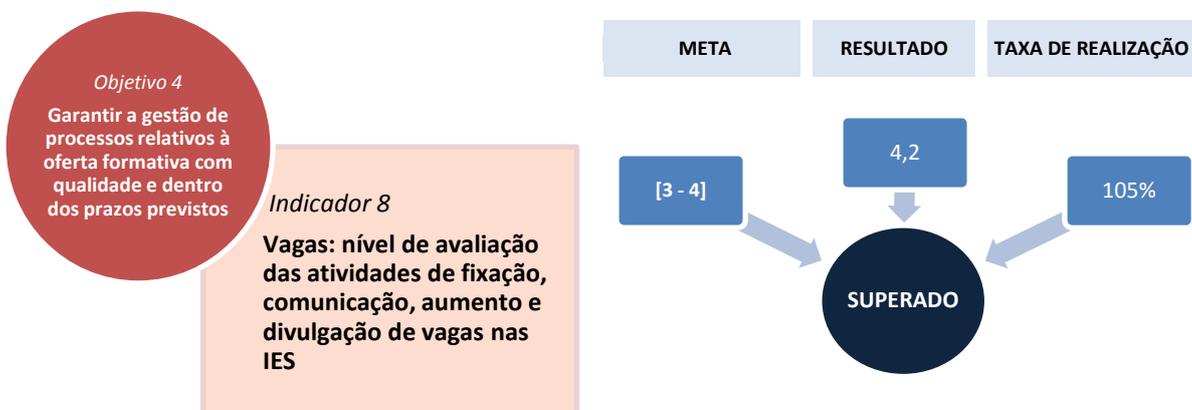
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<p>Reconhecimento de interesse público (RIP) de estabelecimentos privados (novos e alterações):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apreciação técnica: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 7 pedidos de alteração de natureza; ✓ 2 pedidos de RIP; ✓ 1 pedido de alteração do RIP; - Preparação de: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 7 projetos de decreto-lei, todos publicados; ✓ 2 propostas de indeferimento do pedido de RIP.
ANÁLISE DO DESVIO	<p>O esforço e orientação das equipas foi um fator fundamental na execução deste indicador, o qual permitiu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redução do tempo médio de apreciação; - Melhoria do nível de serviço prestado às IES; - Procedimentos definidos e simplificados.



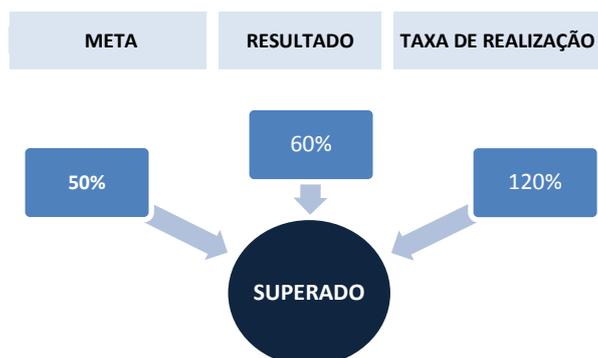
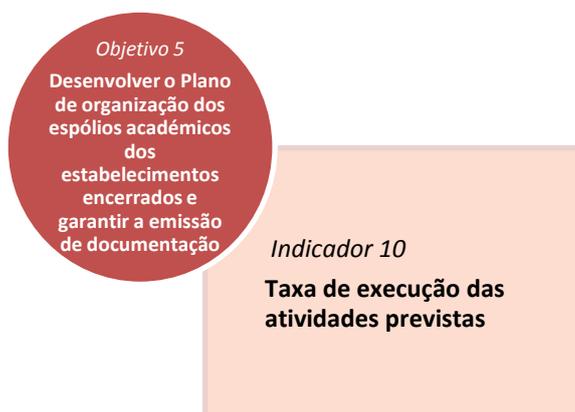
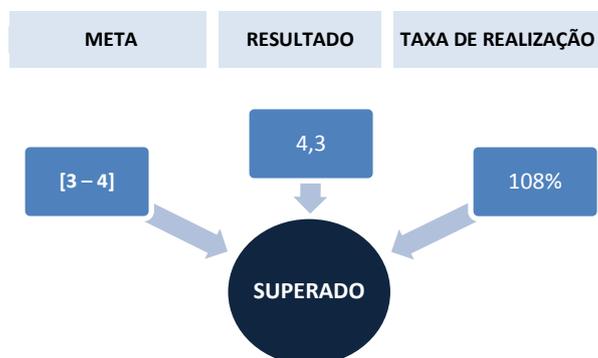
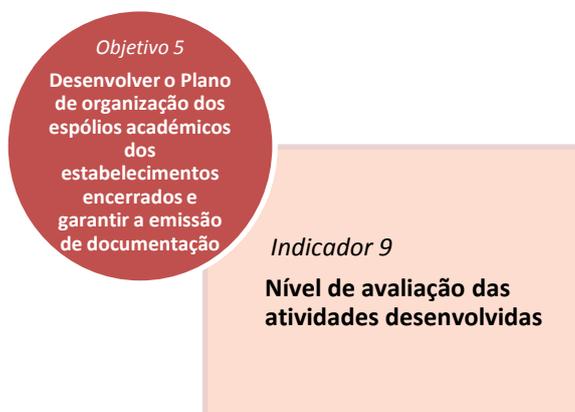
<p>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<p>Instalações de estabelecimentos privados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apreciação técnica de instalações de 14 estabelecimentos, com realização de visita técnica; - Apreciação técnica de instalações para de 2 pedidos de RIP, com realização de visita técnica; - Preparação de 7 propostas de autorização de instalações. <p>Instalações de instituições públicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apreciação técnica de 1 programa preliminar; - Apreciação técnica de 3 projetos de execução, dos quais 2 com proposta final; - Apreciação técnica de 2 processos de aquisição de instalações, com visita técnica e elaboração de proposta final; - Visita e apreciação técnica de instalações de 4 instituições para efeitos de verificação de necessidades de adaptação, ampliação ou requalificação.
<p>ANÁLISE DO DESVIO</p>	<p>Foi atingido o valor de acordo com o previsto, visando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redução do tempo médio de apreciação; - Melhoria do nível de serviço prestado às IES; - Procedimentos definidos e simplificados.



<p>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Registo de 149 dos 155 pedidos de registo de ciclos de estudos acreditados (51 licenciaturas, 2 mestrados integrados, 75 mestrados e 21 doutoramentos); - Receção e análise de 505 pedidos de alterações a ciclos de estudos ao abrigo do regime anterior ao Decreto-Lei n.º 115/2013; - Registo de 14 dos 52 pedidos de alteração a ciclos de estudos; - Dos 101 pedidos registo de criação de CET: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 44 foram registados; ✓ 25 foram indeferidos, arquivados ou a IES desistiu; ✓ 3 aguardam parecer de entidades externas por se enquadrarem em áreas cuja profissão é regulamentada; ✓ 32 aguardam o envio de elementos ou estão em análise; - Dos 115 pedidos registo de alteração de CET: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 64 foram registados; ✓ 16 foram indeferidos, arquivados ou a IES desistiu; ✓ 35 aguardam o envio de elementos ou estão em análise; ✓ Apoio técnico às 10 reuniões da Comissão Técnica para a Formação Tecnológica Pós-secundária
<p>ANÁLISE DO DESVIO</p>	<p>O esforço e orientação das equipas foi um fator fundamental na execução deste indicador, o qual possibilita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melhoria do nível de serviço prestado às IES; - Garantia das dinâmicas de atualização e promoção da oferta formativa de ensino superior.



<p>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboração de inquérito às IES sobre o número de inscritos em ciclos de estudos no ano letivo 2102-2013; - Preparação dos ficheiros para comunicação das vagas fixadas pelos estabelecimentos privados; - Apreciação técnica das vagas comunicadas para os concursos institucionais de formação inicial e divulgação no site; - Preparação dos ficheiros para comunicação das vagas fixadas pelos estabelecimentos públicos para o concurso nacional e aplicação e verificação dos critérios fixados; - Apreciação técnica das vagas indicadas para o concurso nacional face aos critérios fixados; - Preparação de output para Concurso nacional de acesso; - Elaboração do elenco dos ciclos de estudos congéneres; - Apreciação de pedidos de aumento de vagas na formação inicial; - Elaboração de inquérito a todas as IES sobre o número de inscritos em ciclos de estudos no ano letivo 2103-2014.
<p>ANÁLISE DO DESVIO</p>	<p>O esforço e orientação das equipas foi um fator fundamental na execução deste indicador, o qual possibilita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melhoria do nível de serviço prestado às IES; - Garantia das dinâmicas de atualização e promoção da oferta formativa de ensino superior

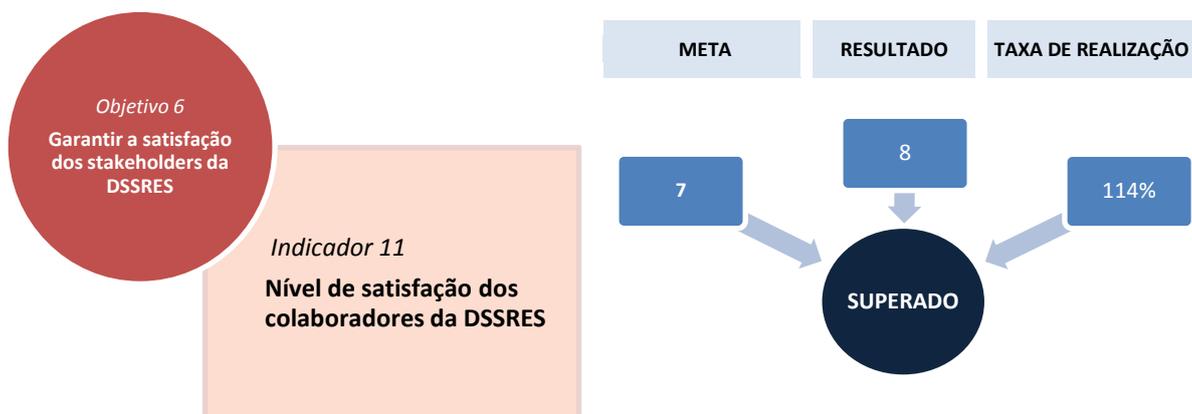


ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> - Apreciação de 253 pedidos de emissão de documentos certificativos de atividades realizadas nos estabelecimentos encerrados, tendo-se cobrado 10.971€; - Registo de 446 novos pedidos e monitorização dos já existentes. - Apreciação e resposta a pedidos de informação de tribunais e outros organismos públicos; - Resposta a 496 dos 506 pedidos de informação via Be.Com (98%); - Planeamento das atividades de organização e concentração dos espólios académicos; - 3.ª Recolha da maior parte do espólio dos estabelecimentos da SIPEC (237 metros lineares); - Planeamento de atividades de organização dos espólios no âmbito do programa de estágios profissionais; - Organização de parte dos espólios académicos, indexação de processos de alunos, docentes, inventariação de diplomas, certificados e certidões.
ANÁLISE DO DESVIO	<p>O esforço e orientação das equipas foi um fator fundamental na execução deste indicador, o qual possibilita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aumento da receita própria da DGES; - Redução do tempo de espera para resposta a um pedido de emissão de documentação de

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

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.

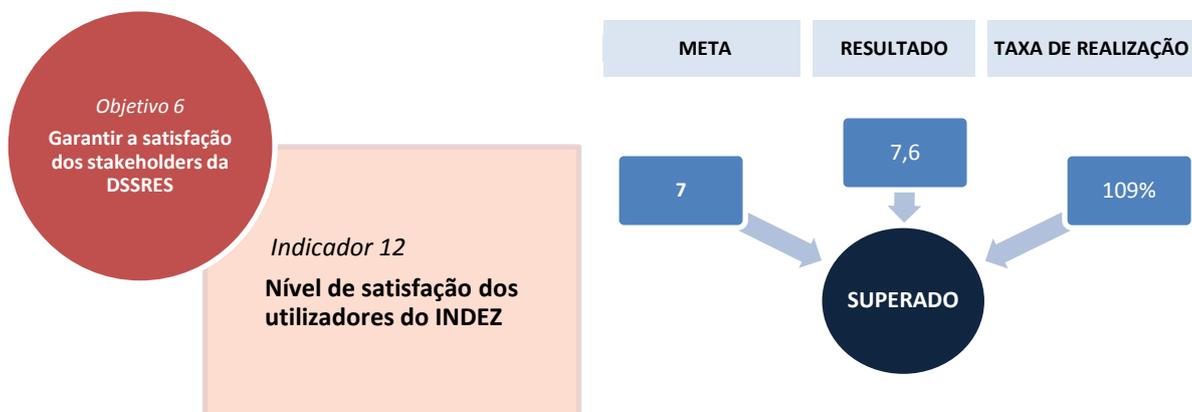


ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Promoção de um espírito de grupo e um clima organizacional propício à participação e cooperação;
- Estimula-se a iniciativa e a autonomia, delegando tarefas e fomentado a partilha de responsabilidades.
- Procura-se distribuir responsabilidades e de tarefas pelos colaboradores de acordo com as suas competências e motivação, otimizando o potencial individual;
- Atendendo à diversidade de atividades, há uma de identificar as prioridades e objetivos pretendidos;
- Procura-se manter um acompanhamento muito próximo das equipas nas suas diversas atividades.

ANÁLISE DO DESVIO

- O desvio positivo apresentado permite:
- Poder direcionar melhorias de acordo com as necessidades;
 - Melhorar o desempenho e motivação dos colaboradores.



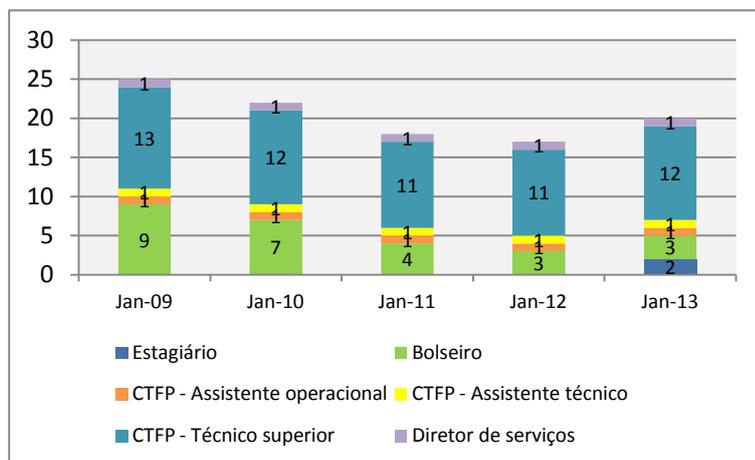
<p>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Avaliação das sugestões de melhorias do ano anterior a introduzir na Plataforma; - Desenvolvimento das melhorias, de atualizações à plataforma, documentos técnicos e tabelas; - Elaboração de testes e correções; - Apoio ao preenchimento, submissão e validação da informação - Verificação de dados e correções necessárias - Elaboração de análises para efeitos de elaboração do orçamento de funcionamento das instituições de ensino superior públicas; - Realização de questionário de avaliação da satisfação dos utilizadores da plataforma INDEZ, tendo-se obtido uma taxa de resposta de 33% do qual se destacam os seguintes resultados: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nível de importância do INDEZ: para a instituição 7,5 (7,8 em 2012); como ferramenta de gestão 7,4 (7,6 em 2012); ✓ Nível de satisfação global: 7,6 (valor igual a 2012); ✓ Nível de realização das expectativas e aproximação da plataforma de uma plataforma ideal: 6,7 (7,0 em 2012); ✓ Nível de avaliação da equipa de apoio: 8,7 (8,4 em 2012).
<p>ANÁLISE DO DESVIO</p>	<p>O desvio positivo deve-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.

OUTRAS ATIVIDADES NÃO DECORRENTES DE OBJETIVOS

ÁREA	ATIVIDADES PREVISTAS	RESULTADO
Representações em grupos de trabalho, seminários e PLA	- Representação da DGES no grupo de trabalho sobre a Rede de Infraestruturas Escolares coordenado pela Parque Escolar e com a participação da DG de Educação, da DG Estatísticas da Educação e Ciência, da DG Estabelecimentos Escolares e da DG Planeamento e Gestão Financeira do MEC;	Foram produzidos 3 relatórios com análises da rede de infraestruturas escolares de 277 concelhos de Portugal continental.
	- Representação de Portugal na 2.ª, 3.ª e 4.ª reuniões do grupo de trabalho do BFUG para as Reformas Estruturais (Varsóvia, Bruxelas, Gent);	Foram produzidos os relatórios de participação.
	- Representação da DGES na reunião técnica informal com a Comissão Europeia sobre as Condicionalidades <i>ex-ante</i> no âmbito do Acordo de Parceria 2014-2020 (Bruxelas)	Foi preparado o documento para apreciação da Comissão Europeia as demonstrações de cumprimento das condicionalidades previstas.
	- Representação da DGES no grupo de trabalho sobre a Estratégia Nacional de Segurança Rodoviária	Foi elaborada proposta de parceria numa medida do programa.
	- Representação do MEC no grupo de trabalho sobre o exercício profissional tutelado da enfermagem	Foi elaborada nota sobre a participação no grupo de trabalho que foi submetida ao Gabinete do Senhor Secretário de Estado do Ensino Superior.
	- Representação de Portugal no PLA subordinado ao tema "The regional knowledge triangle: linking higher education, research and innovation in support of regional development" no âmbito do Grupo de trabalho temático para a Modernização do Ensino Superior (Bruxelas)	Foi produzido o relatório de participação.
	- Representação do ensino superior português na reunião conjunta dos pontos de coordenação nacional do EQF – European Qualifications Framework e dos correspondentes nacionais do quadro de qualificações da EHEA – European Higher Education Area (Bruxelas)	Foi produzido o relatório de participação.
	- Participação no seminário "QA in HE and VET in the context of NQFs, EQF and QF-EHEA- promoting trust between the sectors?" (Croácia)	Foi produzido o relatório de participação.

EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS DA DSSRES

Apesar de no ano de 2013 se registar uma alteração da trajetória de redução de recursos humanos na DSSRES, a redução dos recursos humanos na DSSRES nos últimos 5 anos é de 20%, o que tem obrigado a que, por um lado, as pessoas se tornem mais polyvalentes, por outro, a otimizar a gestão em alturas de maior consumo de recursos.



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, em número manifestamente reduzido face às necessidades e objetivos de nível de serviço, reforçado por um espírito de equipa e entrega muito forte.

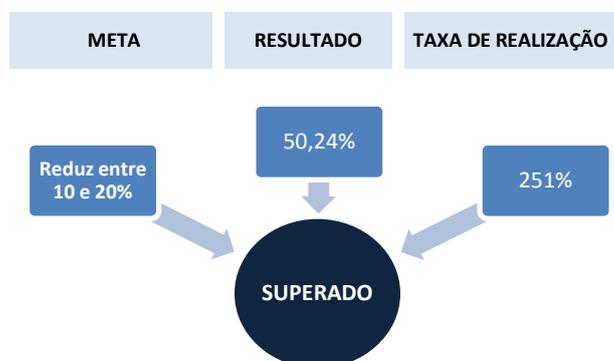
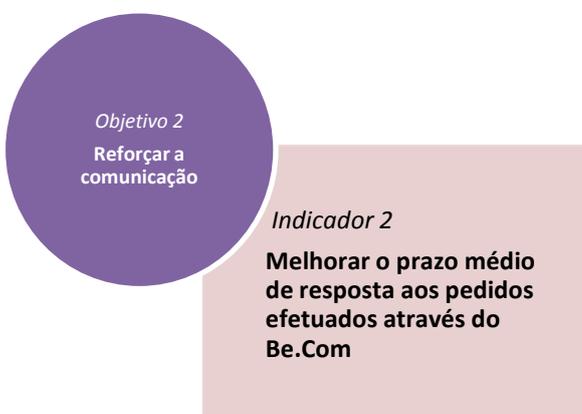
RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE

Tipologia dos Objetivos	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	Crítérios de superação
Qualidade	Garantir a manutenção e melhoria contínua dos processos inerentes à Certificação da Qualidade	Manutenção da Certificação	Manutenção da Certificação = 100% PAC = -10%/PAC	Atingido= 90% ; Superado= 100% Não atingido < 90%
Eficiência	Reforçar a comunicação	Melhorar o prazo médio de resposta aos pedidos efetuados através do Be.Com	(prazo médio de resposta 2013-prazo médio resposta 2012)/(prazo médio de resposta de 2012)	Atingido: reduz entre 10 e 20% Superado: > reduz mais de 20% Não atingido: < Reduz menos de 10%
Eficiência	Inovar na DGES	Número de iniciativas inovadoras propostas e aprovadas	iniciativas propostas superiormente, classificadas como meritórias e com aprovação para desenvolvimento	Atingido: 5 Superado: > 5 Não atingido: < 5
Eficiência	Incrementar a participação ativa da DGES na definição de políticas	Taxa de estudos e pareceres técnico-jurídicos elaborados dentro do prazo estabelecido	pareceres elaborados no prazo/pareceres solicitados	Atingido: [90%;95%] Superado: > 95% Não atingido: < 90%
		Taxa de informações e pareceres objeto de despacho superior favorável (Tutela)	pareceres e informações com despacho favorável/pareceres e informações elaborados	Atingido: [90%;95%] Superado: > 95% Não atingido: < 90%
Eficiência	Incrementar a participação ativa da DGES na definição de políticas	Taxa de informações e pareceres objeto de despacho superior favorável (Direção)	pareceres e informações com despacho favorável/pareceres e informações elaborados	Atingido: [90%;95%] Superado: > 95% Não atingido: < 90%
		Nível de avaliação dos estudantes requerentes a bolsa	média ponderada das avaliações	Atingido: [6;8] Superado: > 8 Não atingido: < 6
Eficácia	Nível de satisfação global do público-alvo da DSAE	Nível de avaliação dos técnicos utilizadores da plataforma	média ponderada das avaliações	Atingido: [6;8] Superado: > 8 Não atingido: < 6
Qualidade	Formar parceiros	Taxa de execução do plano de ações de formação prestadas pela DSAE às instituições de ensino superior utilizadoras da Plataforma	ações realizadas/ações planeadas	Atingido: [80%;90%] Superado: >90% Não atingido: <80%
Eficácia	Taxa de verificação administrativa sistemática no âmbito do QREN, para projetos cofinanciados	Taxa de execução de verificações	(processos verificados)/(processos solicitados)	Cumprido: [90%;95%] Superado: > 95% Não Cumprido: < 90%
		Taxa de erro detetado por auditorias externas	(despesa com erro)/(despesa auditada)	Cumprido: [0,75%;1,25%] Superado: < 0,75% Não Cumprido: > 1,25%
Qualidade	Garantir a execução do Plano de Formação aprovado para a DSAE	Taxa de execução do Plano de Formação aprovado	(N.º de ações de formação realizadas / N.º total de ações de formação planeadas)	Cumprido: [70% - 80%] Superado: > 80% Não Cumprido: < 70%

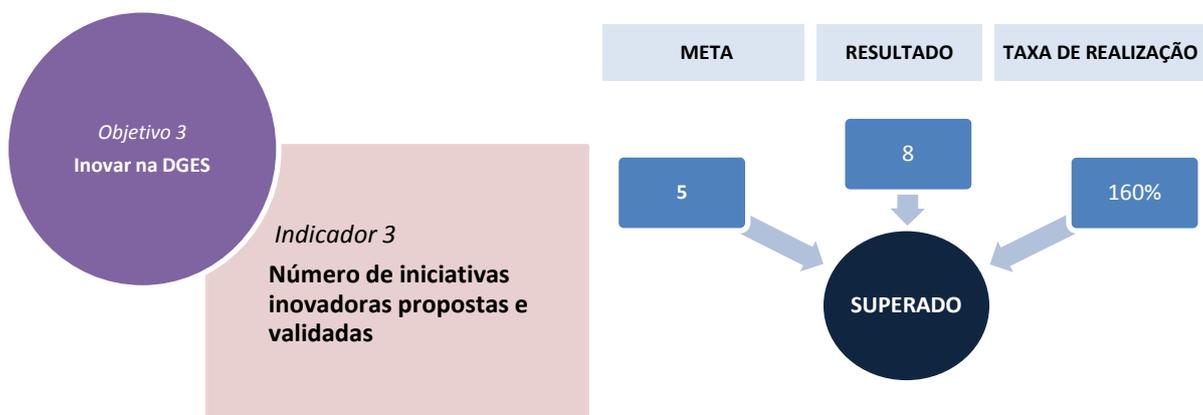


ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<p>O cumprimento deste objetivo tem subjacentes um conjunto de atividades que apresentam impactos nas atividades diárias da unidade orgânica, para além, naturalmente, daquelas que dizem diretamente respeito ao cumprimento dos pressupostos inerentes à implementação do sistema de gestão da qualidade.</p> <p>Entre as atividades diretamente relacionadas com o SGQ desenvolvidas cabem destacar as auditorias internas realizadas, as ações de formação ministradas, bem como a preparação e acompanhamento da auditoria por parte da entidade certificadora SGS.</p> <p>Foram, ao longo do ano desenvolvidas outras atividades que visaram adaptar o SGQ à norma, bem como, por via de alterações em processos implementados, necessitaram de ser alterados e formalizados. Entre estes, as alterações ao nível dos procedimentos associados relacionados com os projetos cofinanciados e a prestação de contas devem ser destacados.</p>
ANÁLISE DO DESVIO	<p>O resultado do trabalho desenvolvido permitiu a renovação do certificado.</p> <p>Na auditoria realizada não foram detetadas quaisquer PAC.</p>



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

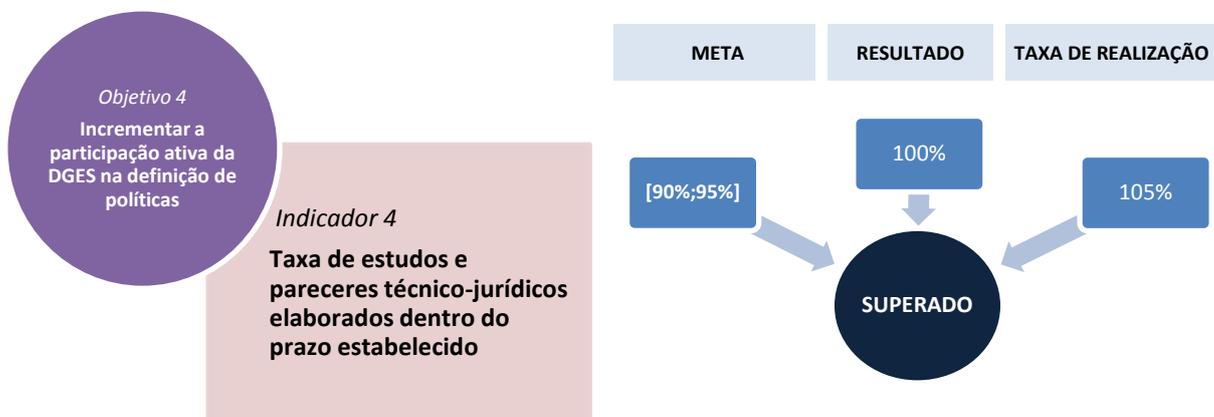
<p>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<p>A resposta às dúvidas, sugestões e comentários apresentados diretamente no Be.Com por parte, nomeadamente, de estudantes de ensino superior que pretendem beneficiar de apoios sociais, é uma prioridade subjacente ao objetivo de prestar informação clara e célere.</p> <p>Diariamente a DSAE procede, através das suas equipas à análise das questões colocadas e resposta às mesmas. Esta tarefa tem, durante o período entre julho e setembro, uma atividade elevada decorrente da abertura do período de apresentação de requerimentos de bolsa de estudo, bem como, associado ao concurso nacional de acesso, as dúvidas dos estudantes que pretendem ingressar no ensino superior e beneficiar do apoio social.</p> <p>Durante o ano letivo, as principais dúvidas colocadas prendem-se com questões associadas a pagamentos, ou outras questões associadas a outros apoios.</p>
<p>ANÁLISE DO DESVIO</p>	<p>O desvio positivo verificado deve-se, por um lado, ao facto de ser uma ferramenta recente, não existindo um grande número de valores históricos de resultados anuais para comparação. Por outro lado, o esforço aplicado na resposta imediata e com qualidade aos utentes denota a importância atribuída a esta via comunicacional, como parte da boa administração que se pretende.</p>



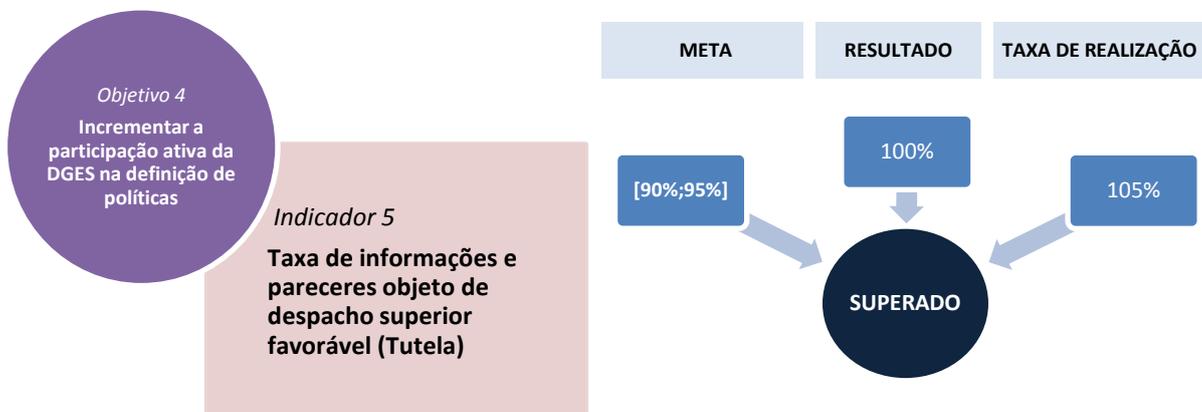
<p>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<p>A DSAE pretende reforçar a imagem de inovação associada à DGES.</p> <p>O presente objetivo visa promover essa capacidade de inovação que é pretendida na administração pública, tenha ela um resultado visível aos stakeholders ou apenas ao nível do serviço.</p> <p>Durante o ano de 2013 foram propostas e validadas diversas iniciativas inovadoras, mas a sua implementação ficou limitada à disponibilidade orçamental existente. Das 8 iniciativas inovadoras propostas, foram implementadas 4.</p> <p>Entre as propostas apresentadas e validadas cabe destacar, pela sua clara novidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bolsa de emprego para estudantes, integrada numa plataforma única; Balcão único para esclarecimento de estudantes que se dirigissem à DSAE; Integração académica em termos semelhantes a interoperabilidade entre serviços académicos
--	--

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

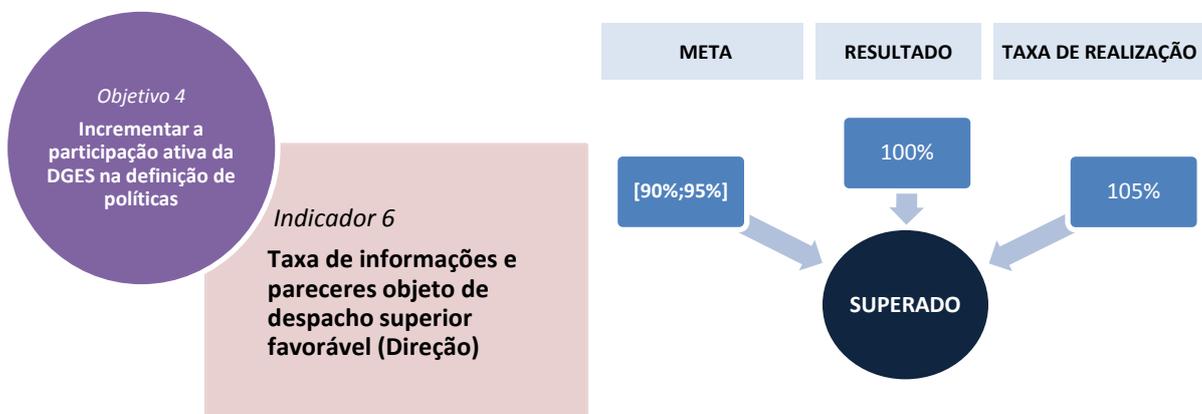
	e SICABE; Gestão orçamental vs tesouraria.
ANÁLISE DO DESVIO	Não foi alcançado o número de iniciativas definido em objetivo, no que respeita à implementação, em virtude de não ter sido possível encontrar as fontes de financiamento adequadas para as diversas iniciativas propostas. No entanto, considerando que o objetivo não pode ser limitado por condicionalismos que não dependem da unidade orgânica, o cumprimento do objetivo foi conseguido.



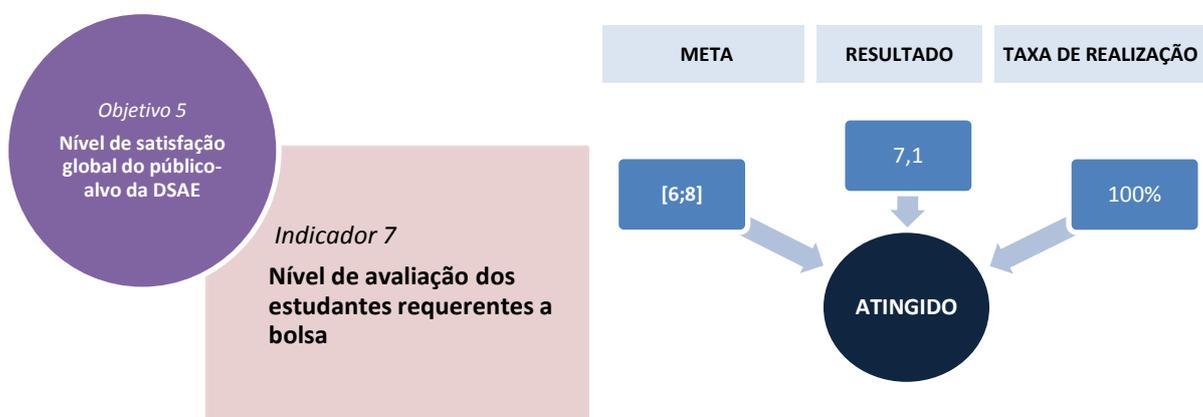
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	Os pareceres elaborados centraram-se, pela atividade desenvolvida na unidade orgânica, na atribuição de apoios sociais. Para o desenvolvimento das atividades, a DSAE conta com um jurista.
ANÁLISE DO DESVIO	Todos os pareceres técnico-jurídicos foram elaborados dentro o prazo estabelecido. O prazo estabelecido, quando não exista menção explícita na solicitação, é o que legalmente está estipulado.



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<p>A DSAE tem um conjunto significativo de informações e pareceres que carecem de envio para a tutela.</p> <p>Esta situação prende-se, tanto com o facto de gerir orçamentos que pelos montantes a disponibilizar necessitam de autorização superior, como por ser uma fonte de orientação, em matéria de ação social, para a generalidade das instituições de ensino superior.</p> <p>Associado a este objetivo estão subjacentes um conjunto de atividades, nomeadamente de planeamento e controlo que garantem que a informação emitida está suportada e fundamentada de tal forma que permite à Tutela proferir o despacho dotada de informação clara.</p>
ANÁLISE DO DESVIO	Todas as informações apresentadas pela DSAE mereceram despacho superior favorável.



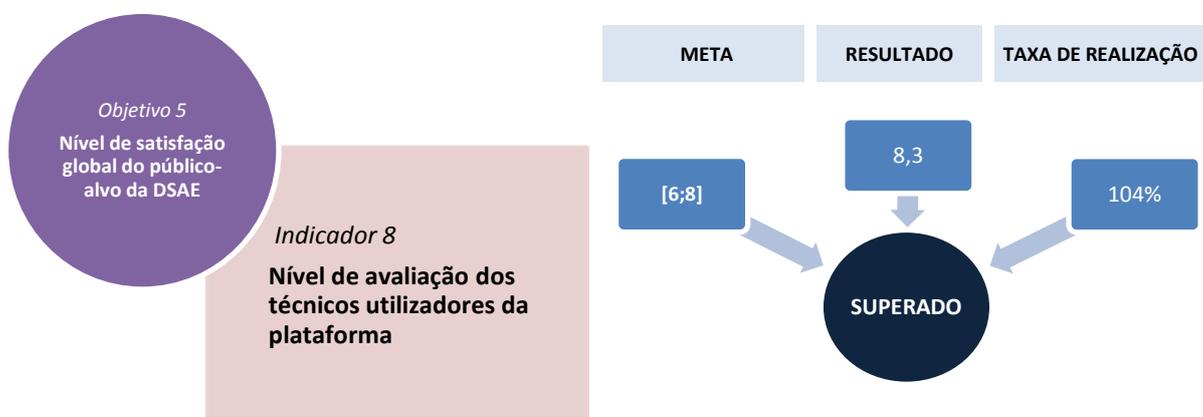
<p>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<p>A exemplo do indicador anterior, os pareceres e informações objeto de parecer superior da Direção estão relacionados com processos associados à atribuição e apoios sociais, bem como de gestão orçamental e projetos cofinanciados.</p> <p>Estas informações e pareceres revelam-se de extrema importância para o desenvolvimento da atividade diária da unidade orgânica, uma vez que têm reflexos na execução dos projetos cofinanciados, ou no esclarecimento de casos omissos, tal como prevê o regulamento de atribuição de bolsas de estudo a estudantes do ensino superior.</p> <p>Mais uma vez, a capacidade de exposição clara da solicitação apresentada em cada informação, bem como a clareza dos pareceres, é uma aposta clara de todos os intervenientes, de forma a permitir uma rápida decisão.</p>
<p>ANÁLISE DO DESVIO</p>	<p>Todas as informações remetidas, e que tenham já sido despachadas, mereceram despacho favorável. Assim, o resultado do presente indicador foi 100%.</p>



<p>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<p>As atividades desenvolvidas para a concretização deste objetivo passam pelo “negócio” da unidade orgânica.</p> <p>A avaliação realizada por parte dos estudantes está, naturalmente, relacionada com a capacidade que a DSAE tenha de desenvolver a sua atividade e colocar em prática as iniciativas que desenvolve. É indiscutível que a avaliação que seja efetuada depende, também, do resultado do requerimento apresentado pelo estudante. No entanto, e de forma a reduzir o impacto dos resultados negativos, a DSAE tem apostado numa maior transparência e clareza na informação prestada. Esta aposta permite ao estudante, mesmo quando o resultado do requerimento não é, naturalmente, o desejado, compreender todos os motivos que estiveram na origem do mesmo.</p>
--	--

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

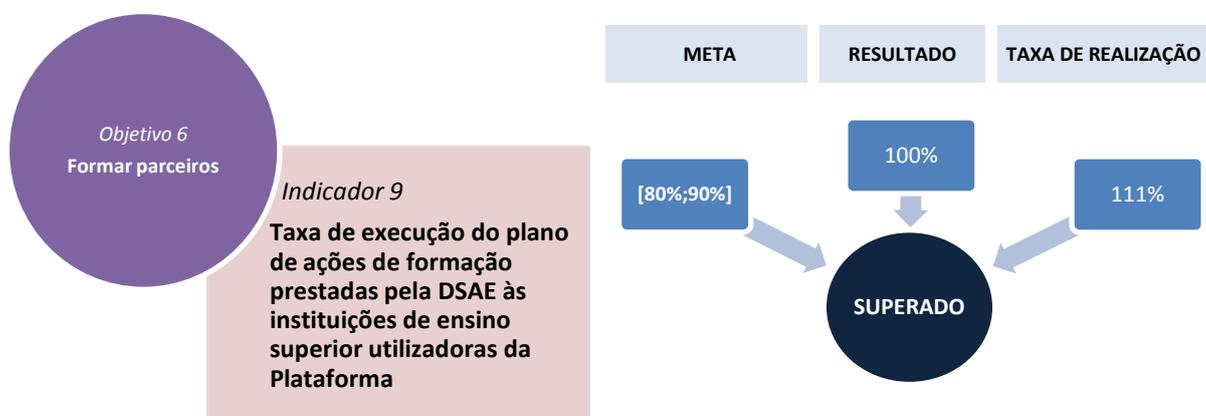
	Esta aposta na clareza e melhoria da informação tem vindo a ser desenvolvida paulatinamente, através de melhorias implementadas na plataforma BeOn, bem como no SICABE, permitindo esta última, dotar os técnicos de ação social, com mais informação para prestar ao estudante quando o mesmo se dirige diretamente aos serviços.
ANÁLISE DO DESVIO	O objetivo foi cumprido.



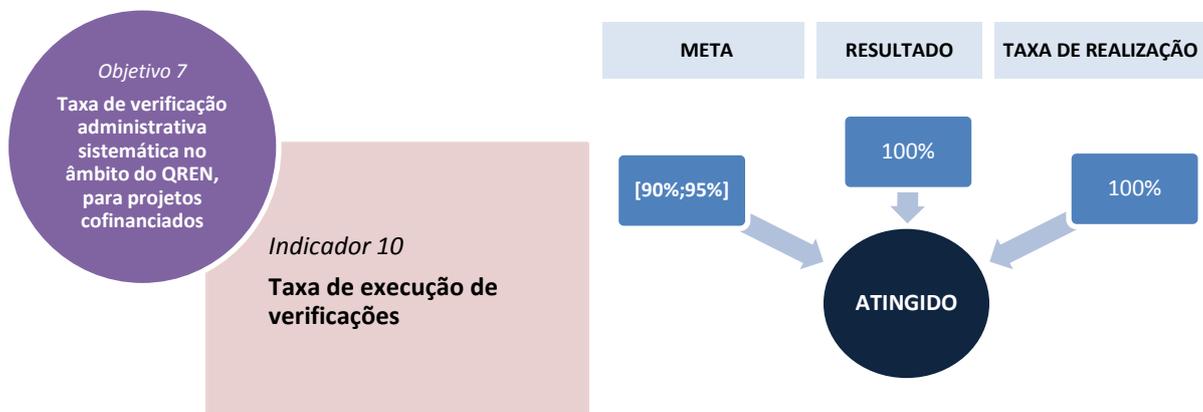
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<p>Uma das prioridades definidas pela unidade orgânica é a melhoria da qualidade na prestação de serviços aos seus <i>stakeholders</i>. Entre estes, importa relevar os estudantes de ensino superior, bem como, naturalmente, os técnicos que utilizam diariamente as ferramentas disponibilizadas pela DGES.</p> <p>É efetuado um acompanhamento diário aos técnicos utilizadores da plataforma da DGEs, nomeadamente do SICABE, procurando reforçar a sua capacidade de utilização da ferramenta, bem como de resposta e esclarecimento dos estudantes que se dirigem aos serviços de ação social das suas instituições de ensino, público e privado.</p> <p>Foi desenvolvido um inquérito e inquiridas um total de 122 instituições de ensino superior. Das 122 inquiridas, resultaram 97 respostas, o que representa uma taxa de respostas de 87%.</p>
---------------------------------	---

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

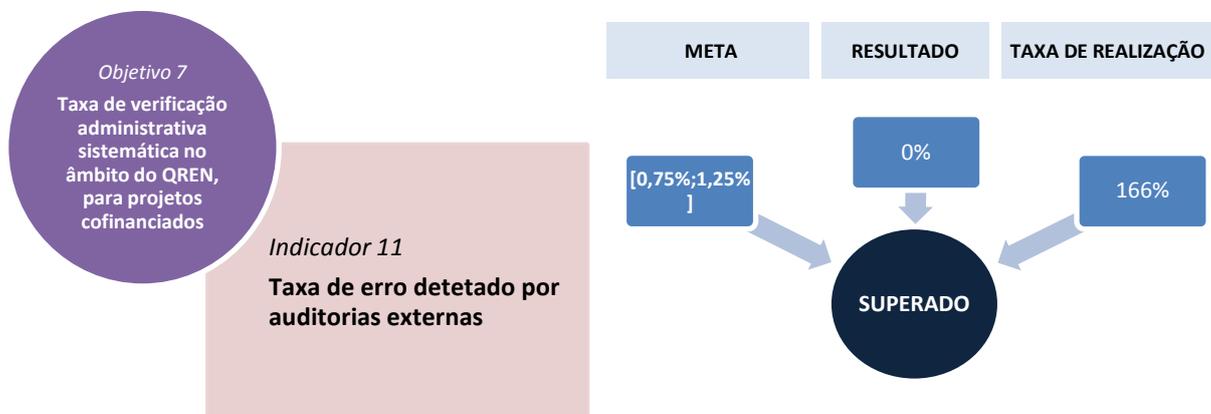
	O resultado da avaliação, numa escala de 1 a 4, foi 3,33.
ANÁLISE DO DESVIO	O resultado da avaliação, adaptado a uma escala de 1-10, resulta numa avaliação de 8,325. Este valor permite superar a meta definida e, por consequência, aumentar o grau de exigência para os períodos posteriores.



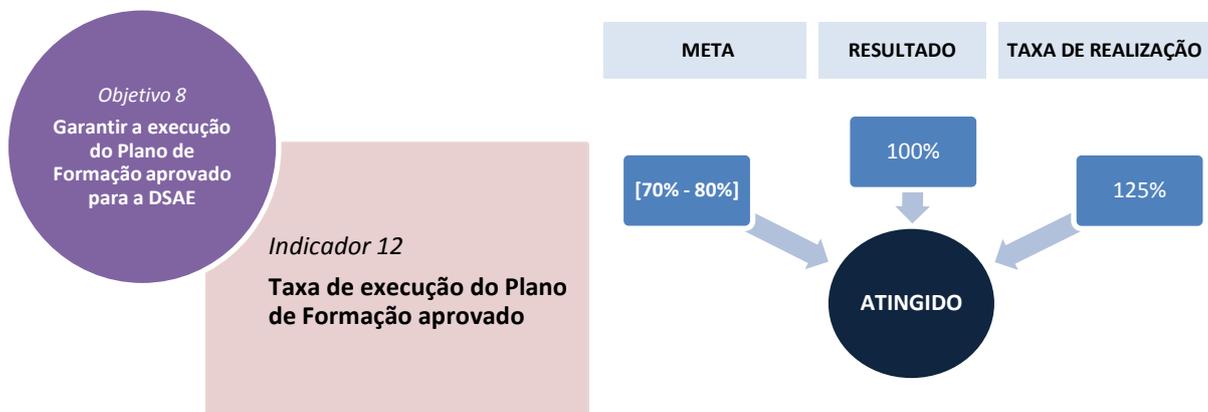
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<p>A DSAE tem efetuado uma aposta de acompanhar permanentemente os técnicos utilizadoras da plataforma de análise e atribuição de bolsas de estudo.</p> <p>Esta aposta tem como resultado, independentemente das alterações que possam ocorrer ao nível regulamentar, a realização com carácter periódico, de sessões de formação ou esclarecimento que permitam ao técnicos reforçar a sua competência.</p> <p>Este reforço de competência permite um maior conhecimento das ferramentas ao dispor, permitindo uma maior celeridade na análise dos requerimentos apresentados, bem como uma maior capacidade de esclarecimento aos requerentes.</p> <p>Todas as alterações e melhorais implementadas na plataforma são comunicadas a todos os técnicos e alvo de esclarecimento imediato. As técnicas da DSAE estão permanentemente disponíveis para esclarecer quaisquer dúvidas que sejam colocadas sobre essas alterações, mesmo fora dos períodos das sessões de formação.</p>
ANÁLISE DO DESVIO	<p>Foram executadas todas as sessões planeadas, sendo o resultado do presente indicador 100%.</p> <p>Tratando-se de um ano em que não existiram alterações profundas nos regulamentos em vigor, as ações realizadas permitiram uma troca de opiniões e de sugestões extremamente profícuas.</p>



<p>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<p>As atividades desenvolvidas visaram, primeiramente, o cumprimento da meta imposta pelo protocolo assinado entre a DGES e o POPH, verificação de 1,5% da despesa submetida nos projetos cofinanciados por Fundo Social Europeu (FSE).</p> <p>A atividades desenvolvidas, de forma a cumprir o objetivo aqui apresentado passam pela seleção de uma amostra de processos a verificar, pela solicitação, junto das diversas instituições de ensino superior público, de toda a informação relevante sobre cada um desses processos e, finalmente, pela análise dos mesmos e elaboração de relatórios de verificação.</p> <p>Foram verificados 672 processos de estudantes bolseiros de diversas instituições de ensino superior público. O processo de verificação desenvolve-se ao longo de todos o ano letivo, sendo efetuadas verificações mensais dos montantes pagos e de eventuais alterações que careçam de nova verificação.</p> <p>Estes processos representam 73% do total de processos solicitados. No entanto, como se referiu anteriormente, o objetivo prioritário definido foi o cumprimento da taxa de verificação imposta (1,5%).</p> <p>A partir do momento em que esse objetivo foi atingido, foram desenvolvidas outras atividades, associadas ao processo de verificação, com especial destaque a preparação de todos os elementos para o arranque do processo de verificações <i>in loco</i> para o ano letivo de 2013/2014.</p>
<p>ANÁLISE DO DESVIO</p>	<p>O desvio verificado face ao objetivo definido deveu-se ao facto de ter sido, desde logo solicitado, um número significativo de processos a verificar. Estes processos, por via do aumento da bolsa média, bem como pelo facto de diversas instituições de ensino superior darem prioridade à decisão de processos de estudantes com rendimentos <i>per capita</i> menor, resultou no cumprimento da meta de 1,5% de despesa verificada com um número de processos inferior ao inicialmente previsto. Ainda assim, e face às obrigações inerentes ao estatuto OREPP da DGES, a DSAE cumpriu as obrigações a que a DGES está sujeita.</p>



<p>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<p>As atividades desenvolvidas no cumprimento do presente objetivo são múltiplas e acompanham os projetos em execução desde o seu início até ao fim.</p> <p>Toda a despesa é verificada, tendo a DSAE desenvolvido ferramentas de apoio que permitem uma avaliação célere de todos os pagamentos efetuados (mais de 50.000 por mês).</p> <p>Todas as ações desenvolvidas e executadas têm permitido um grau de confiança elevado por parte de todas as entidades que efetuam auditoria aos seus projetos, tendo, inclusive, merecido menções honrosas por parte delas.</p> <p>Os projetos da DGES, direta e indiretamente, são auditados por diversas entidades nacionais e comunitárias, nomeadamente o POPH, o IGFSE, o Tribunal de Contas Europeu e a Comissão Europeia.</p> <p>Em todas as auditorias realizadas, e que resultaram em relatórios dados a conhecer à DGES, não foram detetadas quaisquer despesas irregulares, sendo uma demonstração de fiabilidade dos processos e procedimentos implementados na DSAE.</p>
<p>ANÁLISE DO DESVIO</p>	<p>O resultado alcançado, 0% de despesa irregular, permitiu superar a meta definida.</p>



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	Foram executadas todas as ações que estavam planeadas.
ANÁLISE DO DESVIO	O ano de 2013 permitiu alcançar as metas definidas em termos de desenvolvimento das competências dos colaboradores da DSAE. Esta aposta na formação representa, naturalmente, um desafio para a unidade orgânica, uma vez que obriga a uma gestão dos seus recursos criteriosa, de forma a não prejudicar a atividade diária desenvolvida.

EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Durante o ano de 2013, a DSAE viu o número de colaboradores reduzir-se em 2.

BOAS PRÁTICAS

A DSAE não é diferente da organização em que está inserida. Procura uma participação ativa de todos os seus colaboradores no desenvolvimento das atividades que tem de desenvolver.

A DSAE tem merecido menções honrosas por parte de entidades nacionais, nomeadamente, pela aposta em ferramentas de acessibilidade universal e pela qualidade da informação prestada.

A DSAE tem vindo a reforçar a qualidade da informação prestada, resultando esta prática numa maior transparência na informação prestada.

Deverá ser relevada a participação colaborativa, entre a DSAE e as diversas instituições de ensino superior, no desenvolvimento das ferramentas utilizadas por todos no âmbito da ação social direta.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

OBJETIVO	INDICADOR	Crítérios de superação
Divulgar e ampliar os resultados de intervenção da DRMCI	Disseminar e ampliar os resultados da intervenção da DRMCI, incluindo respostas a pedidos de informação, divulgações e sessões de esclarecimento nomeadamente sobre mobilidade académica e profissional, a cidadãos nacionais e não nacionais, estabelecimentos de Ensino Superior e organizações nacionais e internacionais.	Atingido 7; Superado: >7; Não atingido <7
	Assegurar a gestão e atualização da página web na área da DRMCI, nas versões portuguesa e inglesa.	Atingido 7; Superado: > 7; Não atingido <7
	Promoção e participação em iniciativas que contribuam para a disseminação do ensino superior português.	Atingido: 70 a 80 %; Superado: > 80%; Não atingido: <70%
	Elaboração de informações, estudos e pareceres no âmbito das competências da UO, para o Ensino Superior	Atingido: 70 a 80 %; Superado: > 80%; Não atingido: <70%
	Assegurar a participação da DRMCI nas ações relativas à formulação e definição de políticas no quadro da cooperação Multilateral	Atingido: 70 a 80 %; Superado: > 80%; Não atingido: <70%
	Desenvolvimento das ações necessárias à concretização da DGES no âmbito dos assuntos relativos às políticas da União Europeia para o ensino superior, nomeadamente assegurando a participação nas instâncias preparatórias do Conselho (Educação) da União Europeia e em comités, grupos de trabalho e no Grupo das Autoridades Nacionais para o Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida	Atingido: 70 a 80 %; Superado: > 80%; Não atingido: <70%
Contribuir para a formulação de políticas ao nível nacional, da União Europeia, Cooperação Bilateral e Multilateral, e proceder ao acompanhamento e coordenação dos programas e projetos ao nível do Ensino Superior	Acompanhamento das ações e programas da União Europeia no domínio do ensino superior, nomeadamente do Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida e do no Programa Erasmus +, nas suas diversas instâncias, assim como do Quadro Estratégico "Educação e Formação 2020, no âmbito da Estratégia "Europa 2020"	Atingido: 70 a 80 %; Superado: > 80%; Não atingido: <70%
	Acompanhamento e divulgação do Programa Erasmus Mundus, bem como apoio aos candidatos nacionais, na qualidade de Estrutura Nacional do Programa	Atingido: 80 a 90 %; Superado: > 90%; Não atingido: <80%
	Implementação e desenvolvimento dos Projetos europeus ao abrigo do programa ERASMUS MUNDUS com a participação da DGES: INTER-HED e ACE	Atingido: 3; Superado >3; Não atingido <3
	Realização das atividades necessárias ao acompanhamento técnico, ao nível do ensino superior, da cooperação externa da União Europeia: ASEM, ALCUE (CELAC-UE), EUROMED, PEV	Atingido: 70 a 80 %; Superado: > 80%; Não atingido: <70%
	Promoção de ações de cooperação bilateral e multilateral, com instituições e organizações internacionais e com países lusófonos (no quadro dos PALOP e CPLP) no domínio do ensino superior, propondo ao MEC a adoção de acordos e a realização de projetos de cooperação.	Atingido: 70 a 80 %; Superado: > 80%; Não atingido: <70%

Prestar informação e acompanhamento das atividades ao nível do reconhecimento académico e profissional

Elaboração de relatórios e respostas a questionários requeridos pela Comissão Europeia, OCDE, Conselho da Europa, Bologna Follow-up Group, UNESCO, Eurydice	Atingido: 70 a 80 %; Superado:> 80%; Não atingido: <70%
Acompanhamento do II Plano para a Integração de Imigrantes (ACIDI), nomeadamente no que respeita à concretização das medidas da responsabilidade do MEC/DGES	Atingido: 80 %; Superado:> 80%; Não atingido: <80%
Assegurar a coordenação do centro ENIC/NARIC PT, nomeadamente na resposta às solicitações nacionais e internacionais sobre o reconhecimento académico e profissional	Atingido: 70 a 80 %; Superado:> 80%; Não atingido: <70%
Assegurar a participação nas reuniões da rede ENIC/NARIC e grupos de trabalhos no âmbito do reconhecimento académico e profissional	Atingido: 80 a 90 %; Superado:> 90%; Não atingido: <80%
Assegurar o acompanhamento técnico junto da Comissão de Reconhecimento de Graus Superiores Estrangeiros, criada ao abrigo do Decreto- Lei 341/2007	Atingido: 70 a 80 %; Superado:> 80%; Não atingido: <70%
Assegurar a resposta aos pedidos de registo ou reconhecimento, efetuados pela Direção-Geral do Ensino Superior, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 341/2007, de 12 de outubro, nos prazos estipulados garantindo uma gestão eficaz dos processos	Atingido: 70 a 80 %; Superado:> 80%; Não atingido: <70%
Elaborar pareceres, informações, relatórios e respostas a questionários sobre questões relativas ao reconhecimento académico e profissional	Atingido: 70 a 80 %; Superado:> 80%; Não atingido: <70%
Estudar e propor medidas relativas ao reconhecimento académico, tendo por base os princípios e recomendações constantes de texto legais internacionais	Atingido: 70 a 80 %; Superado:> 80%; Não atingido: <70%
Colaborar com as instituições de ensino superior na aplicação uniforme das normas legais sobre equivalência e reconhecimento de habilitações superiores estrangeiras	Atingido: 70 a 80 %; Superado:> 80%; Não atingido: <70%
Organizar e manter atualizadas as bases de dados dos pedidos de registo e de equivalência ou reconhecimento de habilitações superiores estrangeiras	Atingido: 2; Superado:> 2; Não atingido: <2
Elaboração de pareceres técnico- jurídicos, nomeadamente no âmbito da aplicação do Decreto-Lei n.º 341/07, de 12 de outubro, sobre o reconhecimento de graus académicos estrangeiros, em articulação com o Decreto-Lei n.º 283/83 de 21 de junho, e da Diretiva Europeia 2005/36/CE sobre o Reconhecimento de Qualificações Profissionais	Atingido: 70 a 80 %; Superado:> 80%; Não atingido: <70%

Objetivo 1
Divulgar e ampliar os resultados de intervenção da DRMCI

Indicador 1

Dissimular e ampliar os resultados da intervenção da DRMCI, incluindo respostas a pedidos de informação, divulgações e sessões de esclarecimento nomeadamente sobre mobilidade académica e profissional, a cidadãos nacionais e não nacionais, estabelecimentos de Ensino Superior e organizações nacionais e internacionais.



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<p>Foram realizadas 41 divulgações de bolsas, concursos, feiras, projetos (nomeadamente do Curso INTER-HED), e das Brochuras “Your Way to Portugal: A Guide for Erasmus Mundus Students”, dos Cursos Erasmus Mundus das IES portuguesas, e o e-flyer “Reconhecimento de Diplomas Estrangeiros”, todas elaboradas por esta UO.</p> <p>Também foram respondidos inúmeros pedidos de informação (email, telefónico e presencial) sobre mobilidade, programas europeus e cursos conjuntos.</p>
ANÁLISE DO DESVIO	<p>Face à difícil previsibilidade do número de atividades e divulgações que poderão surgir ao longo do ano, 2013, revelou-se um ano em que se implementou, também um conjunto de divulgações por email o que contribuiu substancialmente para a apresentação da taxa de realização bastante elevada.</p>

Objetivo 1
Divulgar e ampliar os resultados de intervenção da DRMCI

Indicador 2

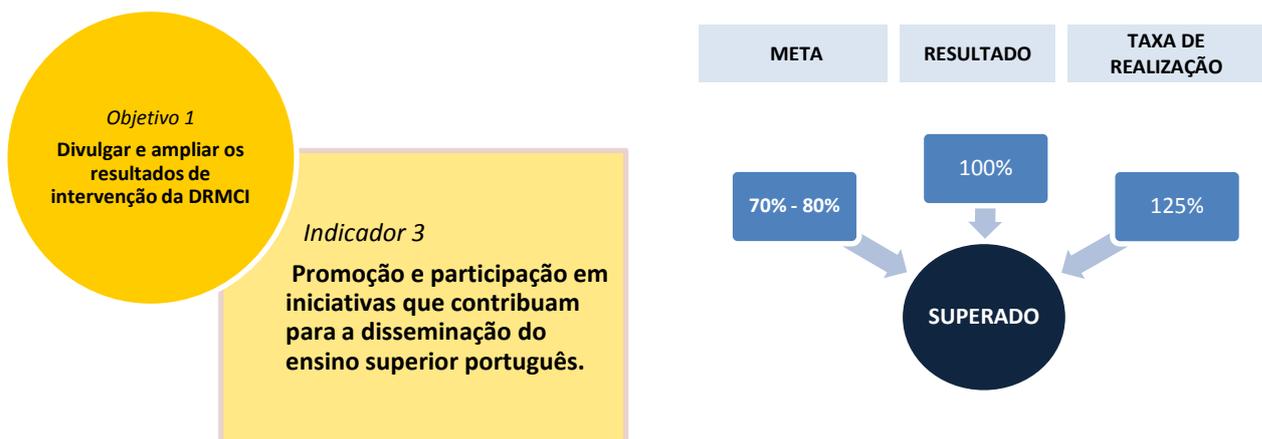
Assegurar a gestão e atualização da página web na área da DRMCI, nas versões portuguesa e inglesa



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> Divulgações através do site de concursos, documentos, conferências, feiras e eventos relacionados com o Ensino Superior; Atualização das páginas do site da UO da DGES (PT e EN)
---------------------------------	---

ANÁLISE DO DESVIO

Tendo em consideração que o *site* é um canal de comunicação privilegiado entre a DRMCI e os seus diferentes públicos-alvo, tem havido uma constante preocupação na atualização do site em português, bem como em assegurar todas as divulgações em língua inglesa retomadas em 2012.



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Internacionalização do ES português

A **DRMCI** prestou contributos com vista a apoiar o desenho e elaboração de uma estratégia de internacionalização do ensino superior português, através de documentos enquadradores e de recolha e tratamento de informação, de modo a permitir orientar as prioridades nacionais neste quadro.

Realização de uma Conferência sobre “ Internacionalização do Ensino Superior”

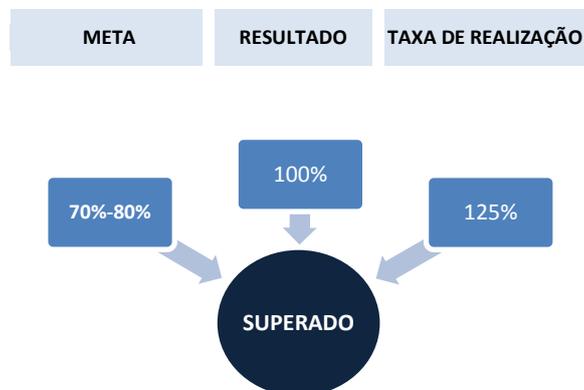
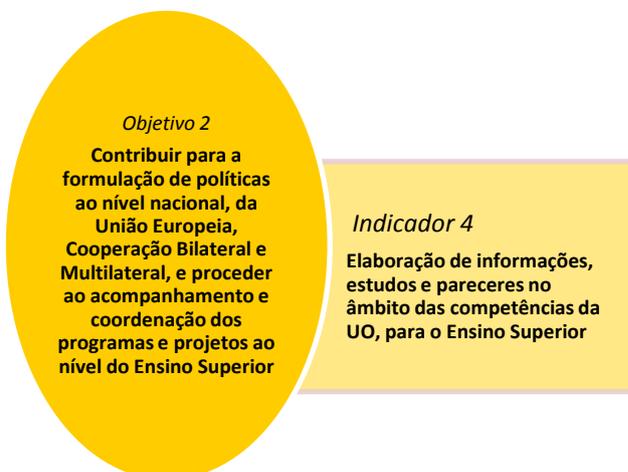
Realização de uma conferência subordinada ao tema “Internacionalização do Ensino Superior: oportunidades, programas e graus conjuntos”, que teve lugar no Teatro Thalia, em Lisboa, em novembro de 2013, e onde foram apresentados os projetos Erasmus Mundus que contam com a participação da DGES, Bridge e Interhed.

Newsletter DGES Internacional

Em julho 2013 foi lançada a *newsletter* DGES Internacional preparada pela **DRMCI** e publicada semestralmente. Para o efeito, além dos conteúdos foi desenvolvido o *design* da *newsletter*, criada uma zona no portal da DGES, e foi, ainda, preparada uma *mailing list*, de aproximadamente 1000 destinatários, com base na das divulgações.

ANÁLISE DO DESVIO

Na medida em que nenhuma das atividades estavam previstas, e que a criação da *newsletter* envolveu alguma complexidade do ponto de vista técnico, redaccional e informático, envolvendo a globalidade da equipa da UO, considera-se que o indicador foi superado tendo em conta a planificação inicial.

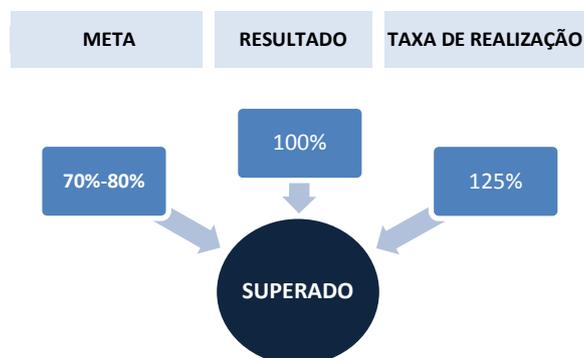
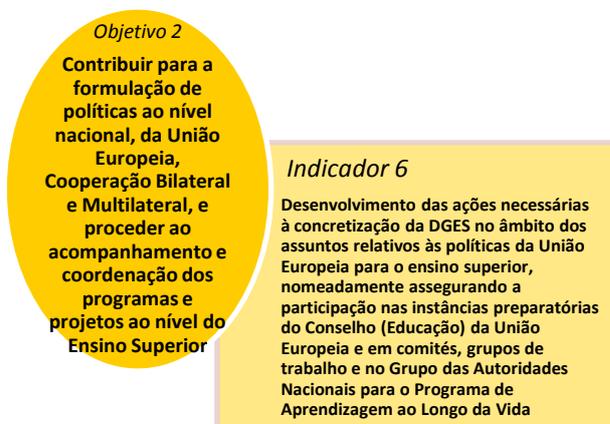


ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	Esta UO, no quadro das suas competências e com vista a assegurar o acompanhamento e coordenação das políticas, no âmbito do ensino superior procede à elaboração de inúmeros pareceres, estudos e informações que permitam a tomada de decisão ou a transmissão da posição nacional face a objetivos e prioridades para o ES.
ANÁLISE DO DESVIO	No decorrer das competências da DRMCI tendo em conta as atividades desenvolvidas, e o número de solicitações não previstas de emissão de pareceres, estudos e informações considera-se que o presente indicador superado.



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	OCDE A DRMCI participou nos trabalhos do EDPC (Education Policy Committee) assegurando a representação nas reuniões em 2013 (abril e novembro) tendo para o feito participado igualmente e remetido os contributos através da elaboração de agendas anotadas, notas e
---------------------------------	---

	<p>comentários aos documentos em debate sobre os temas relativos ao Ensino Superior.</p> <p>Foi ainda preparada uma nota técnica sobre matérias referentes ao ES, para a Reunião Informal de Ministros da Educação promovida pela OCDE em Istambul que decorreu nos dias 2 e 3 de outubro de 2013.</p> <p>Conselho da Europa</p> <p>A DRMCI procede ao acompanhamento das questões relacionadas com o Ensino Superior no âmbito do CoE. Neste contexto tem vindo a representar Portugal no Stering Committe for Education Policy and Praticce (CDPPE) e no seu Bureau. Assegurou a representação de Portugal nas reuniões dos dois órgãos, tendo elaborado para todas as reuniões as respetivas agendas anotadas, notas e comentários aos documentos em debate sobre os temas relativos ao Ensino Superior.</p> <p>BFUG</p> <p>Durante 2013, a DRMCI procedeu ao apoio e acompanhamento dos trabalhos desenvolvidos no quadro do BFUG, muito em particular assegurando o apoio ao representante nacional. Enviou contributos sobre para o debate sobre diversos temas ou reuniões : Short Cycles Qualifications” , Agenda da reunião dos <i>National Correspondents for Qualifications Frameworks</i>.</p> <p>OEI</p> <p>Em 2013 esteve em debate a reforma da cooperação ibero-americana, tendo sido para o efeito preparados contributos para a posição do MEC. Na sequência do despacho exarado pelo Senhor Ministro da Educação e Ciência, em 04/04/2013, foi criado um grupo de trabalho para proceder à revisão das Metas Educativas 2021 da OEI, na qual participaram dois elementos da DRMCI. Foram, ainda remetidos contributos para a proposta de Programa de Ação da XXIII Cimeira Ibero-americana de Chefes de Estado e de Governo que decorreu no Panamá.</p>
<p>ANÁLISE DO DESVIO</p>	<p>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 e terem sido assegurados funções acrescidas no quadro do CoE.</p> <p>Tendo em consideração que a taxa de realização e o resultado produzido é de igual valor, considerou-se o presente indicador superado face à meta.</p>

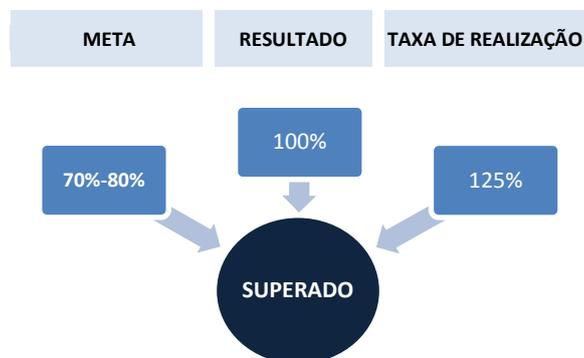


ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	Conselho
	<p>A DRMCI elaborou agendas anotadas para todas as reuniões do Conselho de Ministros da Educação da EU que tiveram lugar em 2013, no âmbito dos temas transversais e aqueles especificamente relativos aos Ensino Superior.</p>
	<p>Comité da Educação</p> <p>Nesta instância preparatória do Conselho da EU, a DRMCI participou nas reuniões, de acordo com os temas em agenda. Realizaram-se um total de 16 para as quais foram preparadas por esta UO agendas anotadas, notas e comentários aos documentos em debate sobre os temas relativos ao Ensino Superior, as quais foram submetidas a validação do Gabinete do Senhor Ministro da Educação e Ciência.</p> <p>Foram apresentados relatórios de missão para as reuniões do Comité de Educação em que a DRMCI participou.</p>
	<p>Grupo de Alto Nível para as políticas de Educação</p> <p>Estas reuniões são promovidas pelas Presidências do Conselho em cada semestre e contam com a participação de representantes de alto nível das áreas da educação e formação de todos os Estados-membros, assim como de representantes da Comissão Europeia e do Secretariado-Geral do Conselho, tendo, em 2013, ocorrido duas reuniões, uma durante a Presidência da EU da Lituânia e outra da Presidência Grega.</p> <p>Esta UO, apenas participou na reunião de Atenas para a qual foi preparada agenda anotada sobre os temas em debate, comentários aos documentos apresentados pela PRES EL e produzido relatório de missão, tudo devidamente validado pelo Gabinete do Senhor Ministro da Educação e Ciência.</p>
	<p>Reunião de Diretores Gerais do Ensino Superior</p> <p>Estas reuniões são promovidas pelas Presidências do Conselho em cada semestre e contam com a participação dos Diretores Gerais do Ensino Superior de todos os Estados-membros, assim como de representantes da Comissão Europeia tendo, em 2013, ocorrido duas vezes para as quais foram elaboradas notas e agendas anotadas.</p>

	<p>Grupo de Representantes das Autoridades Nacionais (GRAN)</p> <p>A DRMCI tem vindo a acompanhar a participação nacional no Programa Aprendizagem ao Longo da Vida e a Agência Nacional que o gere, nomeadamente no quadro do GRAN, e do Comité PALV.</p> <p>No âmbito das atividades de supervisão pode-se destacar, ainda, a elaboração da Declaração de Garantia de 2012 que implicou acompanhamento de visitas <i>in situ</i>, reuniões com a empresa de auditoria, com a ANPROALV e do GRAN.</p> <p>Neste quadro tiveram também lugar contactos regulares e reuniões com representantes de outras áreas cobertas pelo Programa Erasmus+ e da ANPROALV, tendo sido preparada diversa documentação com vista à implementação em Portugal do novo Programa.</p>
<p>ANÁLISE DO DESVIO</p>	<p>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.</p> <p>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 e o nível de complexidade das agendas anotadas.</p>

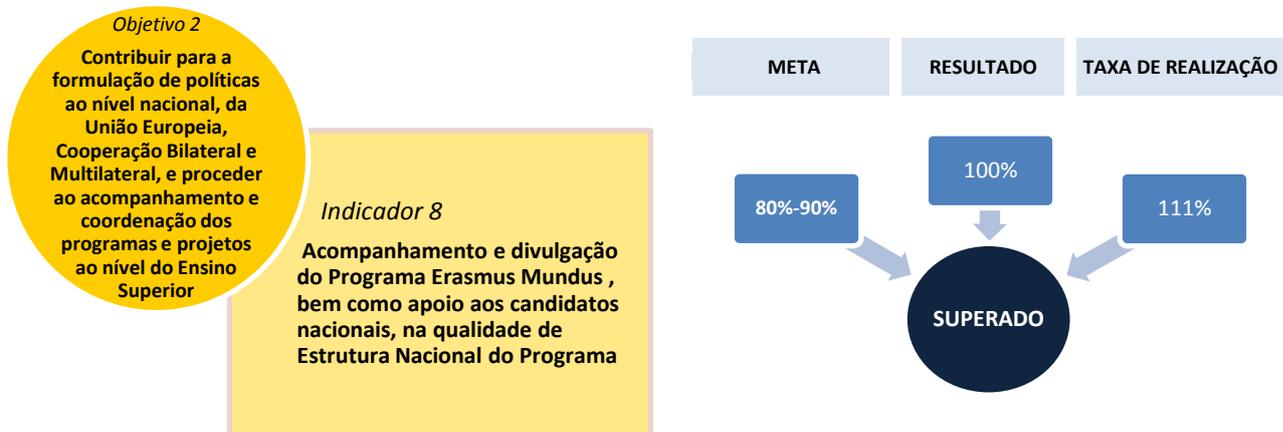
Objetivo 2
Contribuir para a formulação de políticas ao nível nacional, da União Europeia, Cooperação Bilateral e Multilateral, e proceder ao acompanhamento e coordenação dos programas e projetos ao nível do Ensino Superior

Indicador 7
Acompanhamento das ações e programas da União Europeia no domínio do ensino superior, nomeadamente do Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida e do no Programa Erasmus +, nas suas diversas instâncias, assim como do Quadro Estratégico "Educação e Formação 2020, no âmbito da Estratégia "Europa 2020"



<p>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<p>Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida (PALV)</p> <p>A DRMCI tem vindo a assegurar a representação junto do Comité de gestão do PALV, enquanto representantes do MEC.</p> <p>A 30 de janeiro decorreu uma visita de monitorização do Programa PALV , em especial do sub Programa Erasmus tendo o Senhor Diretor Geral do Ensino Superior recebido o representante da Comissão Europeia na DGES.</p> <p>A DGES também verificou a elegibilidade das candidaturas a Carta Erasmus do Ensino Superior.</p> <p>A DRMCI, participou nas atividades da ANPROALV , nomeadamente na Conferência de Valorização e de Monitorização Geral PALV e na Reunião consórcios Erasmus.</p>
--	--

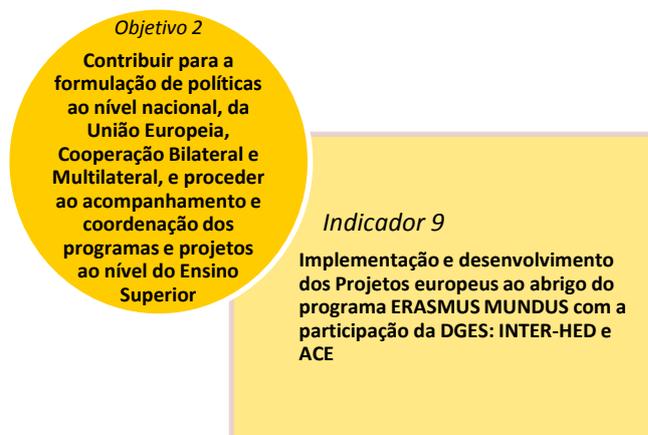
	<p>Programa Europeu “Erasmus +” para a Educação, Formação, Juventude e Desporto</p> <p>Constituiu uma das atividades centrais desta UO ao longo do ano de 2013, e implicou a preparação de notas e pareceres, sobre a proposta de Regulamento que estabelece o Programa “Erasmus para Todos”, debatida em sede do Comité de Educação e Comité de Gestão do PALV. Procedeu, ainda à revisão, na versão portuguesa, do regulamento do Programa. Assegurou o acompanhamento do Grupo de Peritos de Alto Nível do Programa Erasmus para Todos/Erasmus+ onde foi aprovada debatida a implementação do novo Programa bem como o Programa de Trabalho para 2014.</p> <p>Para todas as reuniões foram preparadas pela DRMCI agendas anotadas, notas e comentários aos documentos em debate sobre os temas relativos ao Ensino Superior, os quais foram submetidos e validados pelo Gabinete do Senhor Ministro da Educação e Ciência.</p> <p>Grupo da Modernização do Ensino Superior</p> <p>Participação em reuniões deste Grupo de Trabalho, criado no âmbito do quadro estratégico “Educação e Formação 2020” que tiveram lugar nos dias 14 de maio e 10 de setembro, em Bruxelas. Foram produzidos relatórios sobre o resultado destas reuniões com propostas de ação para o futuro.</p>
<p>ANÁLISE DO DESVIO</p>	<p>Trata-se de uma atividade que assume particular responsabilidade e complexidade, especialmente porque se trata da transição para um novo programa europeu na área da educação, e que foi cumprida acima do expectável que necessitou por vezes de articulação com outros Serviços e Ministérios.</p>



<p>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<p>A DRMCI continuou em 2013 a cumprir as funções enquanto Estrutura Nacional do Programa Erasmus Mundus, apoiando os participantes portugueses e os candidatos nos concursos abertos. Procedeu, ainda, ao envio de contributos para a preparação dos novos Programas. Foi atualizado o motor de pesquisa dos cursos Erasmus Mundus atualizado, encerrado o projeto Bridge mantida a participação no projeto INTER-HED.</p> <p>Reuniões do Comité Erasmus Mundus: a DGES participou na última reunião deste Comité onde foram aprovados os resultados de seleção do primeiro concurso.</p> <p>Reuniões das Estruturas Nacionais Erasmus Mundus: foi assegurada a participação da DGES na reunião deste grupo.</p>
--	---

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

	Para todas as reuniões foram preparadas pela DRMCI notas e comentários aos documentos em debate sobre os temas relativos ao Ensino Superior bem como relatórios.
ANÁLISE DO DESVIO	Assegurada a participação nas reuniões na qualidade de Estrutura Nacional do Programa Erasmus Mundus, sendo produzidos os quatro relatórios respeitando a calendarização das reuniões sobre esta matéria.



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<p>INTER-HED</p> <p>A DRMCI, enquanto parceiro deste consórcio, assegurou as atividades e ações previstas para serem desenvolvidas por PT. Em 2013 decorreu a primeira edição do curso <i>online</i> e teve lugar a sessão “<i>face to face</i>” com os participantes da 1ª edição do curso (parte final). Foram selecionados os participantes para a 2ª edição, com início em 2014, com base numa avaliação externa. Neste quadro decorreram duas reuniões do consórcio em 2013, sobre as quais foram produzidos os respetivos relatórios.</p> <p>EM – ACE</p> <p>Em 2013 esta UO procedeu ao acompanhamento do projeto EM-ACE, enquanto parceiro associado, divulgando as atividades desenvolvidas e participado, enquanto oradores, na sessão de divulgação para estudantes europeus organizada na Universidade do Porto.</p>
ANÁLISE DO DESVIO	No decorrer da implementação e acompanhamento dos projetos, surgiram atividades que necessitaram de ações por parte desta UO fazendo com que a taxa de realização fosse superada.

Objetivo 2
Contribuir para a formulação de políticas ao nível nacional, da União Europeia, Cooperação Bilateral e Multilateral, e proceder ao acompanhamento e coordenação dos programas e projetos ao nível do Ensino Superior

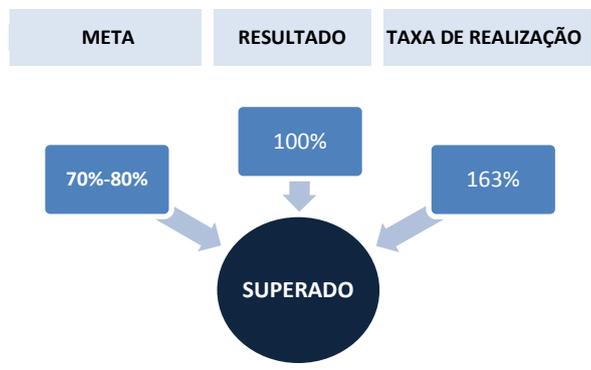
Indicador 10
Realização das atividades necessárias ao acompanhamento técnico, ao nível do ensino superior, da cooperação externa da União Europeia: ASEM, ALCUE (CELAC-UE), EUROMED, PEV



<p>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<p>ASEM No quadro da ASEM destaca-se a realização da 4ª reunião de Ministros da Educação Ásia-Europa, tendo sido preparados contributos, propostas através de uma agenda anotada para a participação de Portugal neste diálogo, a qual foi validada pelo Gabinete do Senhor Ministro. Foi ainda preparada uma informação para a nomeação de representantes nos grupos de trabalho aos quais Portugal aderiu, no âmbito dos resultados da Ministerial.</p> <p>Cooperação Externa da UE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Envio de parecer sobre a Declaração conjunta UE-República da Coreia no âmbito do Ensino Superior - Envio de contributos para a Parceria para a Mobilidade UE-Cabo Verde - Envio de contributos para a Declaração conjunta da Cimeira Ministerial sobre a Parceria Oriental
<p>ANÁLISE DO DESVIO</p>	<p>Nesta área a DRMCI foi procedendo ao acompanhamento de todas as atividades necessárias no que concerne ao apoio técnico considerando-se atingido o objetivo.</p>

Objetivo 2
 Contribuir para a formulação de políticas ao nível nacional, da União Europeia, Cooperação Bilateral e Multilateral, e proceder ao acompanhamento e coordenação dos programas e projetos ao nível do Ensino Superior

Indicador 11
 Promoção de ações de cooperação bilateral e multilateral, com instituições e organizações internacionais e com países lusófonos (no quadro dos PALOP e CPLP) no domínio do ensino superior, propondo ao MEC a adoção de acordos e a realização de projetos de cooperação.



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<p>Em 2013, e quando comparado com 2012, registou-se um aumento dos pedidos de pareceres e de contributos em relação à cooperação bilateral no âmbito do ensino superior de Portugal com vários países, remetidos ao Camões Instituto da Cooperação e da Língua, e ao Gabinete do Senhor Ministro da Educação e Ciência. Destacam-se as seguintes atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de 9 pontos de situação da cooperação no quadro do ES a pedido do Gabinete do MEC, • Contributos no âmbito do ES para 13 Acordos de Cooperação Cultural; • Contributos no âmbito do ES para 14 Programas de Cooperação Cultural; • Contributos para um Memorando de Entendimento; • Participação em duas Comissões Mistas, em três Cimeiras e em duas Comissões Paritárias. • Contributos para 4 Acordos na área do Reconhecimento que implicou uma colaboração interna da UO com os técnicos que acompanham a área do reconhecimento; • Acompanhamento da visita a Portugal de uma delegação do Ministério do Ensino Superior de Angola
ANÁLISE DO DESVIO	<p>Pese embora o aumento de pedidos 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 Camões Instituto da Cooperação e da Língua)</p>

Objetivo 2
Contribuir para a formulação de políticas ao nível nacional, da União Europeia, Cooperação Bilateral e Multilateral, e proceder ao acompanhamento e coordenação dos programas e projetos ao nível do Ensino Superior

Indicador 12
Elaboração de relatórios e respostas a questionários requeridos pela Comissão Europeia, OCDE, Conselho da Europa, *Bologna Follow-up Group*, UNESCO, Eurydice



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<p>Resposta a questionários:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inquérito sobre as Orientações a Médio Prazo da OCDE para 2014-2015 • OCDE PEER End-user Survey • Questionário sobre cursos conjuntos do projeto JDAZ (Erasmus Mundus) • Questionário sobre as propinas nos programas de mestrado internacionais (COM) • Eurydice – Academic Staff Mobility
ANÁLISE DO DESVIO	Respondendo atempadamente e dentro do prazo a todos os questionários que foram enviados para a UO, considera-se que o presente objetivo foi atingido.

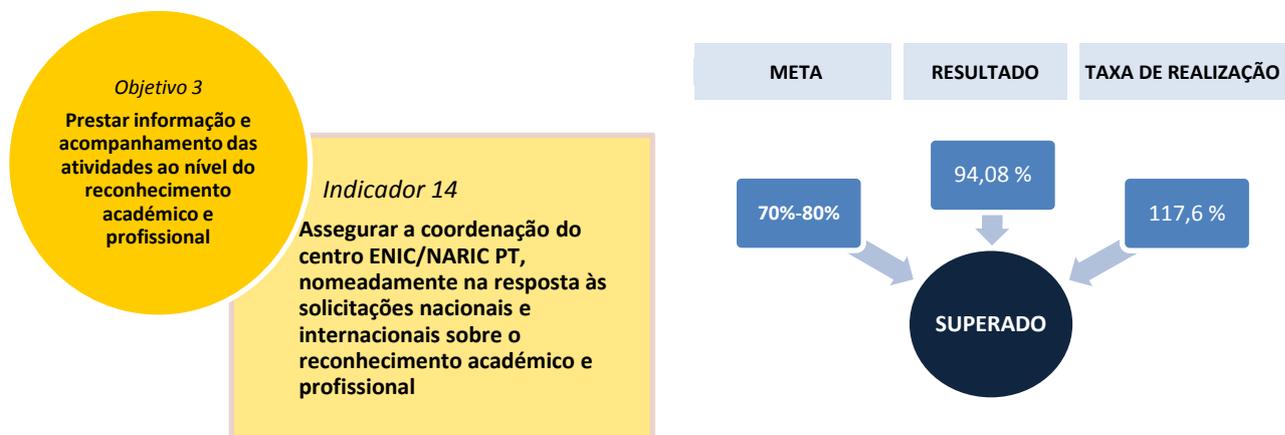
Objetivo 2
Contribuir para a formulação de políticas ao nível nacional, da União Europeia, Cooperação Bilateral e Multilateral, e proceder ao acompanhamento e coordenação dos programas e projetos ao nível do Ensino Superior

Indicador 13
Acompanhamento do II Plano para a Integração de Imigrantes (ACIDI), nomeadamente no que respeita à concretização das medidas da responsabilidade do MEC/DGES



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	A DRMCI tem vindo a assegurar a participação nas reuniões de coordenação sobre a implementação do PII, tendo a DRMCI sido representada por dois pontos focais que foram dando conta dos desenvolvimentos no cumprimento das medidas previstas para o Ensino Superior. Foi assegurada a participação nas reuniões, para as quais foram produzidos
---------------------------------	--

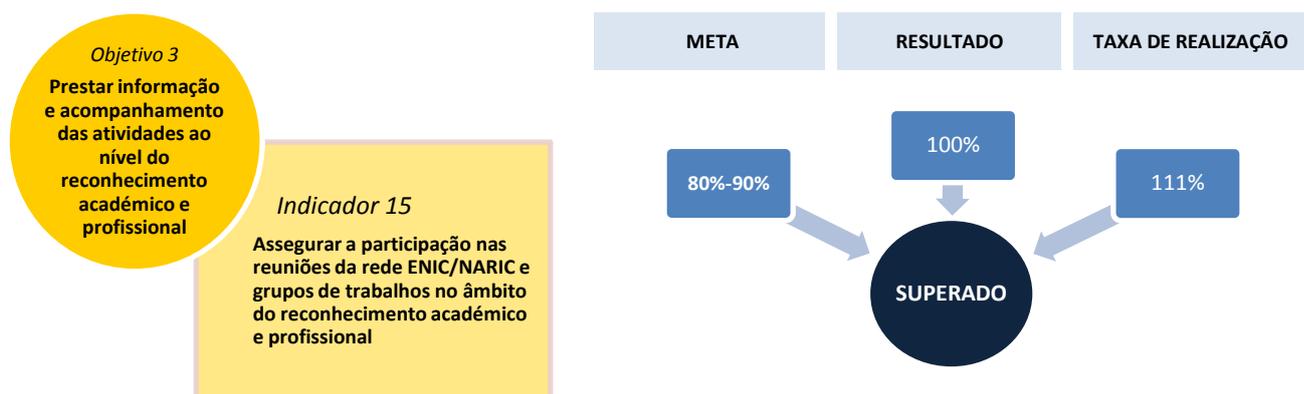
	<p>relatórios de missão.</p> <p>Em 2013 a DRMCI participou ainda na reunião do Conselho Consultivo para os Assuntos da Imigração (COCAI) que teve lugar na Comissão Nacional de Apoio ao Imigrante (CNAI).</p> <p>Em cumprimento das metas estabelecidas para o Ensino Superior a DRMCI realizou ainda o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atualização da base de dados sobre registos, reconhecimentos e equivalências; • 4 Ações de Formação sobre o Reconhecimento de Qualificações Estrangeiras que tiveram lugar em Braga (17 de maio) Évora (22 de maio) e Lisboa (4 de junho e 9 de dezembro). <p>Deu-se, ainda, início aos trabalhos de preparação do próximo PII (2014-2017), tendo a DGES preparado propostas de metas e objetivos, no âmbito do ensino superior, para o novo período.</p>
<p>ANÁLISE DO DESVIO</p>	<p>O presente indicador considera-se superado na medida em que todas as atividades, decorrentes das metas estabelecidas para o Ensino Superior, foram concluídas no prazo de execução do Plano, tendo a DRMCI estado presente nas diversas reuniões essenciais para o bom acompanhamento e conclusão do PII.</p> <p>Destaca-se, ainda, que em 2013 a DRMCI iniciou os trabalhos preparatórios para o novo PII traduzindo-se assim numa atividade extra planificação.</p>



<p>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recolha e organização da documentação para a instrução dos processos, tendo uma taxa de conclusão de cerca de 94%; • Emissão de declarações, pareceres e informações relativas ao reconhecimento académico e profissional destinado a utentes e instituições; • Resposta a questões colocadas por utentes, instituições/organismos nacionais e estrangeiras e Centros da Rede ENIC/NARIC, relativas ao reconhecimento académico e profissional em Portugal; • Atendimento telefónico e presencial de utentes, num horário fixo anual; • Atualização do dossiê temático sobre questões relevantes de ensino superior, no âmbito da Rede ENIC/NARIC; • Gestão e manutenção das bases de dados referentes aos pedidos de
--	--

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

	equivalência/reconhecimento/registo de diplomas estrangeiros.
ANÁLISE DO DESVIO	Com o reforço de recursos humanos afetos a esta área foi possível aumentar a taxa de resposta às solicitações, traduzindo-se assim numa maior satisfação dos requerentes e numa redução do tempo de resposta.



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> Análise e preparação de informação relativa às agendas propostas, tendo em conta o objetivo da reunião; Planeamento da reunião; Recolha de informação e emissão de pareceres relativos à temática do reconhecimento; Focalização nos objetivos e assuntos a debater; Preparação da agenda anotada que reflete o trabalho técnico prévio; Elaboração de um relatório da reunião, enunciando as conclusões e/ou compromissos realizados, ações futuras e propostas de atuação.
ANÁLISE DO DESVIO	<p>Trata-se de uma área de elevada relevância atendendo às atividades levadas a cabo pelo Centro nacional ENIC/NARIC que se encontra sediado nesta UO.</p> <p>No seguimento da planificação das reuniões da Rede ENIC/NARIC assegurou-se a participação em reuniões.</p>

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

Objetivo 3
Prestar informação e acompanhamento das atividades ao nível do reconhecimento académico e profissional

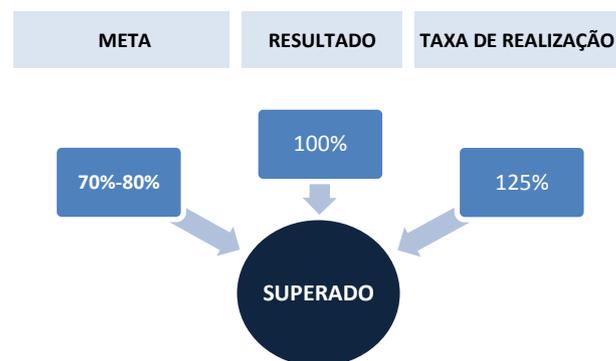
Indicador 16
Assegurar o acompanhamento técnico junto da Comissão de Reconhecimento de Graus Superiores Estrangeiros, criada ao abrigo do Decreto- Lei 341/2007



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<p>Não obstante o facto de a Comissão de Reconhecimento de Graus Superiores Estrangeiros não ter agendado nenhuma reunião, esta UO desenvolveu um conjunto de atividades, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Análise e preparação da informação sobre as estruturas de ensino superior estrangeiras, tendo em vista uma futura atualização do elenco de países a incluir em deliberações genéricas; Recolha e tratamento de informação das escalas de classificação estrangeiras, com subsequente apresentação de proposta de fórmula de conversão para a escala de classificação portuguesa; Acompanhamento do processo de revisão da Portaria nº 29/2008, de 10 de janeiro.
ANÁLISE DO DESVIO	<p>No seguimento do acompanhamento deste sistema de reconhecimento por parte desta UO e decorridos 6 anos desde a sua implementação, considerou-se curial proceder à avaliação dos procedimentos adotados, tendo esta área assumido uma relevância acrescida.</p>

Objetivo 3
Prestar informação e acompanhamento das atividades ao nível do reconhecimento académico e profissional

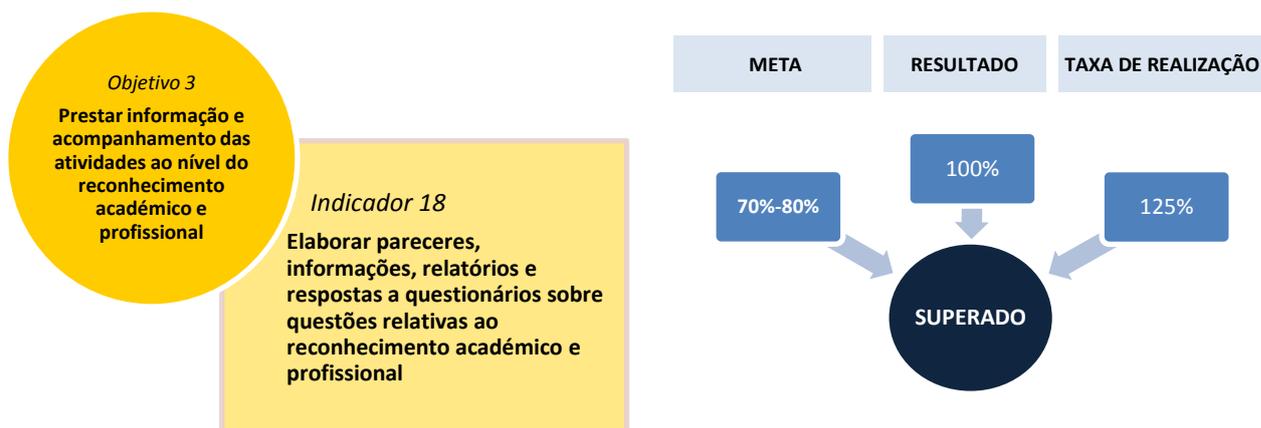
Indicador 17
Assegurar a resposta aos pedidos de registo ou reconhecimento, efetuados pela Direção-Geral do Ensino Superior, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 341/2007, de 12 de outubro, nos prazos estipulados garantindo uma gestão eficaz dos processos



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<p>Considerando que o Decreto-Lei em apreço estipula um prazo legal para o registo de diplomas estrangeiros, esta Direção-Geral efetuou, no prazo previsto, o registo de 413 diplomas dos 423 que rececionou. É de salientar que apedido dos requerentes foram anulados 5 processos</p>
---------------------------------	---

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

	sendo que outros 5 encontram-se ainda pendentes devido à falta de documentos ou de informação adicional por parte das autoridades competentes estrangeiras.
ANÁLISE DO DESVIO	O presente resultado traduz o cumprimento do prazo legal atendendo ao número de pedidos recebidos e ao número de processos concluídos.



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> • Análise e proposta de resposta a reclamações efetuadas por requerentes; • Análise e proposta de resposta a exposições efetuadas pelas Instituições de Ensino Superior portuguesas; • Elaboração de informações e pareceres em matéria de reconhecimento de qualificações estrangeiras; • Elaboração de informações e pareceres no âmbito dos processos de registo de diplomas efetuados por esta Direção-Geral; • Análise, recolha de informação e resposta a diversos questionários: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Charona project (Changing Role of NARICs)</i>, coordenação do NARIC do Reino Unido; ○ <i>EARN project (Evaluation and Assessment of the Role of NARICs)</i>, coordenação do NARIC da Holanda ○ Atualização do capítulo sobre Portugal, coordenação do NARIC do Reino Unido; ○ No âmbito das atividades do “<i>pathfinder group on automatic recognition</i>”; ○ Estudo comparativo sobre os sistemas de classificação, elaborado pelo NARIC do Reino Unido; ○ Diversas questões no âmbito da Rede ENIC/NARIC, promovidas pelos diversos Centros, que são compiladas em dossiês temáticos.
ANÁLISE DO DESVIO	Foram elaborados pareceres, informações, relatórios e respostas a questionários que decorreram das atribuições desta UO.

Objetivo 3
Prestar informação e acompanhamento das atividades ao nível do reconhecimento académico e profissional

Indicador 19
Estudar e propor medidas relativas ao reconhecimento académico, tendo por base os princípios e recomendações constantes de texto legais internacionais



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> Acompanhamento do processo de revisão da Portaria nº 29/2008, de 10 de janeiro; Acompanhamento do processo de revisão do regime de equivalência e reconhecimento ao abrigo do Decreto-Lei n.º 283/83, de 21 de junho; Análise e contributos ao texto subsidiário "Recommendation on the Use of Qualifications Frameworks in the Recognition of Foreign Qualifications", adotado pelo Comité da Convenção de Reconhecimento das Qualificações Relativas ao Ensino Superior.
ANÁLISE DO DESVIO	Tendo por base as recomendações da Convenção de Lisboa e o Manual EAR (adotado pelos Ministros da Educação na Conferência Ministerial de Bucareste, 2012) assim como as mudanças ocorridas nos últimos anos no Ensino Superior português foram efetuadas diversas recomendações no sentido de adaptar a legislação nacional aos novos desafios em matéria de ensino superior.

Objetivo 3
Prestar informação e acompanhamento das atividades ao nível do reconhecimento académico e profissional

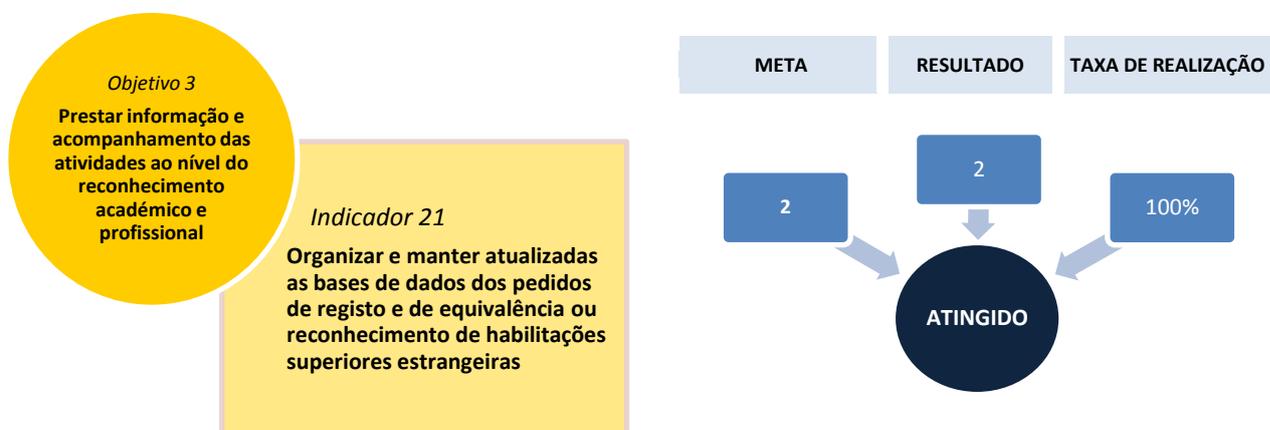
Indicador 20
Colaborar com as instituições de ensino superior na aplicação uniforme das normas legais sobre equivalência e reconhecimento de habilitações superiores estrangeiras



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<p>Esta UO tem vindo a colaborar com as IES no cumprimento da aplicação uniforme da legislação em vigor em matéria de reconhecimento de qualificações estrangeiras, nomeadamente quanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ao regime de equivalência e reconhecimento ao abrigo do Decreto-Lei n.º 283/83, de 21 de junho - através da uniformização das comunicações efetuadas a esta DG; às
---------------------------------	---

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

	<p>clarificações quanto à prova de reciprocidade; ao nível das qualificações estrangeiras; ao estatuto das instituições de ensino superior estrangeiras; à clarificação dos requerimentos e termos; à dupla equivalência, entre outras;</p> <ul style="list-style-type: none"> • ao regime de reconhecimento estipulado pelo Decreto-Lei n.º 341/2007, de 12 de outubro – através da clarificação dos graus abrangidos pelas deliberações genéricas; aos graus conferidos antes e na atual estrutura de Bolonha; à conversão de classificações finais; ao estatuto das instituições de ensino superior estrangeiras, entre outras.
ANÁLISE DO DESVIO	Sempre que solicitado são analisadas todas as questões e preparadas respostas no sentido de apoiar as IES na resposta aos requerentes.



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<p>Dando cumprimento ao estipulado no art. 35º do Decreto-Lei n.º 283/83, de 21 de junho e no art. 10º do Decreto-Lei n.º 341/2007, de 12 de outubro, foram as bases de dados desta DG devidamente atualizadas com todas as comunicações recebidas pelas IES. As bases de dados em causa disponibilizam os dados de forma <i>online</i> a todos os cidadãos, podendo os mesmos dar lugar a estudos estatísticos em qualquer altura.</p> <p>Esta UO reporta periodicamente o ponto de situação no que respeita aos pedidos de equivalência, de reconhecimento e aos registos efetuados.</p>
ANÁLISE DO DESVIO	N/A

Objetivo 3
Prestar informação e acompanhamento das atividades ao nível do reconhecimento académico e profissional

Indicador 22
 Elaboração de pareceres técnico-jurídicos, nomeadamente no âmbito da aplicação do Decreto-Lei n.º 341/07, de 12 de outubro, sobre o reconhecimento de graus académicos estrangeiros, em articulação com o Decreto-Lei n.º 283/83 de 21 de junho, e da Diretiva Europeia 2005/36/CE sobre o Reconhecimento de Qualificações Profissionais



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de proposta de denúncia, remetida à Secretaria-Geral do MEC, do furto de um diploma estrangeiro e da invasão das instalações desta DG sem autorização prévia; • Resposta ao processo de intimação para prestação de informações e passagem de certidões, com nota informativa relativa à obtenção de classificação na escala de classificação portuguesa; • Análise e emissão de pareceres e de propostas de resposta a reclamações, apresentadas pelos requerentes, no livro de reclamações; • Análise e preparação de resposta a reclamações e exposições efetuadas quer pelos requerentes quer pelas instituições de ensino superior.
ANÁLISE DO DESVIO	Na medida em que todas as exposições e reclamações foram devidamente analisadas e objeto de resposta considera-se superado o presente indicador.

OUTRAS ATIVIDADES NÃO DECORRENTES DE OBJETIVOS

TAIEX	No âmbito do TAIEX, instrumento da Comissão Europeia que visa apoiar os países parceiros na aproximação, aplicação e implementação da legislação europeia, acolheu uma visita de estudo, em Portugal, de uma delegação da Moldávia composta por responsáveis do Ministério da Educação desse país, sobre a “Implementação Qualitativa da Autonomia Universitária”. Esta Direção-Geral preparou o programa e a agenda, e acompanhou a delegação moldava nas diversas reuniões que se realizaram durante a visita.
Garantia Jovem	Participação no grupo de trabalho interministerial para a sistematização das medidas a integrar o Plano Nacional, no âmbito da Educação, para a implementação da medida da UE “Garantia Jovem” com vista a assegurar a promoção de emprego junto dos jovens, para o qual foi produzido o respetivo relatório.
Comunicação da Comissão sobre o Ensino Superior Europeu no Mundo	Participação na Conferência promovida pela Presidência Lituana do Conselho da UE, que teve lugar em Vilnius nos dias 5 e 6 de setembro, sobre o Ensino Superior Europeu no Mundo e as Estratégias de Internacionalização, para a qual foi produzido relatório.
Diretiva 2005/36/CE – Reconhecimento de qualificações profissionais	A DRMCI participou numa reunião promovida pelo Centro SOLVIT Portugal (DGAE-MNE) com o intuito de promover uma maior articulação dos Serviços envolvidos em questões de reconhecimento profissional, sobre o qual foi produzido relatório.
Vistos e Migração	Ao longo de 2013 teve lugar um debate em torno da proposta de Diretiva europeia sobre vistos para estudantes e investigadores que levou ao acompanhamento da discussão e preparação de diversos pareceres.
	Participação numa reunião organizada pelo Ponto de contacto da Rede Europeia das Migrações (REM), inserida no SEF, e que incidiu sobre a atração de imigrantes altamente qualificados. Envio de contributos para o Relatório de Imigração e Asilo de 2013, coordenado pela REM.
	Envio de contributos para representante nacional (MNE) no Grupo Alto Nível Asilo e Migração da União Europeia.

EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

A DRMCI contou em 2013 com um reforço de 3 novos colaboradores, totalizando 5 elementos na área do Reconhecimento e Centro ENIC /NARIC, e 3 elementos na área da cooperação europeia, bilateral e multilateral. Este incremento de recursos humanos permitiu, assim, um melhor desempenho face aos outputs produzidos e descritos no presente relatório.

Na sequência do reforço da equipa e do trabalho realizado face ao ano anterior, foi possível analisar um conjunto de procedimentos definidos no sentido de agilizar processos e fomentar boas-práticas. No ano em análise, deve, igualmente, fazer-se referência aos projetos europeus em que a DGES participou e que implicaram um trabalho acrescido e exigente.

As iniciativas, espontâneas desenvolvidas por esta UO, em 2013, só foram possíveis de ser postas em prática face a este aumento de recursos e um envolvimento e integração plena da equipa.

BOAS PRÁTICAS

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.

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 2013, nomeadamente a criação da Newsletter e a organização de uma Conferência.

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.

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.

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.

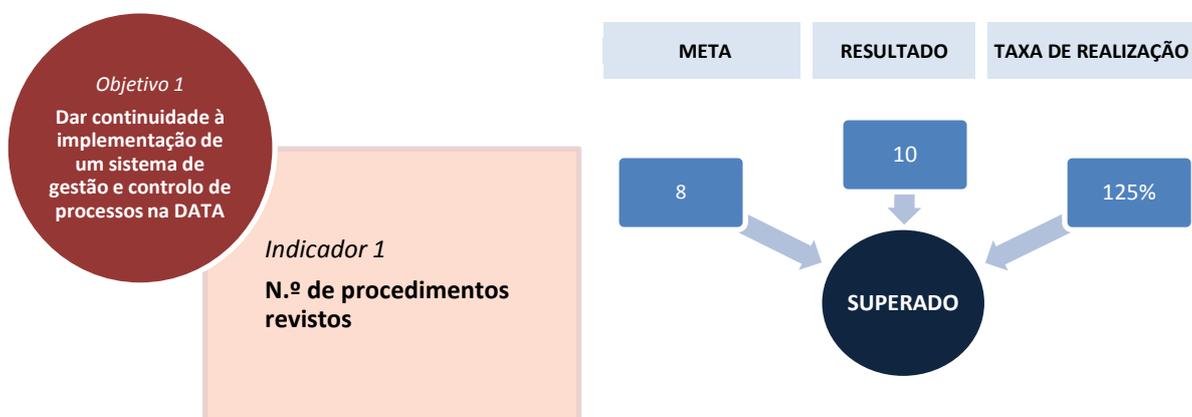
RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

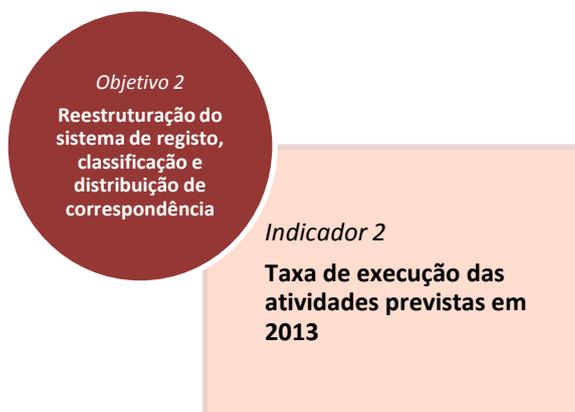
Tipo dos Objetivos	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DO INDICADOR	CrITÉRIOS de superação
Qualidade	Dar continuidade à implementação de um sistema de gestão e controlo de processos na DATA	N.º de procedimentos revistos	N.º de procedimentos revistos	Atingido: 8 Superado: > 8 Não atingido: <8
		Taxa de execução das atividades previstas em 2013	Taxa de execução das atividades previstas em 2013	Atingido: 100 % Superado: > 100 % Não atingido: < 100 %
Eficácia	Reestruturação do sistema de registo, classificação e distribuição de correspondência	Taxa de registos sem anomalias	Nº anomalias/registos	Atingido: 95% dos registos Superado: > 95% dos registos Não atingido: <95% dos registos
		Índice de qualidade e eficiência	0 - Insuficiente 1-Suficiente 2-Bom 3-MBom	Atingido: nível 1 ou 2 Superado: nível 3 Não atingido: nível 0
Eficiência	Melhoria do sistema de inventariação do património	Taxa de atualização do processo de registo/afetação do património da DGES - GERFIP	Nº anomalias/registos	Atingido: 75 % sem anomalias Superado: > 75 % sem anomalias Não atingido: <75 % sem anomalias
		Índice de qualidade e eficiência	0 - Insuficiente 1-Suficiente 2-Bom 3-Mbom	Atingido: nível 1 ou 2 Superado: nível 3 Não atingido: nível 0
Eficácia	Implementação do sistema GERFIP - Gestão Recursos Financeiros Partilhada	Taxa de anomalias	Nº anomalias/registos	Atingido: 75 % sem anomalias Superado: > 75 % sem anomalias Não atingido: <75 % sem anomalias
		Prazo médio de pagamento a fornecedores	Prazo médio de pagamento a fornecedores	Atingido: [30 - 35 dias] Superado: <30 dias Não atingido: >35 dias
Eficiência	Assegurar a gestão e controlo da execução do orçamento da DGES	Mapas de previsão, planeamento, e controle de despesa; Gestão eficiente das várias fontes de financiamento do orçamento de funcionamento	Índice de qualidade e eficiência 0 - Insuficiente 1-Suficiente 2-Bom 3-Mbom	Atingido: nível 1 ou 2 Superado: nível 3 Não atingido: nível 0
		Assegurar a elaboração da documentação de prestação de contas, de acordo com o modelo de serviços partilhados	Periodicidade dos relatórios de execução financeira e prestação de contas	Prazo de submissão/envio

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

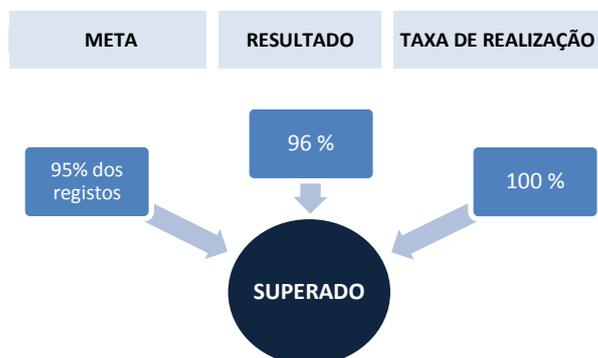
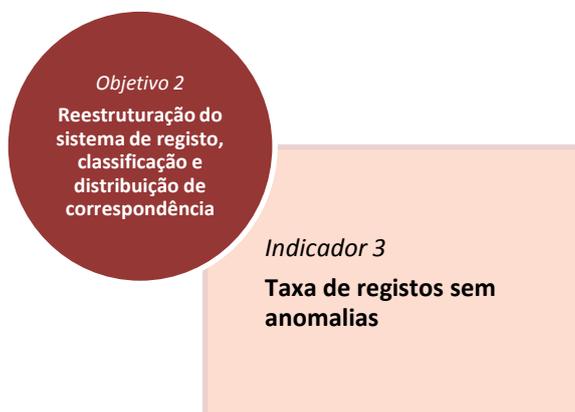
	Apresentação da Conta de Gerência	Data de apresentação/entrega da Conta de Gerência	Atingido: 30.04.2013 Superado: <30.04.2013 Não atingido:> 30.04.2013
Eficácia	Assegurar a elaboração do diagnóstico das necessidades de formação dos colaboradores da DGES para o ano de 2014	Data de apresentação do diagnóstico de formação	Atingido: 15.12.2013 - 30.12.2013 Superado: <15.12.2013 Não atingido:> 30.12.2013
Qualidade	Garantir a execução do Plano de Formação aprovado para a DATA	Taxa de execução do Plano de Formação aprovado	N.º de ações de formação realizadas / N.º total de ações de formação planeadas Atingido: 70% - 80% Superado: > 80% Não atingido: <70%



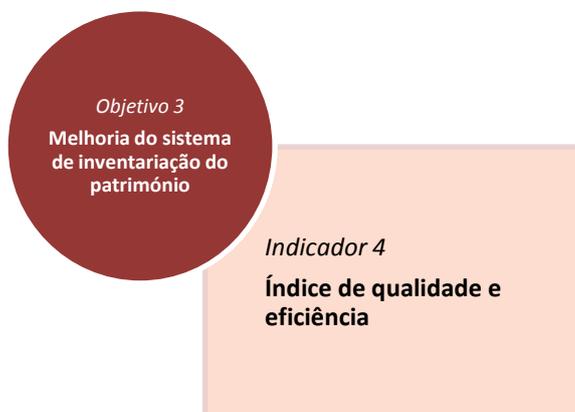
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> - Identificação dos processos que, por via da introdução de melhorias ou de alterações legislativas se encontravam desatualizados; - Análise e sistematização de tarefas; - Elaboração da revisão dos procedimentos através de fluxogramas ("Office"/"VISIO"); - Validação; - Implementação.
ANÁLISE DO DESVIO	O desvio verificado encontra justificação nas alterações de procedimentos decorrentes de alterações legislativas.



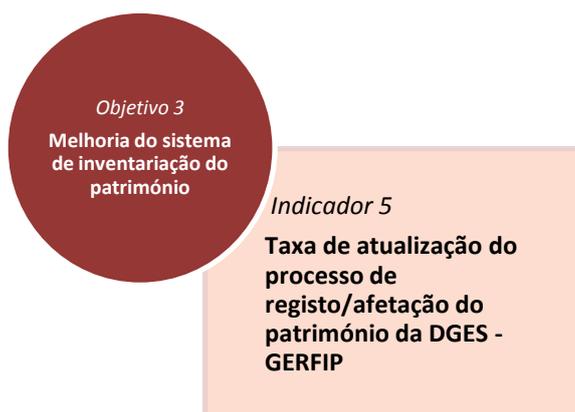
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> - Definição do Projeto; - Levantamento e análise dos requisitos para desenvolvimento das alterações à plataforma atual de registo de correspondência ou aquisição de uma nova solução de gestão documental; - Permissão aos dirigentes de consulta de registos referentes à sua Unidade Orgânica.
ANÁLISE DO DESVIO	Todas as atividades previstas em 2013 para a execução desta primeira fase do Projeto foram realizadas.



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> - Receção e triagem da correspondência dirigida às unidades orgânicas; - Registo de entradas e saídas de correspondência da DGES, devidamente numeradas, datadas, classificadas e afetadas às respetivas unidades orgânicas, assegurando ao registo a anexação da cópia da documentação respetiva.
ANÁLISE DO DESVIO	Houve uma ténue superação do objetivo, indicando que as atividades desenvolvidas estão a ser executadas de acordo com os procedimentos previstos.



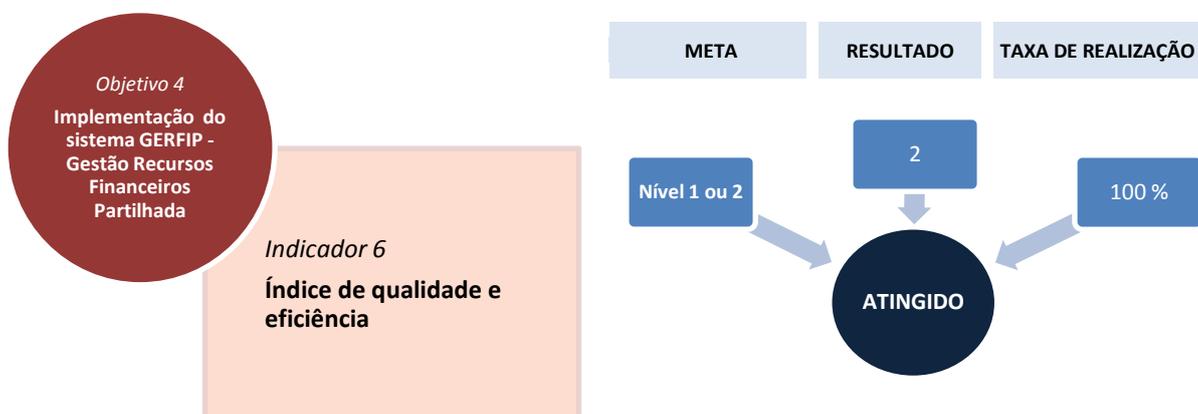
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> - Recolha e análise da informação referente ao inventário à data de 31DEZ2012 com vista ao preenchimento do formulário para migração da lista de inventário existente para a nova aplicação GERFIP e atribuição de novos números de imobilizado e inventário; - Verificação e análise de anomalias decorrentes da migração de dados e das aquisições efetuadas em 2013 com vista à identificação de possíveis incorreções, falta de informação ou necessidade de atualização dos registos existentes.
ANÁLISE DO DESVIO	Considerou-se superado o objetivo dado ao sucesso na migração de dados para a nova aplicação GERFIP com verificação de anomalias residuais e evidência de mais-valia no processo de atribuição de número de imobilizado incluído no <i>workflow</i> do processo de despesa que anula a possibilidade de existência de anomalia no registo de inventário, que poderia ocorrer quando este era autónomo.



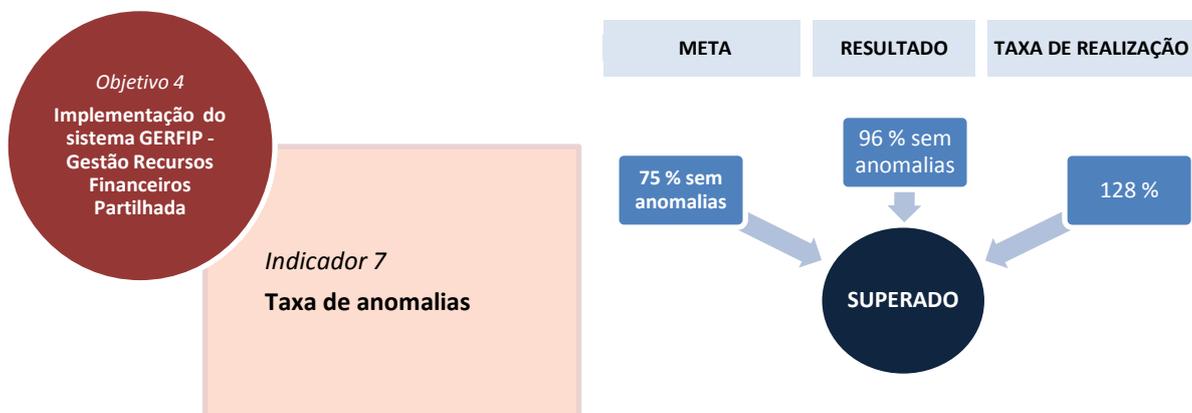
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> - Preenchimento do formulário para migração da lista de inventário existente à data de 31DEZ2012 para a nova aplicação GERFIP e atribuição de novos números de imobilizado e inventário; - Verificação e análise de anomalias decorrentes da migração de dados; - Criação de número de imobilizado e atribuição de código CIBE para novas aquisições e
---------------------------------	--

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

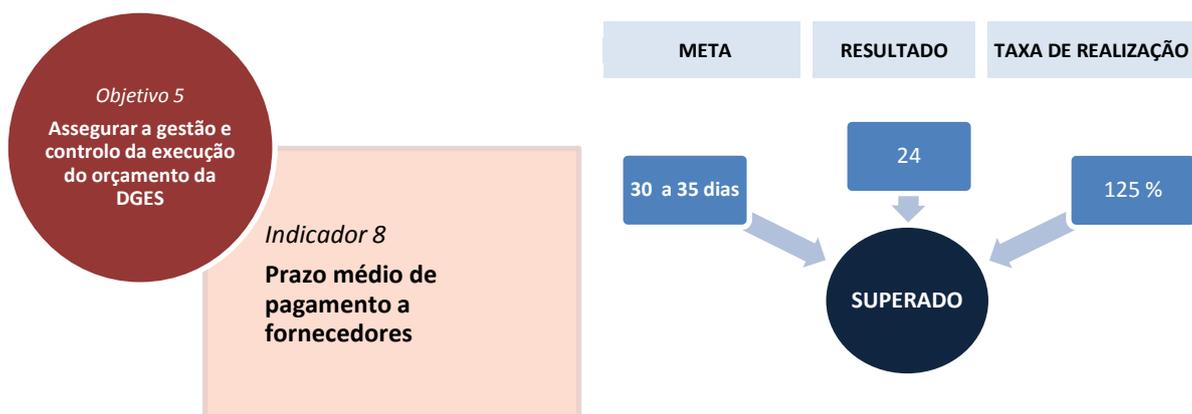
	<p>registo de toda a informação pertinente a constar nas fichas de imobilizado;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registo das respetivas notas de encomenda e receção de bens; - Atribuição e/ou reafecção de localização de imobilizado caso se verifiquem alterações; - Conferência de inventário e registo de abates se necessário.
ANÁLISE DO DESVIO	<p>Considerou-se o objetivo superado na medida em que o processo de migração do imobilizado decorreu sem anomalias evitando acrescentar um esforço adicional do pessoal para a análise e correção dos dados que se encontrassem incorretos ou registo de dados que tivessem em falta, numa fase em que foi necessária uma adaptação ao novo sistema com as implicações que normalmente estão subjacentes à mudança. Verificou-se inclusive que não existiram anomalias nos registos efetuados decorrentes das aquisições de 2013.</p>



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> - Caracterização Preliminar do Organismo, através da recolha das informações gerais sobre o organismo e levantamento de volumes tendo em conta os dados processados em 2011, para avaliação da complexidade da implementação do Plano de Projeto de Migração GERFIP; - Levantamento Organizacional de dados e preenchimento dos Templates de Configuração; - Análise do ponto de situação e acompanhamento da Migração de dados; - Verificação da <i>Checklist</i> de Levantamento de Processos e GAP's; - Verificação do Plano de execução de Processos e <i>checklist</i> de arranque; - Verificação do cumprimento do Plano do Projeto de Migração GERFIP; - Desenvolvimento das atividades de arranque, através da verificação do carregamento do orçamento, cativos, duodécimos, etc.; - Execução do Ciclo da Receita e da Despesa.
ANÁLISE DO DESVIO	<p>Considerou-se atingido o objetivo. De realçar que: apesar da escassez de recursos humanos da área financeira; do espaço temporal limitado que foi imposto aos organismos decorrido entre o início do Projeto de Migração e a implementação efetiva do GERFIP em acumulação com as atividades normalmente desenvolvidas no trimestre mais exigente para a área financeira; da insuficiente formação e da complexidade e exigência do Projeto de Implementação GERFIP; o projeto foi implementado com sucesso, tendo-se verificado uma baixa percentagem de anomalias durante a execução de 2013.</p>



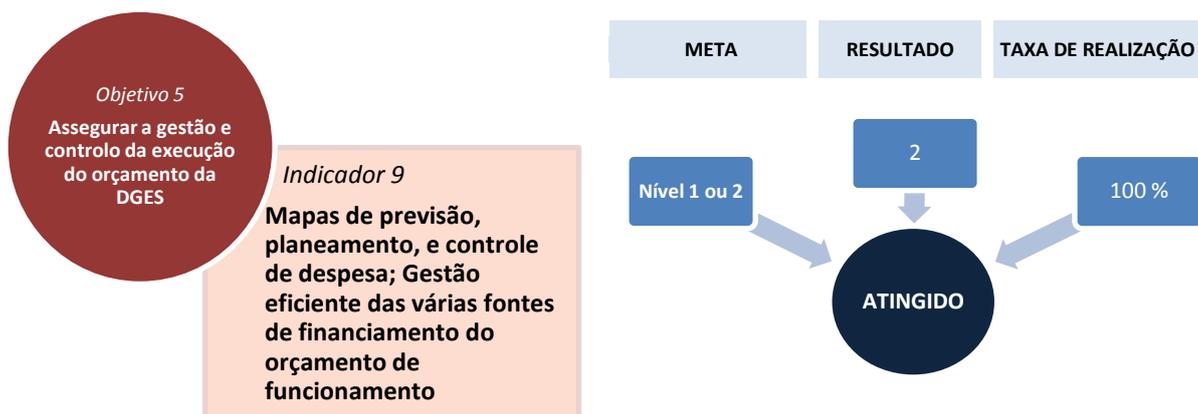
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> - Processamento de vencimentos, retenções e contribuições da entidade patronal, pagamento de faturas e/ou documentos equivalentes durante a execução de 2013 através do novo sistema GERFIP - Gestão de Recursos Financeiros em modo Partilhado; - Análise e verificação da execução e correção das anomalias verificadas.
ANÁLISE DO DESVIO	Após análise da execução do orçamento de 2013 foi identificada uma taxa de anomalias de 3,78 % com impacto no público-alvo tendo, provenientes de erros de processamento que resultaram da alteração de procedimentos e da adaptação à complexidade do novo sistema. Observando-se esta taxa de anomalias considerou-se superado o objetivo definido.



ATIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Receção dos bens e/ou serviços e verificação de conformidade; - Receção e conferência de faturas e/ou documentos equivalentes; - Verificação da conformidade das faturas e encaminhamento para a contabilidade para
-------------------	---

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

DESENVOLVIDAS	<p>processamento dos respetivos pagamentos;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registo de faturas e/ou documentos equivalentes, verificando a classificação contabilística, orçamental, associação a contratos, notas de crédito, ordens de venda, centros de custo, etc.; - Processamento de PLC's e confirmação de autorização de libertação de créditos; - Emissão de pedido de autorização de pagamento, registo de autorização de pagamento e emissão de meios de pagamento; - Confirmação de envio de ficheiros, verificação de erros de processamento e de reconciliação bancária.
ANÁLISE DO DESVIO	<p>Uma vez que foi definido como critério de superação o pagamento a menos de 30 dias, este objetivo foi superado. Verificou-se um prazo médio de pagamento a fornecedores de cerca de 24 dias, de acordo com os cálculos baseados na data de todas as faturas do ano e a data do respetivo dia de pagamento. Tendo em atenção que foi considerada a data da fatura e não a data de receção das mesmas no serviço, constata-se que o prazo médio de pagamento aos fornecedores é efetivamente inferior ao apontado.</p>

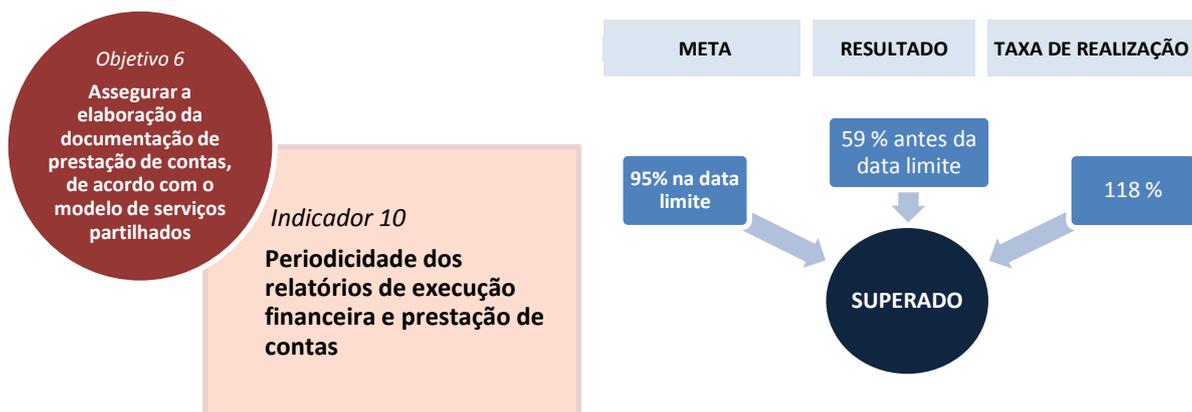


ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<p>Elaboração de Mapas de Planeamento, previsão e controlo de despesa (Excel) complementares aos mapas, relatórios e balancetes produzidos pelo novo sistema GERFIP Gestão de Recursos Financeiros em modo Partilhado; Mapas desenvolvidos com identificação de cada fonte de financiamento, por rubricas orçamentais e respetivos agrupamentos e tipologia de despesa, com campos específicos para previsão e monitorização da despesa por rubrica orçamental, identificando compromissos assumidos e previsão de despesa com simulação de vários cenários para monitorização da execução orçamental e identificação de cabimento para futuras aquisições. 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 para monitorização da conformidade de faturas e execução dos mesmos; 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, etc.:</p>
---------------------------------	---

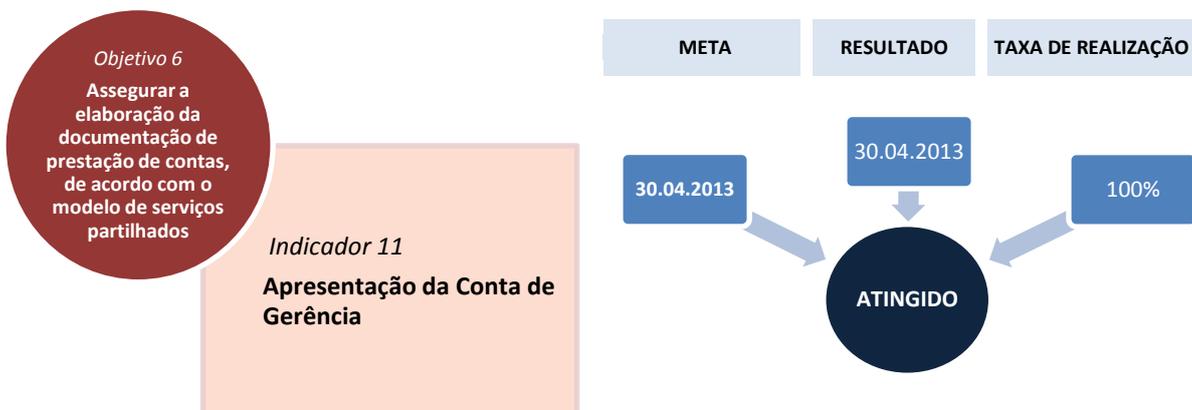
RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

ANÁLISE DO DESVIO

Considerou-se atingido o objetivo, uma vez que estes mapas demonstraram ser excelentes auxiliares na previsão, planeamento e controlo da despesa e de prestação de contas.

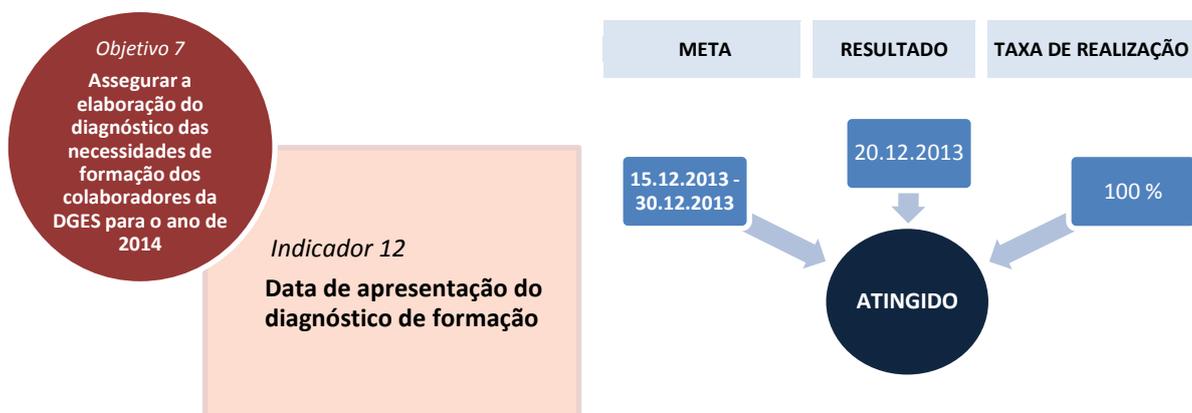


ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> - Recolha e análise da informação necessária ao correto preenchimento de mapas/formulários oficiais com vista à prestação de informação às entidades devidas; - Submissão e/ou envio da respetiva informação dentro dos prazos estipulados pelas entidades para reporte de informação.
ANÁLISE DO DESVIO	Foi verificado que a submissão ou envio da prestação de informação foi realizada maioritariamente dentro dos prazos previstos, sendo que mais de 50% foi submetido antes do limite dos prazos estabelecidos.

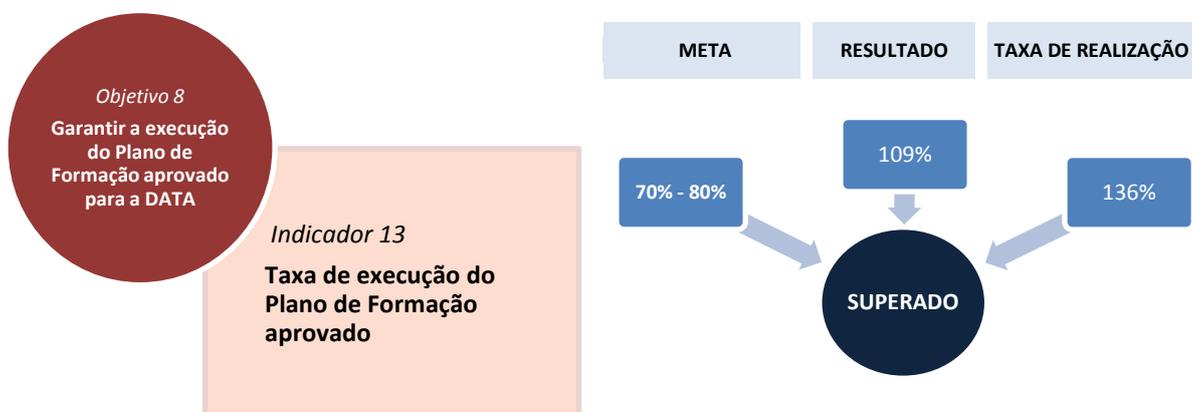


RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	Foram desenvolvidas todas as atividades legalmente previstas tendentes à elaboração da conta de gerência.
ANÁLISE DO DESVIO	A Conta de Gerência de 2012 foi apresentada dentro do prazo previsto.



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	<ul style="list-style-type: none"> - Envio a todos os colaboradores do questionário “Diagnóstico das necessidades de Formação” por e-mail; - Introdução e análise de dados; - Elaboração e apresentação de Relatório.
ANÁLISE DO DESVIO	O envio do “Diagnóstico das necessidades de Formação” foi devidamente enviado para todos os colaboradores com vista ao seu preenchimento e submissão dentro dos prazos que estavam previstos.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

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.
ANÁLISE DO DESVIO	O desvio positivo registado deve-se ao facto das ações de formação planeadas terem sido maioritariamente realizadas. Acresce que foram efetuadas outras ações de formação, decorrentes das necessidades de serviço identificadas ao longo do ano, em áreas importantes para o desenvolvimento das competências atribuídas à DATA, cujo resultado se refletiu numa melhoria dos procedimentos e do trabalho de equipa.

OUTRAS ATIVIDADES NÃO DECORRENTES DE OBJETIVOS

ÁREA	ATIVIDADES PREVISTAS / EXECUTADAS	Período
Recursos Humanos	Assegurar a prestação de informação sobre dados de pessoal, legalmente obrigatória, a entidades externas (SIGO/SIOE/DGAEP; Secretaria Geral do MEC, etc.)	Mensal/ Trimestral
Recursos Humanos	Assegurar a prestação de informação sobre a execução do Plano de Formação da DGES (INA/Relatório Anual de Formação)	Anual
Recursos Humanos	Elaboração do Balanço Social	Anual
Recursos Humanos	Proceder à gestão de assiduidade, processamento dos vencimentos e pagamento das respetivas contribuições obrigatórias para diversas entidades	Diário/mensal
Recursos Humanos	Assegurar o envio dos documentos de despesas de saúde para a ADSE e respetivos registos	Semanal
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;	Diário
Recursos Humanos	Gestão dos procedimentos inerentes às reclamações apresentadas no livro de reclamações	Pontual
Recursos Humanos	Elaboração do Plano de Formação da DGES; gestão e realização de todos os procedimentos inerentes à respetiva execução	Diário
Recursos Humanos	Assegurar a divulgação de informação diversa junto do público interno da DGES	Diário
Gestão Administrativa	Representação no grupo de trabalho para implementação do Plano de Classificação único do MEC (Sec. Geral)	Pontual
Apoio Jurídico/Gab. Apoio à Direção	Participação no processo de instrução de concursos de recrutamento e admissão de pessoal	Pontual
Qualidade	Participação na Comissão de Implementação e Monitorização do Plano de Gestão de Risco de Corrupção e Infrações Conexas	Anual/Semestral
Higiene e Segurança no Trabalho	Implementação da 1ª fase do projeto "Medidas de Autoproteção e Segurança Contra Incêndios no edifício da DGES"	2º Semestre
Gestão Financeira	Elaboração, execução e controlo do Orçamento de Estado	Diário
Gestão Financeira	Previsão, controlo e execução do orçamento de Receita;	Diário
Gestão Financeira	Gestão do Fundo de Maneio	Diário
Gestão Financeira	Elaboração e entrega da Conta de Gerência do Tribunal de Contas	Anual
Gestão Financeira	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	Diário
Gestão Financeira	Assegurar a prestação de informação legalmente obrigatória, a entidades externas (SIGO; Formulários Online DGO, DGPGF, Tribunal de Contas, etc.)	Diário/Mensal/ Trimestral/ Semestral/Anual
Economato e Património/ Apoio Jurídico	Assegurar a instrução e execução de todos os processos de aquisição e contratação pública de bens e serviços	Diário

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

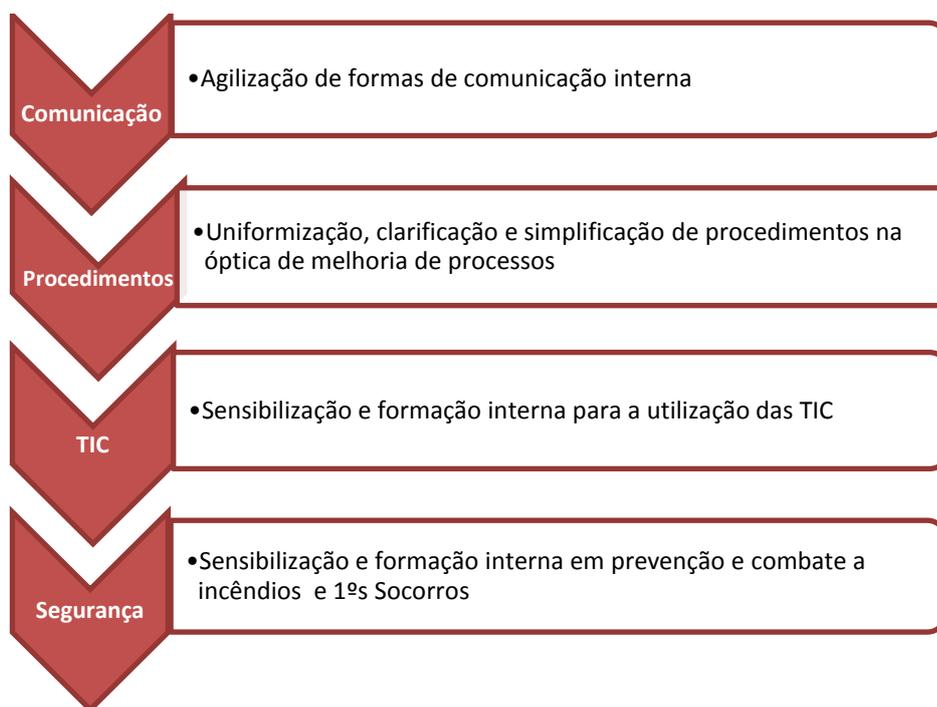
Economato e Património	Assegurar a conservação e gestão dos equipamentos e instalações	Diário
Economato e Património	Organizar e manter atualizado o inventário dos bens móveis e imóveis	Diário
Economato e Património	Assegurar o apetrechamento em mobiliário e equipamento e promover as demais aquisições necessárias ao funcionamento da DGES	Diário
Economato e Património	Verificação e manutenção regular dos Sistemas de Segurança da DGES (incêndio, eletrónico, extintores; saídas de emergência, sinalização, etc.)	Diário
Expediente	Assegurar a execução das tarefas inerentes à receção, classificação, distribuição, expedição e arquivo de todo o expediente	Diário
Atendimento	Assegurar o atendimento telefónico geral da DGES	Diário

EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

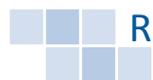
Categoria	2008	2009	2010 a)	2011 a)	2012a)	2013a)
Dirigentes	1	1	1	1	1	1
Técnico Superior	0	1	2	2	3	4
Coordenador Técnico	1	1	1	1	1	1
Assistente Técnico	14	11	8	8	8	8
Assistente Operacional	2	0	0	0	0	0
Total	18	14	12	12	13	14

a) Dados a 31 de dezembro; Um dos técnicos superiores está na situação de bolseiro

BOAS PRÁTICAS







III – BALANÇO SOCIAL



BALANÇO SOCIAL

Decreto-Lei nº 190/96, de 9 de Outubro

2013

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO / ENTIDADE

Código SIOE: 101990000

Ministério: da Educação e Ciência

Serviço / Entidade: Direção-Geral do Ensino Superior

NÚMERO DE PESSOAS EM EXERCÍCIO DE FUNÇÕES NO SERVIÇO (Não incluir Prestações de Serviços)

Em 1 de Janeiro de 2013	73
Em 31 de Dezembro de 2013	73

Nota: Em caso de processo de fusão/reestruturação da entidade existente a 31/12/2013 indicar o critério adotado para o registo dos dados do Balanço Social 2013 na folha "Critério"

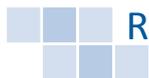
Contacto(s) do(s) responsável(is) pelo preenchimento

Nome: Maria Raquel Teixeira Parrinha Cunha Bessa

Tel: 213126000

E-mail: raquel.cunha@dges.mec.pt

Data: 21-03-2014



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

BALANÇO SOCIAL 2013 INDICEDORES QUANTITATIVOS

CAPÍTULO 1 - RECURSOS HUMANOS

- [Quadro 1.1. Composição dos estabelecimentos de ensino superior em termos de modalidades de trabalho e tempo, em 21 de dezembro](#)
- [Quadro 1.2. Composição dos estabelecimentos de ensino superior em termos de modalidades de ensino e tempo, em 21 de dezembro](#)
- [Quadro 1.3. Composição dos estabelecimentos de ensino superior em termos de modalidades de ensino e tempo, em 21 de dezembro](#)
- [Quadro 1.4. Composição dos estabelecimentos de ensino superior em termos de modalidades de ensino e tempo, em 21 de dezembro](#)
- [Quadro 1.5. Composição dos estabelecimentos de ensino superior em termos de modalidades de ensino e tempo, em 21 de dezembro](#)
- [Quadro 1.6. Composição dos estabelecimentos de ensino superior em termos de modalidades de ensino e tempo, em 21 de dezembro](#)
- [Quadro 1.7. Composição dos estabelecimentos de ensino superior em termos de modalidades de ensino e tempo, em 21 de dezembro](#)
- [Quadro 1.8. Composição dos estabelecimentos de ensino superior em termos de modalidades de ensino e tempo, em 21 de dezembro](#)
- [Quadro 1.9. Composição dos estabelecimentos de ensino superior em termos de modalidades de ensino e tempo, em 21 de dezembro](#)
- [Quadro 1.10. Composição dos estabelecimentos de ensino superior em termos de modalidades de ensino e tempo, em 21 de dezembro](#)
- [Quadro 1.11. Composição dos estabelecimentos de ensino superior em termos de modalidades de ensino e tempo, em 21 de dezembro](#)
- [Quadro 1.12. Composição dos estabelecimentos de ensino superior em termos de modalidades de ensino e tempo, em 21 de dezembro](#)
- [Quadro 1.13. Composição dos estabelecimentos de ensino superior em termos de modalidades de ensino e tempo, em 21 de dezembro](#)
- [Quadro 1.14. Composição dos estabelecimentos de ensino superior em termos de modalidades de ensino e tempo, em 21 de dezembro](#)
- [Quadro 1.15. Composição dos estabelecimentos de ensino superior em termos de modalidades de ensino e tempo, em 21 de dezembro](#)
- [Quadro 1.16. Composição dos estabelecimentos de ensino superior em termos de modalidades de ensino e tempo, em 21 de dezembro](#)
- [Quadro 1.17. Composição dos estabelecimentos de ensino superior em termos de modalidades de ensino e tempo, em 21 de dezembro](#)
- [Quadro 1.18. Composição dos estabelecimentos de ensino superior em termos de modalidades de ensino e tempo, em 21 de dezembro](#)
- [Quadro 1.19. Composição dos estabelecimentos de ensino superior em termos de modalidades de ensino e tempo, em 21 de dezembro](#)
- [Quadro 1.20. Composição dos estabelecimentos de ensino superior em termos de modalidades de ensino e tempo, em 21 de dezembro](#)

CAPÍTULO 2 - REMUNERAÇÕES E ENCARGOS

- [Quadro 2.1. Remunerações e encargos, por estabelecimento](#)
- [Quadro 2.2. Total das remunerações e encargos](#)
- [Quadro 2.3. Subtotal das remunerações e encargos](#)
- [Quadro 2.4. Total das remunerações e encargos](#)
- [Quadro 2.5. Subtotal das remunerações e encargos](#)

CAPÍTULO 3 - RISCO E SEGURANÇA

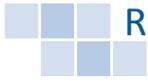
- [Quadro 3.1. Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos em estabelecimentos de ensino superior](#)
- [Quadro 3.2. Número de casos de incapacidade temporária durante o ano, resultante de acidentes de trabalho em estabelecimentos de ensino superior](#)
- [Quadro 3.3. Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos em estabelecimentos de ensino superior](#)
- [Quadro 3.4. Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos em estabelecimentos de ensino superior](#)
- [Quadro 3.5. Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos em estabelecimentos de ensino superior](#)
- [Quadro 3.6. Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos em estabelecimentos de ensino superior](#)
- [Quadro 3.7. Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos em estabelecimentos de ensino superior](#)
- [Quadro 3.8. Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos em estabelecimentos de ensino superior](#)
- [Quadro 3.9. Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos em estabelecimentos de ensino superior](#)
- [Quadro 3.10. Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos em estabelecimentos de ensino superior](#)

CAPÍTULO 4 - FORMAÇÃO PROFISSIONAL

- [Quadro 4.1. Composição das atividades de formação profissional em estabelecimentos de ensino superior](#)
- [Quadro 4.2. Composição das atividades de formação profissional em estabelecimentos de ensino superior](#)
- [Quadro 4.3. Composição das atividades de formação profissional em estabelecimentos de ensino superior](#)
- [Quadro 4.4. Composição das atividades de formação profissional em estabelecimentos de ensino superior](#)

CAPÍTULO 5 - RELACIONOS PROFISSIONAIS

- [Quadro 5.1. Relações profissionais](#)
- [Quadro 5.2. Relações profissionais](#)



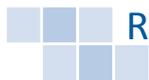
RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

Quadro 2: Contagem dos trabalhadores por grupo funcional, segundo o sexo e o mês, em 31 de dezembro

Grupo Funcional	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
100 - Servidores de nível superior																			
200 - Servidores de nível médio																			
300 - Servidores de nível inferior																			
400 - Servidores de nível técnico																			
500 - Servidores de nível operacional																			
600 - Servidores de nível de apoio																			
700 - Servidores de nível de serviços gerais																			
800 - Servidores de nível de limpeza																			
900 - Servidores de nível de segurança																			
999 - Outros																			
Total																			

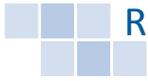
Fonte: DGEGES, com base nos dados fornecidos pelos órgãos de origem.

Observações: 1. O total de servidores de nível superior em 2013 é de 1.000 unidades. 2. O total de servidores de nível médio em 2013 é de 2.000 unidades. 3. O total de servidores de nível inferior em 2013 é de 3.000 unidades. 4. O total de servidores de nível técnico em 2013 é de 4.000 unidades. 5. O total de servidores de nível operacional em 2013 é de 5.000 unidades. 6. O total de servidores de nível de apoio em 2013 é de 6.000 unidades. 7. O total de servidores de nível de serviços gerais em 2013 é de 7.000 unidades. 8. O total de servidores de nível de limpeza em 2013 é de 8.000 unidades. 9. O total de servidores de nível de segurança em 2013 é de 9.000 unidades. 10. O total de servidores de nível de outros em 2013 é de 10.000 unidades.



Quadro 5: Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género, em 31 de dezembro

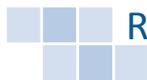
Grupo/cargos/carreiras Proveniência do trabalhador	União Europeia		CPLP		Outros países		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos							0	0	0
Dirigente superior de 1º grau (a)							0	0	0
Dirigente superior de 2º grau (a)							0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau (a)			1				1	0	1
Dirigente intermédio de 2º grau (a)				1			0	1	1
Dirigente intermédio de 2º grau e seguintes (a)							0	0	0
Técnico Superior		2					0	2	2
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo			1	1			1	1	2
Assistente operacional, operário, auxiliar							0	0	0
Aprendizes e praticantes							0	0	0
Informática							0	0	0
Magistral							0	0	0
Diplomata							0	0	0
Pessoal da Serviços Externos do ISEC - administrativo							0	0	0
Pessoal da Serviços Externos do ISEC - operacional							0	0	0
Pessoal de Inspeção							0	0	0
Pessoal de Investigação Científica							0	0	0
Docente Ensino Universitário							0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico							0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário							0	0	0
Professores							0	0	0
Ordenamento							0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica							0	0	0
Técnico Superior de Saúde							0	0	0
Chefe Tributária							0	0	0
Pessoal de Adm. Intermédia Tributária							0	0	0
Pessoal Aduaneiro							0	0	0
Conservador e Habito							0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado							0	0	0
Oficial de Justiça							0	0	0
Forças Armadas - Oficial (a)							0	0	0
Forças Armadas - Sargento (a)							0	0	0
Forças Armadas - Praça (a)							0	0	0
Fórcia Judicial							0	0	0
Fórcia de Segurança Pública - Oficial							0	0	0
Fórcia de Segurança Pública - Chefe de Fórcia							0	0	0
Fórcia de Segurança Pública - Agente							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial							0	0	0



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

Quadro 6. Desempenho das atividades acadêmicas por grupo de trabalho, no período em que se realizaram

Atividade	1º Semestre				2º Semestre				3º Semestre				4º Semestre				Total		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Atividade 1																			
Atividade 2																			
Atividade 3																			
Atividade 4																			
Atividade 5																			
Atividade 6																			
Atividade 7																			
Atividade 8																			
Atividade 9																			
Atividade 10																			
Atividade 11																			
Atividade 12																			
Atividade 13																			
Atividade 14																			
Atividade 15																			
Atividade 16																			
Atividade 17																			
Atividade 18																			
Atividade 19																			
Atividade 20																			
Atividade 21																			
Atividade 22																			
Atividade 23																			
Atividade 24																			
Atividade 25																			
Atividade 26																			
Atividade 27																			
Atividade 28																			
Atividade 29																			
Atividade 30																			
Atividade 31																			
Atividade 32																			
Atividade 33																			
Atividade 34																			
Atividade 35																			
Atividade 36																			
Atividade 37																			
Atividade 38																			
Atividade 39																			
Atividade 40																			
Atividade 41																			
Atividade 42																			
Atividade 43																			
Atividade 44																			
Atividade 45																			
Atividade 46																			
Atividade 47																			
Atividade 48																			
Atividade 49																			
Atividade 50																			
Atividade 51																			
Atividade 52																			
Atividade 53																			
Atividade 54																			
Atividade 55																			
Atividade 56																			
Atividade 57																			
Atividade 58																			
Atividade 59																			
Atividade 60																			
Atividade 61																			
Atividade 62																			
Atividade 63																			
Atividade 64																			
Atividade 65																			
Atividade 66																			
Atividade 67																			
Atividade 68																			
Atividade 69																			
Atividade 70																			
Atividade 71																			
Atividade 72																			
Atividade 73																			
Atividade 74																			
Atividade 75																			
Atividade 76																			
Atividade 77																			
Atividade 78																			
Atividade 79																			
Atividade 80																			
Atividade 81																			
Atividade 82																			
Atividade 83																			
Atividade 84																			
Atividade 85																			
Atividade 86																			
Atividade 87																			
Atividade 88																			
Atividade 89																			
Atividade 90																			
Atividade 91																			
Atividade 92																			
Atividade 93																			
Atividade 94																			
Atividade 95																			
Atividade 96																			
Atividade 97																			
Atividade 98																			
Atividade 99																			
Atividade 100																			



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

Quadro 14: Contagem das horas de trabalho extraordinário durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género

Grupo/cargo/carreira/ Nível/Class. de grau/Cl. de habilitação excecional	Trabalho extraordinário diurno		Trabalho extraordinário noturno		Trabalho em dias de descanso com carácter de urgência		Trabalho em dias de descanso com carácter de urgência		Trabalho em dias de descanso com carácter de urgência		TOTAL		TOTAL		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
Representação do poder legislativo e de arbitragem													0,00	0,00	0,00
1.º grau superior de 1.º grau													0,00	0,00	0,00
1.º grau superior de 2.º grau													0,00	0,00	0,00
1.º grau intermédio de 1.º grau													0,00	0,00	0,00
1.º grau intermédio de 2.º grau													0,00	0,00	0,00
1.º grau intermédio de 2.º grau superior (e)													0,00	0,00	0,00
2.º grau superior													0,00	0,00	0,00
3.º grau superior, 1.º grau de nível intermédio, 2.º grau superior de nível intermédio													0,00	0,00	0,00
3.º grau superior, 1.º grau de nível intermédio, 2.º grau superior de nível intermédio	492,00												492,00	0,00	492,00
4.º grau superior													0,00	0,00	0,00
5.º grau superior													0,00	0,00	0,00
6.º grau superior													0,00	0,00	0,00
7.º grau superior													0,00	0,00	0,00
8.º grau superior													0,00	0,00	0,00
9.º grau superior													0,00	0,00	0,00
10.º grau superior													0,00	0,00	0,00
11.º grau superior													0,00	0,00	0,00
12.º grau superior													0,00	0,00	0,00
13.º grau superior													0,00	0,00	0,00
14.º grau superior													0,00	0,00	0,00
15.º grau superior													0,00	0,00	0,00
16.º grau superior													0,00	0,00	0,00
17.º grau superior													0,00	0,00	0,00
18.º grau superior													0,00	0,00	0,00
19.º grau superior													0,00	0,00	0,00
20.º grau superior													0,00	0,00	0,00
21.º grau superior													0,00	0,00	0,00
22.º grau superior													0,00	0,00	0,00
23.º grau superior													0,00	0,00	0,00
24.º grau superior													0,00	0,00	0,00
25.º grau superior													0,00	0,00	0,00
26.º grau superior													0,00	0,00	0,00
27.º grau superior													0,00	0,00	0,00
28.º grau superior													0,00	0,00	0,00
29.º grau superior													0,00	0,00	0,00
30.º grau superior													0,00	0,00	0,00
31.º grau superior													0,00	0,00	0,00
32.º grau superior													0,00	0,00	0,00
33.º grau superior													0,00	0,00	0,00
34.º grau superior													0,00	0,00	0,00
35.º grau superior													0,00	0,00	0,00
36.º grau superior													0,00	0,00	0,00
37.º grau superior													0,00	0,00	0,00
38.º grau superior													0,00	0,00	0,00
39.º grau superior													0,00	0,00	0,00
40.º grau superior													0,00	0,00	0,00
41.º grau superior													0,00	0,00	0,00
42.º grau superior													0,00	0,00	0,00
43.º grau superior													0,00	0,00	0,00
44.º grau superior													0,00	0,00	0,00
45.º grau superior													0,00	0,00	0,00
46.º grau superior													0,00	0,00	0,00
47.º grau superior													0,00	0,00	0,00
48.º grau superior													0,00	0,00	0,00
49.º grau superior													0,00	0,00	0,00
50.º grau superior													0,00	0,00	0,00
51.º grau superior													0,00	0,00	0,00
52.º grau superior													0,00	0,00	0,00
53.º grau superior													0,00	0,00	0,00
54.º grau superior													0,00	0,00	0,00
55.º grau superior													0,00	0,00	0,00
56.º grau superior													0,00	0,00	0,00
57.º grau superior													0,00	0,00	0,00
58.º grau superior													0,00	0,00	0,00
59.º grau superior													0,00	0,00	0,00
60.º grau superior													0,00	0,00	0,00
61.º grau superior													0,00	0,00	0,00
62.º grau superior													0,00	0,00	0,00
63.º grau superior													0,00	0,00	0,00
64.º grau superior													0,00	0,00	0,00
65.º grau superior													0,00	0,00	0,00
66.º grau superior													0,00	0,00	0,00
67.º grau superior													0,00	0,00	0,00
68.º grau superior													0,00	0,00	0,00
69.º grau superior													0,00	0,00	0,00
70.º grau superior													0,00	0,00	0,00
71.º grau superior													0,00	0,00	0,00
72.º grau superior													0,00	0,00	0,00
73.º grau superior													0,00	0,00	0,00
74.º grau superior													0,00	0,00	0,00
75.º grau superior													0,00	0,00	0,00
76.º grau superior													0,00	0,00	0,00
77.º grau superior													0,00	0,00	0,00
78.º grau superior													0,00	0,00	0,00
79.º grau superior													0,00	0,00	0,00
80.º grau superior													0,00	0,00	0,00
81.º grau superior													0,00	0,00	0,00
82.º grau superior													0,00	0,00	0,00
83.º grau superior													0,00	0,00	0,00
84.º grau superior													0,00	0,00	0,00
85.º grau superior													0,00	0,00	0,00
86.º grau superior													0,00	0,00	0,00
87.º grau superior													0,00	0,00	0,00
88.º grau superior													0,00	0,00	0,00
89.º grau superior													0,00	0,00	0,00
90.º grau superior													0,00	0,00	0,00
91.º grau superior													0,00	0,00	0,00
92.º grau superior													0,00	0,00	0,00
93.º grau superior													0,00	0,00	0,00
94.º grau superior													0,00	0,00	0,00
95.º grau superior													0,00	0,00	0,00
96.º grau superior													0,00	0,00	0,00
97.º grau superior													0,00	0,00	0,00
98.º grau superior													0,00	0,00	0,00
99.º grau superior													0,00	0,00	0,00
100.º grau superior													0,00	0,00	0,00
TOTAL	492,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	492,00	0,00	492,00

NOTAS:
 1. O presente relatório foi elaborado com base nos dados recolhidos pelo Instituto de Estatística do Ensino Superior (IESES) em 31 de dezembro, nos estabelecimentos de ensino superior.
 2. Os dados são apresentados em horas e minutos e arredondados para cima ou para baixo de acordo com as regras de arredondamento aplicáveis.
 3. Os dados são apresentados em horas e minutos e arredondados para cima ou para baixo de acordo com as regras de arredondamento aplicáveis.
 4. Os dados são apresentados em horas e minutos e arredondados para cima ou para baixo de acordo com as regras de arredondamento aplicáveis.
 5. Os dados são apresentados em horas e minutos e arredondados para cima ou para baixo de acordo com as regras de arredondamento aplicáveis.
 6. Os dados são apresentados em horas e minutos e arredondados para cima ou para baixo de acordo com as regras de arredondamento aplicáveis.
 7. Os dados são apresentados em horas e minutos e arredondados para cima ou para baixo de acordo com as regras de arredondamento aplicáveis.
 8. Os dados são apresentados em horas e minutos e arredondados para cima ou para baixo de acordo com as regras de arredondamento aplicáveis.
 9. Os dados são apresentados em horas e minutos e arredondados para cima ou para baixo de acordo com as regras de arredondamento aplicáveis.
 10. Os dados são apresentados em horas e minutos e arredondados para cima ou para baixo de acordo com as regras de arredondamento aplicáveis.



Quadro 14.1: Contagem das horas de trabalho nocturno, normal e extraordinário durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o género

Grupo/cargo/carreira Número de trabalhadores	Trabalho nocturno normal		Trabalho nocturno extraordinário		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	
Representação do Estado - Registo de Estado Civil - Assistência	0.00				0.00	0.00	0.00
Engenheiro superior de 1ª classe					0.00	0.00	0.00
Engenheiro superior de 2ª classe					0.00	0.00	0.00
Engenheiro intermediário de 1ª classe					0.00	0.00	0.00
Engenheiro intermediário de 2ª classe					0.00	0.00	0.00
Engenheiro intermediário de 2ª classe especializado					0.00	0.00	0.00
Técnicos Superiores					0.00	0.00	0.00
Instituto de Estudos, Estatística e Formação Intermediária, pessoal administrativo					0.00	0.00	0.00
Instituto de Estatística, Informática, Auxiliar					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de projectos					0.00	0.00	0.00
Informática					0.00	0.00	0.00
Engenharia					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Serviços Especiais de 1ª classe - administrativo					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Serviços Especiais de 1ª classe - operacional					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Investigação					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Investigação Científica					0.00	0.00	0.00
Desenho Técnico 1ª carreira					0.00	0.00	0.00
Desenho Técnico Superior - 1ª carreira					0.00	0.00	0.00
Mestre em Ciências de Engenharia e Tecnologia					0.00	0.00	0.00
Arquiteta					0.00	0.00	0.00
Engenharia					0.00	0.00	0.00
Técnicos Superiores - Tecnológicos					0.00	0.00	0.00
Técnicos Superiores de Saúde					0.00	0.00	0.00
Químico Titular					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Administração Tecnológica					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Saúde					0.00	0.00	0.00
Desenho de Saúde					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Projectos e Instalação					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Instalação					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Instalação - 1ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Instalação - 2ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Instalação - 3ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Instalação					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 1ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 2ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 3ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 4ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 5ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 6ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 7ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 8ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 9ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 10ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 11ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 12ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 13ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 14ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 15ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 16ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 17ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 18ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 19ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 20ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 21ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 22ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 23ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 24ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 25ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 26ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 27ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 28ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 29ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 30ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 31ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 32ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 33ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 34ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 35ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 36ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 37ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 38ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 39ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 40ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 41ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 42ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 43ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 44ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 45ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 46ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 47ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 48ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 49ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 50ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 51ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 52ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 53ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 54ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 55ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 56ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 57ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 58ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 59ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 60ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 61ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 62ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 63ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 64ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 65ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 66ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 67ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 68ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 69ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 70ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 71ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 72ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 73ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 74ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 75ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 76ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 77ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 78ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 79ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 80ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 81ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 82ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 83ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 84ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 85ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 86ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 87ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 88ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 89ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 90ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 91ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 92ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 93ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 94ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 95ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 96ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 97ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 98ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 99ª carreira					0.00	0.00	0.00
Engenheiro de Segurança Pública - 100ª carreira					0.00	0.00	0.00
TOTAL	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

NOTAS:
 Considerar o total de horas efectivamente trabalhadas de serviços entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro, nas situações identificadas:
 a) Trabalho extraordinário efectuado em dias normais e em dias de descanso semanal compensado, congéluar e feriado;
 b) Considerar as cargas abrangidas pelo Estatuto dos Funcionários do Estado, Lei nº 2/2005, de 15 de Janeiro e Lei nº 2/2005, de 20 de Agosto e regulado pela Lei nº 14/2011, de 22 de Dezembro;
 c) Pagos das carreiras militares dos militares das Forças Armadas: Exército, Marinha e Força Aérea;
 d) Pagos das carreiras policiais consideradas nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo trabalhadores permanentes ao serviço das 22 Serviços de Informação de Segurança e Defesa;



Quadro 16 : Contagem dos trabalhadores em greve durante o ano, por escalão de PNT e tempo de paralização

Identificação da greve				
Data	Âmbito (seleção da lista em baixo)		Indicador da greve	
27-06-2013			Este campo contém uma lista para o(s) m(atrícula) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.	
PNT*	Nº de trabalhadores em greve	Duração de paralização (em h:min)		
25 horas		13		7:00
40 horas				
45 horas				
Semana civil (D.L. 312/99)				
Regim especial (D.L. 316/99)				
Cursos				
Total		13	7:00	

Substituir o d(ddd-mm-aaaa) pelo dia, mês e ano respetivo da greve

* Período Normal de Trabalho

[Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponíveis.](#)

Identificação da greve				
Data	Âmbito (seleção da lista em baixo)		Indicador da greve	
05-11-2013			Este campo contém uma lista para o(s) m(atrícula) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.	
PNT*	Nº de trabalhadores em greve	Duração de paralização (em h:min)		
25 horas				3:00
40 horas		10		
45 horas				
Semana civil (D.L. 312/99)				
Regim especial (D.L. 316/99)				
Cursos				
Total		10	3:00	

Substituir o d(ddd-mm-aaaa) pelo dia, mês e ano respetivo da greve

* Período Normal de Trabalho

[Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponíveis.](#)

Identificação da greve				
Data	Âmbito (seleção da lista em baixo)		Indicador da greve	
dd-mm-aaaa			Este campo contém uma lista para o(s) m(atrícula) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.	
PNT*	Nº de trabalhadores em greve	Duração de paralização (em h:min)		
25 horas				
40 horas				
45 horas				
Semana civil (D.L. 312/99)				
Regim especial (D.L. 316/99)				
Cursos				
Total		0	0:00	

Substituir o d(ddd-mm-aaaa) pelo dia, mês e ano respetivo da greve

* Período Normal de Trabalho

[Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponíveis.](#)

Identificação da greve			
Data	Âmbito (seleção da lista em baixo)		Indicador da greve
dd-mm-aaaa			Este campo contém uma lista para o(s) m(atrícula) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT*	Nº de trabalhadores em greve	Duração de paralização (em h:min)	
25 horas			



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

40 horas		
45 horas		
Semana e dia (D.L. 312/99)		
Regime especial (D.L. 316/99)		
Outros		
Total:	0	0,00

Substituir d-m-m-aaaa por dia, mês e ano respectivo da greve

* Período Normal de Trabalho

[Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponíveis.](#)

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo da greve
d-m-aaaa			Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
3h7*	IP de trabalhadores em greve	Duração da paralização (em h/mn)	
35 horas			
40 horas			
45 horas			
Semana e dia (D.L. 312/99)			
Regime especial (D.L. 316/99)			
Outros			
Total:	0	0,00	

Substituir d-m-m-aaaa por dia, mês e ano respectivo da greve

* Período Normal de Trabalho

[Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponíveis.](#)

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo da greve
d-m-aaaa			Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
3h7*	IP de trabalhadores em greve	Duração da paralização (em h/mn)	
35 horas			
40 horas			
45 horas			
Semana e dia (D.L. 312/99)			
Regime especial (D.L. 316/99)			
Outros			
Total:	0	0,00	

Substituir d-m-m-aaaa por dia, mês e ano respectivo da greve

* Período Normal de Trabalho

[Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponíveis.](#)

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo da greve
d-m-aaaa			Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
3h7*	IP de trabalhadores em greve	Duração da paralização (em h/mn)	
35 horas			
40 horas			
45 horas			
Semana e dia (D.L. 312/99)			
Regime especial (D.L. 316/99)			
Outros			
Total:	0	0,00	



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

Substituir dd-mm-aaaa por dia, mês e ano respetivos da greve

* Período Normal de Trabalho

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponíveis.

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo da greve
dd-mm-aaaa			Este campo contém uma lista para os motivos da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
Set*	Nº de trabalhadores em greve	Duração da participação (em hh:mm)	
15 horas			
40 horas			
42 horas			
Semana e dia (D.L. 105/99)			
Regime especial (D.L. 106/99)			
Outros			
Total	0	0:00	

Substituir dd-mm-aaaa por dia, mês e ano respetivos da greve

* Período Normal de Trabalho

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponíveis.

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo da greve
dd-mm-aaaa			Este campo contém uma lista para os motivos da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
Set*	Nº de trabalhadores em greve	Duração da participação (em hh:mm)	
15 horas			
40 horas			
42 horas			
Semana e dia (D.L. 105/99)			
Regime especial (D.L. 106/99)			
Outros			
Total	0	0:00	

Substituir dd-mm-aaaa por dia, mês e ano respetivos da greve

* Período Normal de Trabalho

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponíveis.

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo da greve
dd-mm-aaaa			Este campo contém uma lista para os motivos da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
Set*	Nº de trabalhadores em greve	Duração da participação (em hh:mm)	
15 horas			
40 horas			
42 horas			
Semana e dia (D.L. 105/99)			
Regime especial (D.L. 106/99)			
Outros			
Total	0	0:00	

Substituir dd-mm-aaaa por dia, mês e ano respetivos da greve

* Período Normal de Trabalho

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponíveis.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

Identificação da greve			Motivo da greve
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		
dd-mm-aaaa			Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PMT*	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralização (em h/min)	
25 horas			
40 horas			
42 horas			
Semana civil (D.L. 225/99)			
Regim especial (D.L. 226/99)			
Outros			
Total:	0	0:00	

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respetivo da greve

* Período Normal de Trabalho Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponíveis.

Identificação da greve			Motivo da greve
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		
dd-mm-aaaa			Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PMT*	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralização (em h/min)	
25 horas			
40 horas			
42 horas			
Semana civil (D.L. 225/99)			
Regim especial (D.L. 226/99)			
Outros			
Total:	0	0:00	

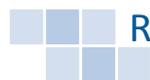
Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respetivo da greve

* Período Normal de Trabalho Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponíveis.

Identificação da greve			Motivo da greve
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		
dd-mm-aaaa			Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PMT*	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralização (em h/min)	
25 horas			
40 horas			
42 horas			
Semana civil (D.L. 225/99)			
Regim especial (D.L. 226/99)			
Outros			
Total:	0	0:00	

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respetivo da greve

* Período Normal de Trabalho Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponíveis.



Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género

A - Remunerações mensais ilíquidas (brutas)

Mês de referência: Dezembro

(Indicar o Nº de trabalhadores de acordo com a respectiva posição remuneratória, independentemente de terem ou não recebido a remuneração ou outros abonos no mês de Dezembro)

Género / Escalão de remunerações	Número de trabalhadores		
	Masculino	Feminino	Total
Até 500 €			0
501-1000 €	1	3	4
1001-1250 €	3	10	13
1251-1500 €	9	12	21
1501-1750 €	3	17	20
1751-2000 €	1	1	2
2001-2250 €		1	1
2251-2500 €	1	4	5
2501-2750 €			0
2751-3000 €		2	2
3001-3250 €			0
3251-3500 €	1	2	3
3501-3750 €	1		1
3751-4000 €			0
4001-4250 €			0
4251-4500 €	1		1
4501-4750 €			0
4751-5000 €			0
5001-5250 €			0
5251-5500 €			0
5501-5750 €			0
5751-6000 €			0
Mais de 6000 €			0
Total	21	52	73

NOTAS:

i) Deve indicar o número de trabalhadores em cada escalão por género;

ii) O total do quadro 17 deve ser igual ao total dos quadros 1, 2, 3, 4, 12 e 13, por género

iii) Remunerações mensais ilíquidas (brutas): Considerar remuneração mensal base líquida mais suplementos regulares e/ou adicionais/diferenciais remuneratórios de natureza permanente.

iv) Não incluir prestações sociais, subsídio de refeição e outros benefícios sociais;

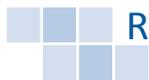
B - Remunerações máximas e mínimas dos trabalhadores a tempo completo

Período de referência: mês de Dezembro

Remuneração (€)	Euros	
	Masculino	Feminino
Mínima (€)		687,99 €
Máxima (€)	4.343,10 €	

NOTA:

Na remuneração deve incluir o valor (euros) das remunerações, mínima e máxima.



Quadro 18: Total dos encargos anuais com pessoal

Encargos com pessoal	Valor (Euros)
Remuneração base (*)	1.830.143,54 €
Suplementos remuneratórios	49.433,47 €
Prémios de desemprego	
Prestações sociais	73.517,33 €
Benefícios sociais	0,00 €
Outros encargos com pessoal	1.021,47 €
Total	1.954.120,81 €

Nota:
(*) - incluindo o subsídio de férias e o subsídio de Natal.

Quadro 18.1: Suplementos remuneratórios

Suplementos remuneratórios	Valor (Euros)
Trabalho extraordinário (diurno e noturno)	4.604,54 €
Trabalho normal noturno	
Trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriado (*)	
Disponibilidade permanente	
Outros regimes especiais de prestação de trabalho	3.095,60 €
Fúria, penalidade e inatividade	
Reação na partilha	
Trabalho por turnos	
Licença para férias	
Remuneração em reuniões	
Alíquotas de custo	9.903,32 €
Representação	29.563,21 €
Secretariado	
Outros suplementos remuneratórios	471,00 €
Total	49.433,47 €

Nota:
(*) - e não incluído em trabalho extraordinário (diurno e noturno).

Quadro 18.2: Encargos com prestações sociais

Prestações sociais	Valor (Euros)
Subsídios no âmbito de proteção de parentalidade (maternidade, paternidade e adoção)	3.413,13 €
Licença de família	2.133,92 €
Subsídio de educação especial	
Subsídio mensal vitalício	
Subsídio para estância de 2ª pessoa	
Subsídio de finanças	
Subsídio por morte	
Subsídio de trabalho e doença profissional	39,06 €
Subsídio de desemprego	
Subsídio de refeição	69.063,74 €
Outras prestações sociais (incluindo Pensão)	41,40 €
Total	73.517,33 €

Quadro 18.3: Encargos com benefícios sociais

Benefícios de apoio social	Valor (Euros)
Grupos desportivos/círculos de pessoas	
Refeições	
Subsídio de frequência de creche e de educação pré-escolar	
Cartões de férias	
Subsídio de estudos	
Apóio socio-económico	
Outros benefícios sociais	
Total	0,00 €



Quadro 19: Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa durante o ano, por género

Atividade de trabalho	Males					Fêmeas				
	Total	Inferior a 1 dia sem dia de baixa	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa	Total	Inferior a 1 dia sem dia de baixa	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa
Nº de acidentes de trabalho com um acidente no ano de trabalho	0					1				
Nº de acidentes de trabalho com dois ou mais acidentes no ano de trabalho	0					0				
Nº de acidentes de trabalho com um acidente durante o ano de trabalho	0					0				
Nº de acidentes de trabalho com dois ou mais acidentes durante o ano de trabalho	0					0				
Nº de acidentes de trabalho com um acidente durante o ano de trabalho	0					0				
Nº de acidentes de trabalho com dois ou mais acidentes durante o ano de trabalho	0					0				

Notas:

Consideram-se acidentes de trabalho registados em sede de acidente.

O "Nº total de acidentes" refere-se ao total de casos. O "Nº de acidentes com baixa" refere-se ao total de acidentes com baixa. O "Nº de dias de trabalho perdidos" refere-se ao total de dias de trabalho perdidos.

Quadro 20: Número de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho

Casos de incapacidade	Nº de casos
Casos de incapacidade permanente:	1
- absoluta	1
- parcial	
- absoluta para o trabalho habitual	
Casos de incapacidade temporária e absoluta	
Casos de incapacidade temporária e parcial	
Total	1

Quadro 21: Número de situações participadas e confirmadas de doença profissional e de dias de trabalho perdidos durante o ano

Doenças profissionais		Nº de casos	Nº de dias de ausência
Código(*)	Designação		

Nota:

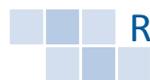
(*) - Conforme lista constante do DR n.º 6/2001, de 3 de Maio, actualizado pelo DR n.º 76/2007, de 17 de Julho.

Quadro 22: Número e encargos das actividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano

Actividades de medicina no trabalho	Número	Valor (Euros)
Total dos exames médicos efectuados:	0	0,001
Exames de admissão		
Exames periódicos		
Exames ocasionais e complementares		
Exames de cessação de funções		
Despesas com a medicina no trabalho		
Visitas aos postos de trabalho		

Nota:

Incluir nas despesas com medicina no trabalho as relativas a medicamentos e vencimentos de pessoal afecto.



Quadro 23: Número de intervenções das comissões de segurança e saúde no trabalho ocorridas durante o ano, por tipo

Segurança e saúde no trabalho Intervenções das comissões	Número
Reuniões da Comissão	
Visitas aos locais de trabalho	
Outras	

Quadro 24: Número de trabalhadores sujeitos a ações de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional durante o ano

Segurança e saúde no trabalho Ações de reintegração profissional	Número
Alteração das funções exercidas	
Formação profissional	
Adaptação do posto de trabalho	
Alteração do regime de duração do trabalho	
Mobilidade interna	

Nota:

Artigo 23º do Decreto-Lei nº 503/38, de 20 de Novembro, alterado pelo Decreto-Lei nº 50-C/2007, de 6 de Março e pela Lei nº 64-A/2008, de 31 de Dezembro.

Quadro 25: Número de ações de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho

Segurança e saúde no trabalho Ações de formação	Número
Ações realizadas durante o ano	2
Trabalhadores abrangidos pelas ações realizadas	24



Quadro 26: Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais durante o ano

Segurança e saúde no trabalho Custos	Valor (Euros)
Encargos de estrutura de medicina e segurança no trabalho (a)	
Equipamento de proteção (b)	
Formação em prevenção de riscos (c)	
Outros custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais (d)	

Nota:

- (a) Encargos na organização dos serviços de segurança e saúde no trabalho e encargos na organização / modificação
- (b) Encargos na aquisição de bens ou equipamentos
- (c) Encargos na formação, informação e consulta
- (d) Inclui os custos com a identificação, avaliação e controlo dos factores de risco.



Quadro 31: Relações profissionais

Relações profissionais	Número
Trabalhadores sindicalizados	4
Elementos pertencentes a comissões de trabalhadores	
Total de votantes para comissões de trabalhadores	

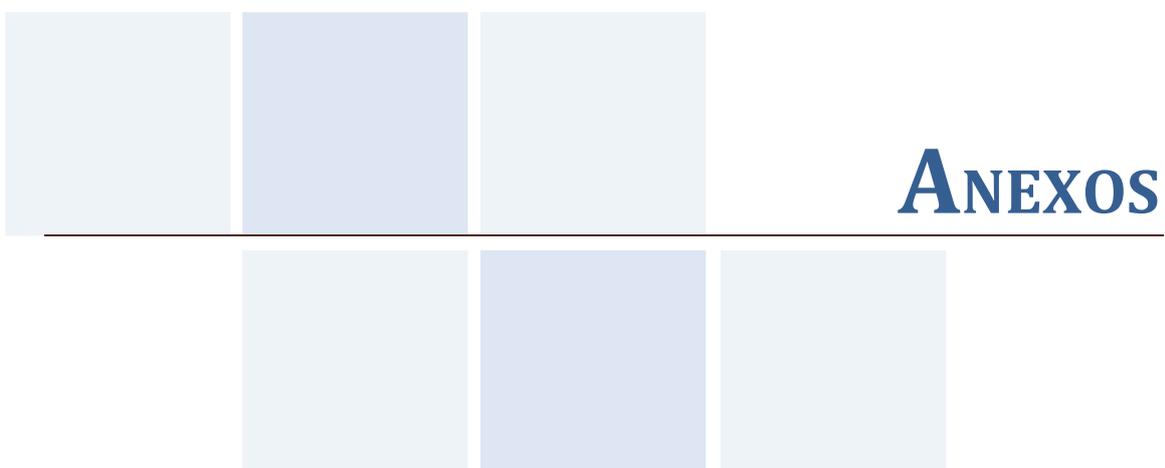
Quadro 32: Disciplina

Disciplina	Número
Processos transitados do ano anterior	
Processos instaurados durante o ano	
Processos transitados para o ano seguinte	
Processos decididos - total:	0
* Arquivados	
* Repreensão escrita	
* Multa	
* Suspensão	
* Demissão (1)	
* Despedimento por facto imputável ao trabalhador (2)	
* Cessação da comissão de serviço	

Nota:

(1) - para trabalhadores Nómados

(2) - para trabalhadores em Contratos de Trabalho em Funções Públicas



ANEXO 1 - QUAR DGES 2013

ANO:2013										
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 33%
INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO (%)	CLASSIFICAÇÃO	DESVIO
Ind. 1 Taxa de execução das atividades planeadas destinadas à reforma do site da DGES	90%	90%	90%	5%	125%	34%	90%	100%	Atingiu	0%
Ind. 2 Taxa de melhoria do prazo médio de resposta aos pedidos efetuados na plataforma de comunicação eletrónica da DGES "BE.COM"	NA	NA	[10%]	10%	125%	33%	56,61%	283%	Superou	183%
Ind. 3 Número de iniciativas inovadoras concretizadas	NA	NA	[7]	5	12	33%	9	100%	Atingiu	0%
O2. Garantir resposta às solicitações dos membros do Governo (de complexidade média ou elevada) sobre questões no âmbito do Ensino Superior (OE 2)										Ponderação 34%
Ind. 4 Taxa de estudos e pareceres técnico-jurídicos elaborados dentro do prazo estipulado	NA	NA	95%	5%	125%	50%	100%	100%	Atingiu	0%
Ind. 5 Taxa de informações e pareceres objeto de despacho favorável pelos membros do Governo	NA	NA	95%	5%	125%	50%	98%	100%	Atingiu	0%
O3. Melhorar os Sistemas de Informação e de Comunicação externa (OE 1)										Ponderação 33%
Ind. 6 Taxa de disponibilização de modelos de formulários para requerimentos online	100%	100%	100%	10%	125%	33%	100%	100%	Atingiu	0%
Ind. 7 Taxa de disponibilização de informação da competência da DGES noutros sítios da internet	NA	100%	80%	10%	125%	33%	100%	111%	Superou	11%
Ind. 8 Taxa de cumprimento do plano de atualização das FAQ's disponibilizadas no site da DGES			80%	10%	125%	34%	100%	111%	Superou	11%
EFICIÊNCIA										25%
O4. Assegurar uma gestão orçamental fiável e rigorosa (OE 2)										Ponderação 50%
Ind. 9 Taxa de verificação administrativa sistemática no âmbito do QREN para bolsas de estudo	90%	92%	95%	5%	125%	100%	90%	100%	Atingiu	0%
O5. Garantir um nível de segurança, qualidade e disponibilidade adequados para os sistemas informáticos e as respetivas infraestruturas tecnológicas de suporte (OE 2)										Ponderação 50%
Ind. 10 Percentagem de correção das evidências detetadas na auditoria de 2012 aos sistemas informáticos da DGES	90%	90%	95%	5%	125%	100%	90%	100%	Atingiu	0%
QUALIDADE										25%
O6. Assegurar a avaliação da satisfação dos utilizadores da DGES (OE 3)										Ponderação 50%
Ind. 11. Nível de satisfação global do público-alvo da DGES	7,23(*)	7,28(*)	7	1	10	100%	7,5	100%	Atingiu	0%
O7. Assegurar um conjunto de políticas de gestão da qualidade e das pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores (OE 3)										Ponderação 50%
Ind. 12 Taxa de execução do plano de formação aprovado	154%	178%	100%	10%	125%	33%	120%	109%	Superou	9%
Ind. 13 Manutenção da certificação na DSAE, segundo o referencial ISO 9001:2008	Certif.	Certif. sem PAC	Certificação	Certif. com PAC	Certif. sem PAC	34%	Certif. sem PAC	125%	Superou	25%
Ind. 14 Taxa de execução do plano de ações de formação prestadas pela DGES ao seu público alvo	N.A.	100%	80%	10%	125%	33%	100%	111%	Superou	11%

ANEXOS

Recursos Humanos							
	Pontuação	Pontos Planeados	UERHP	Pontos Executados	UERHE	DESVIO	
Dirigentes - Direção superior	20	40	227	40	227	0,00%	
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	16	80	227	80	225,2	0,00%	
Técnico Superior	12	576	227	552	204,37	-4,17%	
Técnico de Informática	9	9	227	9	226	0,00%	
Assistente Técnico	8	128	227	120	220,2	-6,25%	
Assistente Operacional	5	20	227	20	226,5	0,00%	
Total		853		821		-3,75%	
Nº de Efetivos no Serviço							
	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2013				
Nº de efetivos a exercer funções no serviço	76	73	73				
Recursos Financeiros (Euros)							
DESIGNAÇÃO				Orçamento	Orçamento Corrigido	Orçamento Realizado	DESVIO
Orçamento de funcionamento (FF 111, FF 123, FF 242 e FF 280)				3.011.991 €	3.272.166 €	2.969.514 €	-9%
Despesas c/Pessoal				1.863.168 €	2.057.620 €	2.050.738 €	0%
Aquisições de Bens e Serviços				795.452 €	851.756 €	692.269 €	-19%
Transferências correntes				90.000 €	83.538 €	83.537 €	0%
Outras despesas correntes				75.149 €	4.270 €	4.270 €	0%
Aquisição de bens de capital				188.222 €	274.982 €	138.700 €	-50%
PIDDAC (F.F. 111)							
Outros							
TOTAL				3.011.991 €	3.272.166 €	2.969.514 €	
Indicadores				Fontes de Verificação			
Ind. 1 Taxa de execução das atividades planeadas destinadas à reforma do site da DGES. (N.º de atividades executadas / N.º de atividades planeadas); Critério de superação: > 95%.				Sítio da DGES: www.dges.mctes.pt			
Ind. 2 Taxa de melhoria do prazo médio de resposta aos pedidos efetuados na plataforma de comunicação eletrónica da DGES "Be.Com". (Prazo médio de resposta aos pedidos efetuados na plataforma de comunicação eletrónica da DGES "Be.Com", no ano de 2013 - Prazo médio de resposta aos pedidos efetuados na plataforma de comunicação eletrónica da DGES "Be.Com", no ano de 2012 / Prazo médio de resposta aos pedidos efetuados na plataforma de comunicação eletrónica da DGES "Be.Com", no ano de 2012); Critério de superação: > 20%.				Sítio da DGES: www.dges.mctes.pt			
Ind. 3 Número de iniciativas inovadoras concretizadas. Critério de superação: > 12				Sítio da DGES: www.dges.mctes.pt			
Ind. 4 Taxa de estudos e pareceres técnico-jurídicos elaborados dentro do prazo estipulado. (N.º de estudos e pareceres técnico-jurídicos elaborados dentro do prazo estipulado / N.º total de estudos e pareceres técnico-jurídicos elaborados); Critério de superação: > 100%.				Sistema do circuito de informação interna da DGES			
Ind. 5 Taxa de informações e pareceres objeto de despacho favorável pelos membros do Governo. (N.º de informações e pareceres objeto de despacho favorável pelos membros do Governo / N.º de informações e pareceres objeto de despacho pelos membros do Governo); Critério de superação: > 100%.				Sistema do circuito de informação interna da DGES			
Ind. 6 Taxa de disponibilização de modelos de formulários para requerimentos online. (N.º de modelos de formulários para requerimentos online disponibilizados / N.º de modelos de formulários para requerimentos online). Critério de superação: > 110%.				Sítio da DGES: www.dges.mctes.pt			
Ind. 7 Taxa de disponibilização de informação da competência da DGES noutros sítios da internet. (N.º de informações da competência da DGES disponibilizadas noutros sítios da internet / N.º de informações da competência da DGES planeadas para serem disponibilizadas noutros sítios da internet). Critério de superação: > 90 %.				Endereços eletrónicos das respetivas entidades			
Ind. 8 Taxa de cumprimento do plano de atualização das FAQ's disponibilizadas no site da DGES. (N.º de FAQ's disponibilizadas no site da DGES / N.º de FAQ's planeadas para o site da DGES); Critério de superação: > 90 %.				Sítio da DGES: www.dges.mctes.pt			
Ind. 9 Taxa de verificação administrativa sistemática no âmbito do QREN para bolsas de estudo. (N.º de verificações administrativas sistemáticas no âmbito do QREN para bolsas de estudo / N.º de processos solicitados para verificação administrativa sistemática no âmbito do QREN para bolsas de estudo).				Checklists da auditoria e Relatório do parecer			
Ind. 10 Percentagem de correção das evidências detetadas na auditoria de 2012 aos sistemas informáticos da DGES. (N.º de evidências corrigidas na auditoria de 2012 aos sistemas informáticos da DGES / N.º evidências detetadas na auditoria de 2012 aos sistemas informáticos da DGES); Critério de superação: > 100%.				Relatório Final da auditoria da empresa responsável			
Ind. 11. Nível de satisfação global do público-alvo da DGES [escala 1 a 10]; Critério de superação: > 8.				Relatório de avaliação da satisfação			
Ind. 12 Taxa de execução do plano de formação aprovado. (N.º de ações de formação realizadas / N.º de ações de formação planeadas); Critério de superação: > 110%.				Plano de Formação aprovado e relatórios da formação realizada			
Ind. 13 Manutenção da certificação na DSAE, segundo o referencial ISO 9001:2008				Relatório de atividades			
Ind. 14 Taxa de execução do plano de ações de formação prestadas pela DGES ao seu público alvo. (N.º de ações de formação realizadas / N.º de ações de formação planeadas); Critério de superação: > 90%.				Plano de Formação aprovado e relatórios da formação realizada			

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”

A DGES – Direção-Geral do Ensino Superior realizou um inquérito destinado aos candidatos da Bolsa de Estudo com o intuito de avaliar a qualidade do serviço e a sua satisfação com o processo de atribuição de bolsas de estudo.

A metodologia adotada assentou na realização de um inquérito que permitisse aferir a satisfação dos candidatos a bolsa de estudo.

O inquérito, realizado entre os dias 02 e 11 de abril de 2014, foi dirigido aos 83.297 candidatos a bolsas de estudo no ano letivo 2012/2013 e contou com uma taxa de resposta de 12% (10.001 respostas)¹¹.

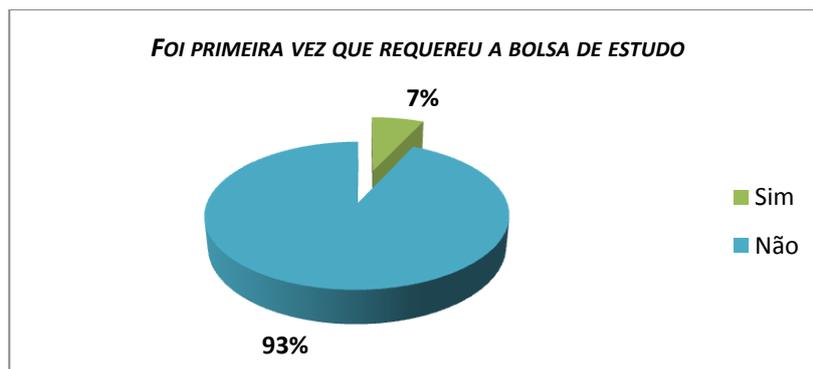
O modelo de Satisfação relaciona a satisfação dos utilizadores com o Pedido de atribuição de senha, com a Plataforma online, com o Processo de candidatura, com o Canal de contacto com a DGES (telefone, BE.COM, atendimento presencial), com as Reclamações, com a Realização das expectativas, com o Processo Ideal, com a Comparação de processos (*apenas para os candidatos em que não é o primeiro ano que se candidataram à bolsa de estudo*) e com a Imagem da DGES. Cada um destes indicadores corresponde a uma questão do inquérito, respondida na escala de 1 a 10.

<i>Dimensões</i>		<i>Indicadores</i>
Pedido de atribuição de senha		<i>Informação disponível aquando do pedido de atribuição de senha</i>
		<i>Simplicidade do procedimento do pedido de atribuição de senha</i>
Plataforma Online	<i>Design da Plataforma</i>	<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>Acessibilidade e Navegação da Plataforma</i>	<i>A facilidade em chegar ao pretendido e/ou o n.º cliques para chegar ao pretendido</i>
		<i>O rigor e clareza da informação</i>
	<i>A qualidade das ajudas ao preenchimento da candidatura</i>	
Processo de Candidatura		<i>Informação disponível</i>
		<i>Simplicidade do processo</i>
		<i>Tempo necessário para completar o processo</i>

¹¹Dos 83.297 e-mails enviados, 1.313 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 81.984 utilizadores. Destes 81.984 candidatos, 6.598 chegaram a abrir o questionário mas não o concluíram, por esse mesmo motivo, foram excluídos da amostra.

Atendimento Telefónico da DGES	<i>Qualidade do atendimento por telefone</i>
	<i>Rapidez do atendimento por telefone</i>
	<i>Capacidade de Resolução de problemas pelo telefone</i>
Atendimento através do BE.COM	<i>Qualidade do atendimento através do BE.COM</i>
	<i>Rapidez do atendimento através do BE.COM</i>
	<i>Capacidade de Resolução de problemas através do BE.COM</i>
Atendimento Presencial	<i>Qualidade do atendimento presencial</i>
	<i>Rapidez do atendimento presencial</i>
	<i>Capacidade de Resolução de problemas presencial</i>
Reclamação	<i>Rapidez de resposta</i>
	<i>Qualidade da resposta</i>
Comparação de processos (apenas para os candidatos em que não é o primeiro ano que se candidataram à bolsa de estudo)	<i>O grau de complexidade do processo, como por exemplo, carga burocrática, quantidade de documentação necessária, rigidez de regras, etc.</i>
	<i>O tempo necessário para concluir a candidatura</i>
	<i>A organização do conteúdo e/ou páginas do sítio</i>
	<i>O rigor, a clareza e a qualidade da informação</i>
	<i>A qualidade das ajudas ao preenchimento da candidatura</i>
	<i>A facilidade de preenchimento da candidatura (compreensão da informação pretendida, dos documentos necessários e formato de entrega dos mesmos, etc).</i>
Imagem da DGES	<i>A DGES é uma entidade de confiança.</i>
	<i>A DGES é uma entidade inovadora e virada para o futuro.</i>
	<i>A DGES é uma entidade que se preocupa em responder às necessidades dos candidatos.</i>

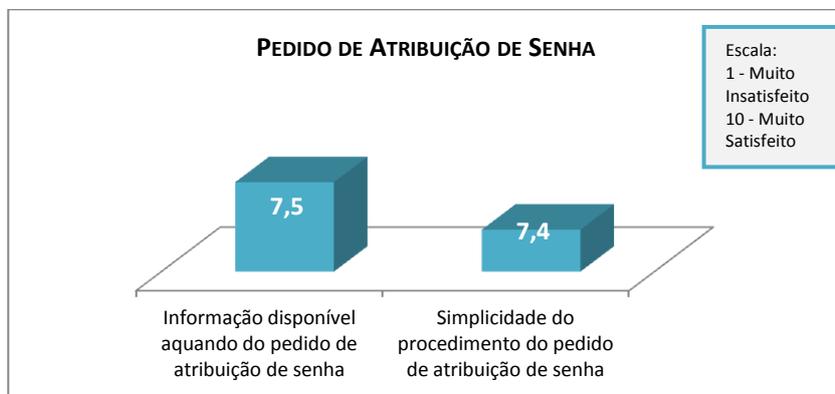
FOI A PRIMEIRA VEZ QUE REQUEREU A BOLSA DE ESTUDO



Dos inquiridos para apenas 7% foi a primeira vez que se candidatou à bolsa de estudo.

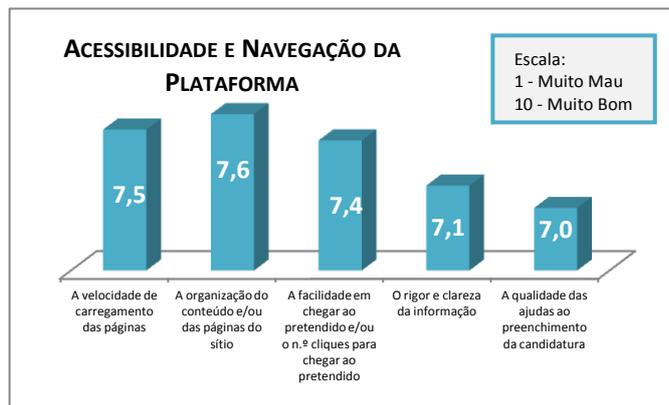
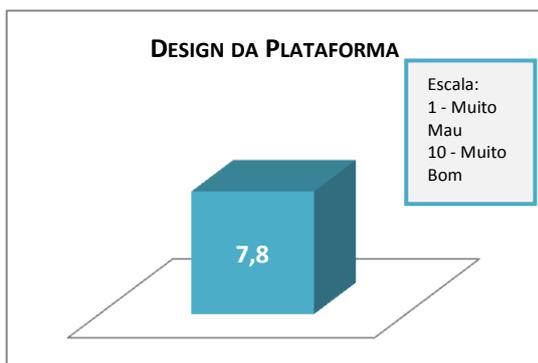
ANEXOS

PEDIDO DE ATRIBUIÇÃO DE SENHA



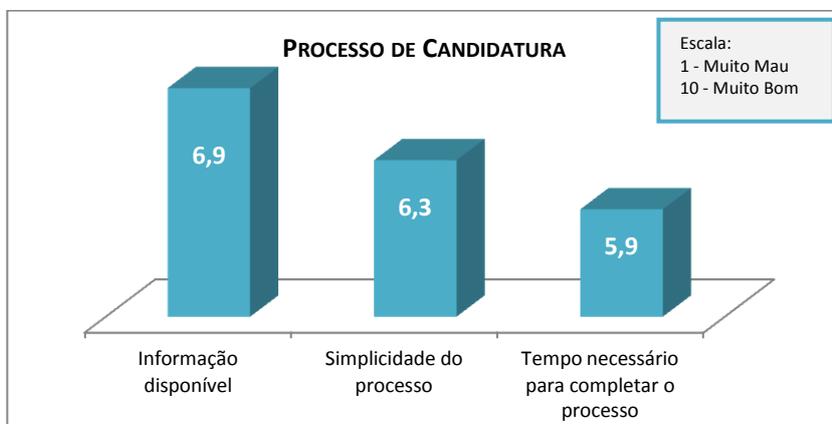
No que concerne ao pedido de atribuição de senha, verificou-se que a avaliação foi globalmente positiva, uma vez que todos os valores médios obtidos se situaram acima de

PLATAFORMA ONLINE



No que diz respeito à Plataforma online, verificou-se que a dimensão mais valorada foi o Design da Plataforma e a menos valorada foi A qualidade das ajudas ao preenchimento da candidatura, no entanto, a avaliação foi globalmente positiva, tendo todos os indicadores sido valorados em valor igual ou superior a 7.

PROCESSO DE CANDIDATURA



No que diz respeito ao processo de candidatura, as respostas sugerem que é necessário atuar ao nível do tempo que é necessário para completar o processo de candidatura.

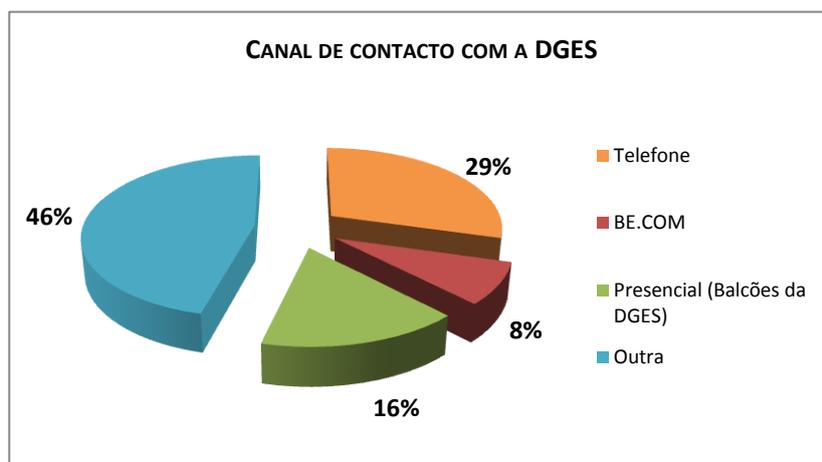
ANEXOS

SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO



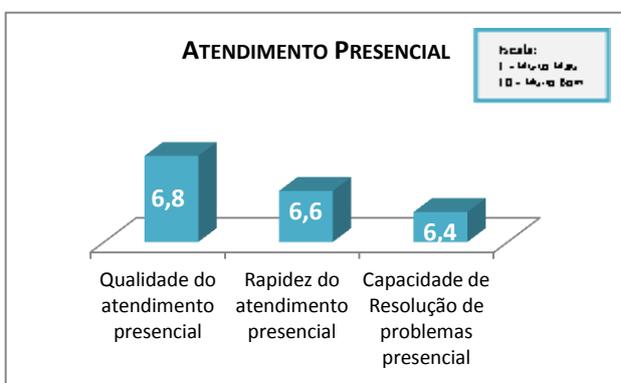
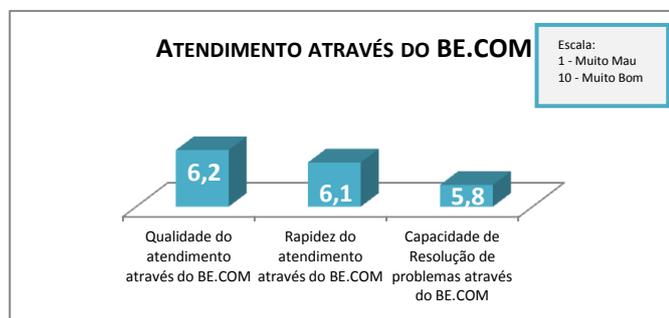
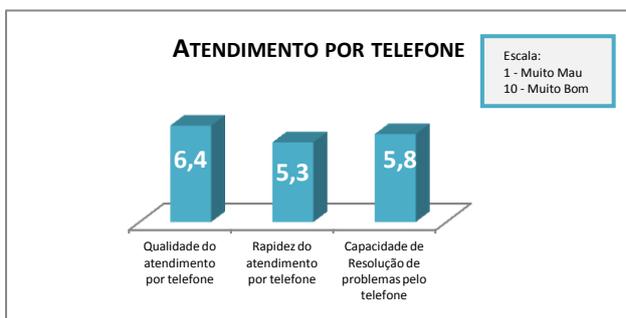
No que diz respeito ao atendimento verificou-se que apenas 28% dos inquiridos solicitou alguma informação sobre o processo de atribuição de bolsa de estudo em geral ou sobre o seu requerimento em particular, destes apenas 41% solicitou essa informação à DGES.

ATENDIMENTO



A maioria dos inquiridos, 46%, utilizou “outro” meio de contacto com a DGES, seguido do telefone (29%), do presencial (16%) e por último o BE.COM (8%).

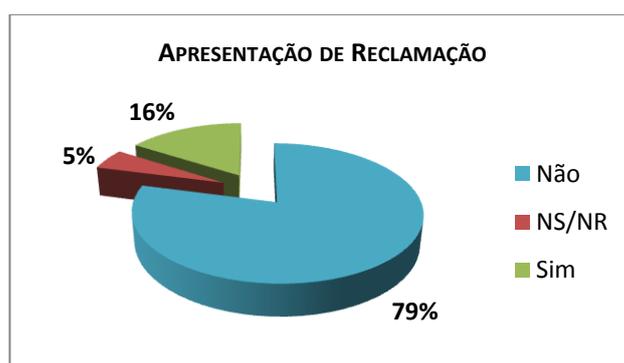
ANEXOS

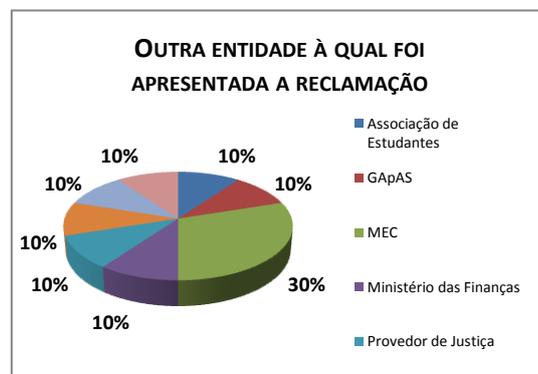


Das várias formas de atendimento, observa-se que o item mais valorado é a qualidade do atendimento (6,8) presencial e que o menos valorado é a rapidez do atendimento por telefone (5,3).

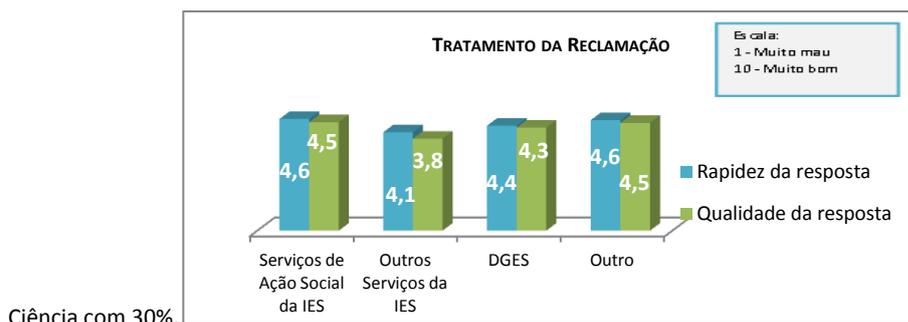
Em igualdade de valoração encontra-se a capacidade de resolução de problemas quer pelo telefone como através do BE.COM (5,8)

RECLAMAÇÃO





Dos inquiridos, 16% apresentou uma reclamação formal ou informal sobre o processo de candidatura a bolsa, destes 45% apresentou à DGES, 44% aos Serviços de Ação Social da Instituição de Ensino Superior, 10% a Outros Serviços da Instituição de Ensino Superior e 1% a Outra entidade. Das outras entidades, destaca-se o Ministério da Educação e



Ciência com 30%.

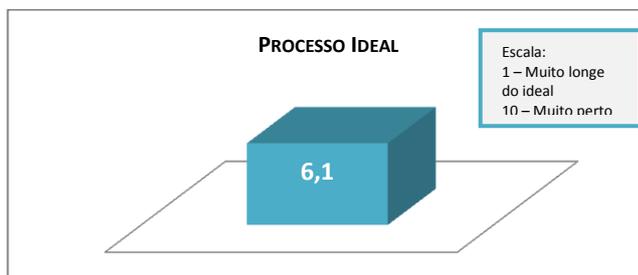
Das respostas obtidas verifica-se que a DGES se situa no meio das avaliações. No entanto, todas as entidades possuem uma média de avaliação baixa, entre 3,8 e 4,6; o que significa que todas devem alterar os seus procedimentos para que a satisfação com rapidez e a qualidade da resposta sejam atingidas.

REALIZAÇÃO DAS EXPECTATIVAS



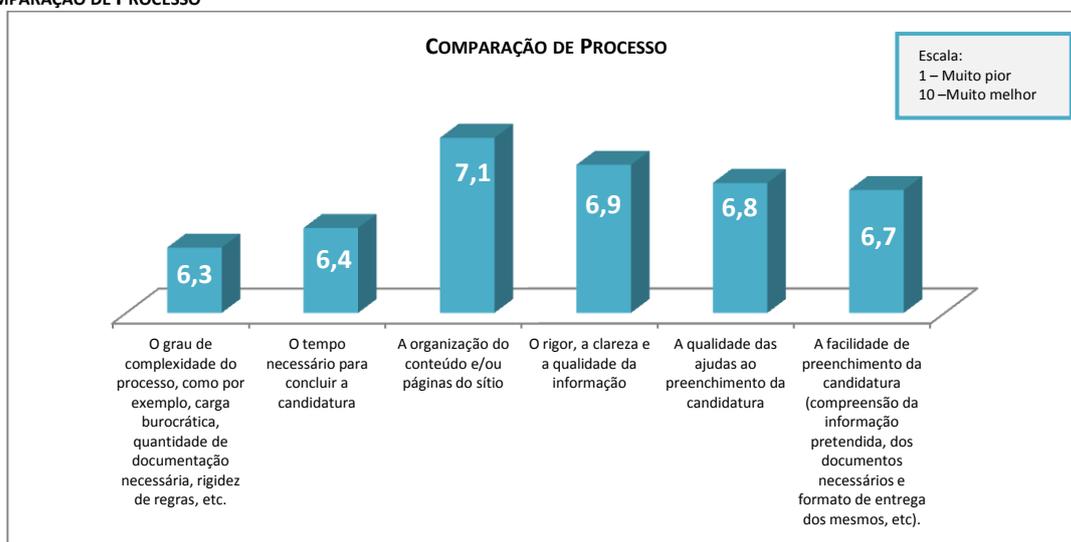
Em relação à realização das expectativas o valor apurado situa-se em 5,9, o que significa que o processo de requerimento de atribuição de bolsa não corresponde ao que os inquiridos esperavam.

PROCESSO IDEAL



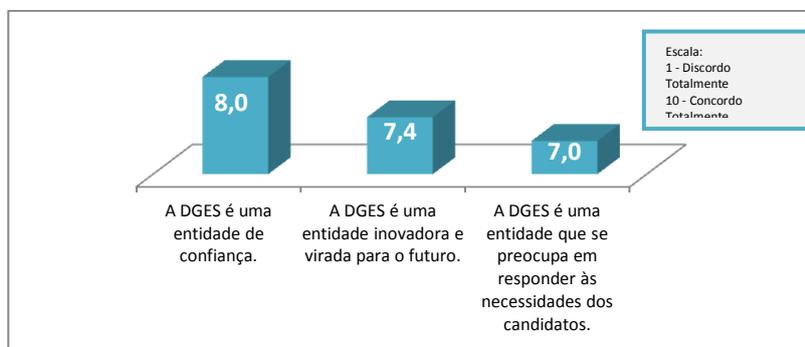
O processo de requerimento de atribuição de bolsa de estudo não é considerado como sendo o ideal. No entanto, tendo em conta o resultado obtido, 6,1, pode-se considerar que a avaliação foi positiva.

COMPARAÇÃO DE PROCESSO



Aos 93% de inquiridos em que não foi a primeira que requereu bolsa, foi-lhes solicitado que comparassem os processos de requerimento de bolsa. Verifica-se que a avaliação foi globalmente positiva tendo em conta que todos os indicadores se situam acima de 6. No entanto, e pelos valores obtidos, sugere-se que o grau de complexidade do processo bem como o tempo que os candidatos necessitam de despendar para concluir a candidatura deverá ser melhorado.

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 (superior a 7).

CONCLUSÕES

A qualidade do serviço e a satisfação dos estudantes com o processo de atribuição de bolsas de estudo é de 7,1 pontos, sendo um valor positivo, mas modesto, e necessariamente a melhorar.

No que diz respeito à comparação de processos, verificou-se que 93% 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.

Quanto à realização das expectativas da plataforma e quanto à aproximação da plataforma de uma plataforma ideal, os utilizadores deram uma avaliação de 5,9 e 6,0 o que significa que deverá ser algo a melhorar.

Apesar de satisfeitos, os inquiridos apresentaram algumas sugestões/comentários, que fornecem importantes contributos a implementar.

ANEXO 3 - 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 25 de março a 13 de abril de 2014, foi dirigido aos 49.299 utilizadores do Balcão Eletrónico (BE.COM) da DGES em 2013 e contou com uma taxa de resposta de 5% ¹².

De seguida, é apresentada a distribuição das respostas por área de contacto e por tipo de utilizador

Área de Contacto

	Acesso ao Ensino Superior	Bolsa de Estudo: Ensino Superior Público	Bolsa de Estudo: Ensino Superior Privado	Rede de Ensino, Instituições e Cursos	Instituições Encerradas	Reconhecimentos de qualificações estrangeiras	Outros Assuntos	Em branco
<i>Cidadão estrangeiro (não estudante)</i>	4%	1%	0%	3%	1%	24%	1%	5%
<i>Cidadão português (não estudante)</i>	17%	2%	2%	17%	16%	25%	25%	10%
<i>Estudante do Ensino Superior e bolseiro</i>	22%	81%	62%	3%	5%	4%	7%	30%
<i>Estudante do Ensino Superior não bolseiro</i>	29%	13%	21%	31%	38%	15%	28%	30%
<i>Instituição de Ensino Superior Privado Universitário</i>	2%	0%	0%	0%	2%	0%	7%	0%
<i>Instituição de Ensino Superior Privado Politécnico</i>	0%	0%	12%	13%	25%	3%	0%	5%
<i>Instituição de Ensino Superior Público Universitário</i>	8%	2%	0%	16%	1%	13%	13%	5%

¹² Dos 49.299 e-mails enviados, 2.417 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 46.882 utilizadores. Destes 46.882 utilizadores, 3.909 chegaram a abrir o questionário mas não o concluíram, por esse mesmo motivo, foram excluídos da amostra.

ANEXOS

<i>Instituição de Ensino Superior Público Politécnico</i>	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
<i>Outro</i>	15%	1%	3%	12%	11%	13%	18%	15%
<i>Outro Serviço da Administração Pública</i>	3%	0%	0%	5%	1%	4%	1%	0%
<i>Total</i>	29%	40%	12%	5%	4%	5%	6%	1%

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

<i>Dimensões</i>	<i>Indicadores</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 possibilidade de consultar o histórico de mensagens trocadas com a DGES</i>
	<i>O rigor e a clareza das respostas por parte dos técnicos da DGES</i>
	<i>A facilidade de preenchimento do formulário</i>
	<i>Tempo de resposta (desde o momento em que o pedido foi submetido até obter a 1ª resposta)</i>
FAQ's	<i>O rigor e a clareza</i>
	<i>A satisfação das necessidades (se as FAQ's se encontram adequadas às reais necessidades dos utilizadores)</i>
Satisfação global	<i>Grau de satisfação com o BE.COM 2013</i>
Realização das expectativas	<i>Considerando a sua experiência, em 2013, 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>
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</i>

utilizadores

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DO BE.COM 2013

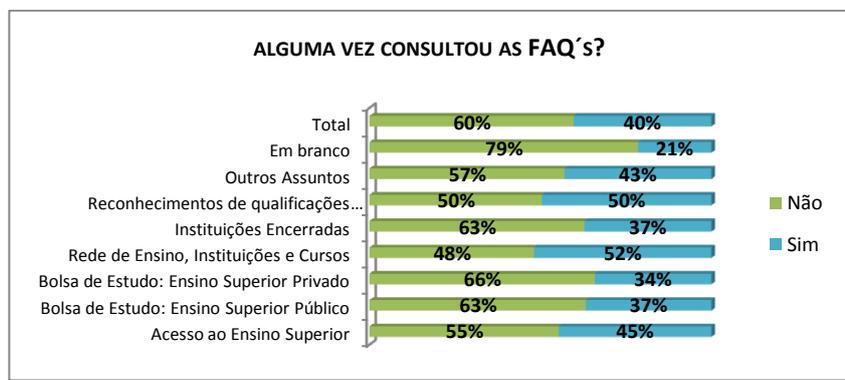
BE.COM

No que concerne à plataforma BE.COM o aspeto melhor classificado diz respeito A possibilidade de consultar o histórico de mensagens trocadas com a DGES e a facilidade de preenchimento do formulário (7,4) devendo-se ter em atenção o tempo de resposta (6,3).

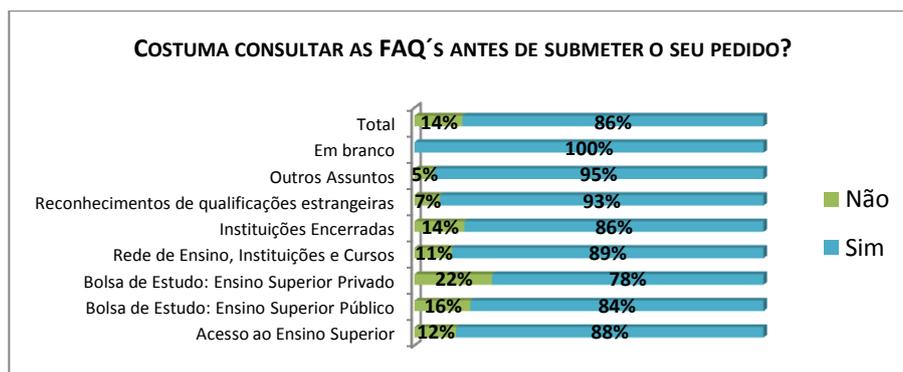


FAQ's

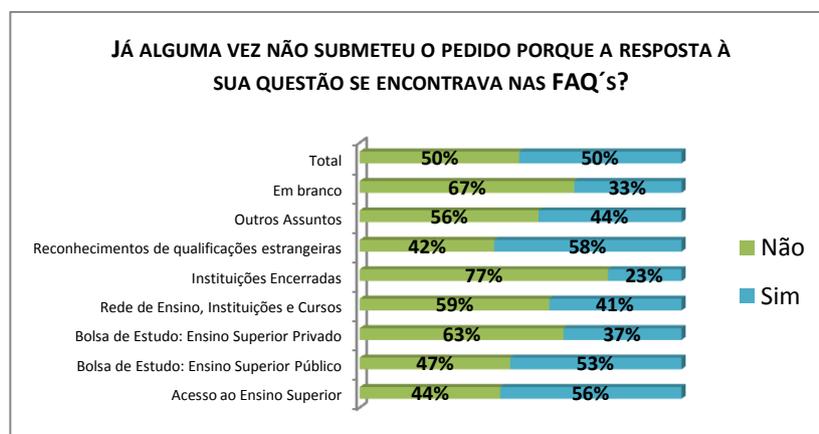
No que diz respeito às FAQ'S, verificou-se que a maioria dos utilizadores nunca consultou as FAQ's (60%), no entanto, de quem costuma consultar as FAQ's, 86% costuma consultar as FAQ's antes de submeter o pedido e 50% não submeteu o pedido porque a resposta à sua questão se encontrava nas FAQ's.



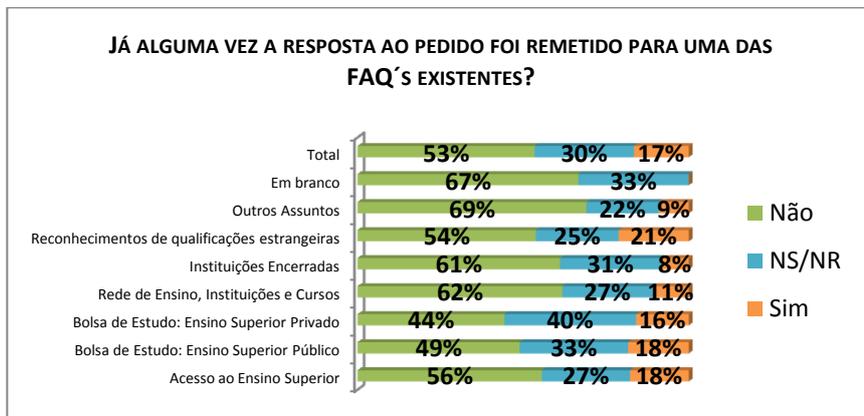
No que diz respeito ao facto dos inquiridos alguma vez terem consultado as FAQ's, verifica-se que a maioria nunca consulta as FAQ's, apenas na área da Rede de Ensino, Instituições e Cursos é que se verifica que a percentagem daqueles que já consultaram é superior aos que nunca consultaram. Na área do Reconhecimento de qualificações estrangeiras, a percentagem é igual tanto para aqueles que já consultaram como para aqueles que nunca consultaram.



Dos valores obtidos verifica-se que a maioria dos utilizadores costuma consultar as FAQ's antes de submeter o pedido (valores superiores a 75%)



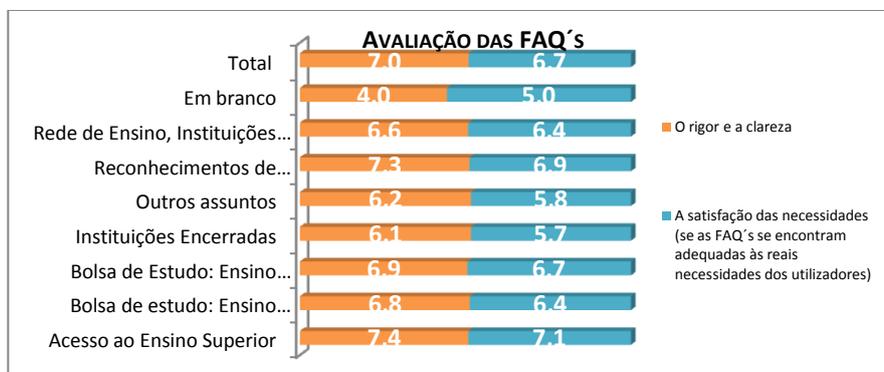
Apenas nas áreas Reconhecimentos de qualificações estrangeiras, bolsa de estudo: ensino superior público e na área de acesso ao ensino superior, a percentagem daqueles que consultaram as FAQ's e que não chegou a submeter o pedido é superior àqueles que tendo consultado submeteram o pedido.



Ao nível geral da DGES; verifica-se os pedidos não são remetidos para uma das FAQ's existentes.

Dos utilizadores que consultaram as FAQ's, verificou-se que a avaliação foi globalmente positiva. Todos os indicadores – Rigor e clareza e a satisfação das necessidades (se as FAQ's se encontram adequadas às reais necessidades dos utilizadores) - obtiveram valores médios que se situaram acima de 6.

Na área outros assuntos e nas instituições encerradas, a média é de 5,8 e 5,7 respetivamente. Tendo em conta que são áreas muito específicas, compreende-se a obtenção destes valores.



SATISFAÇÃO GLOBAL

A experiência dos utilizadores com o BE.COM 2013 relativamente a sua satisfação global é positiva, situando-se nos 7,1.

No entanto, não de deve descurar o descontentamento daqueles que contactaram com a área das instituições encerradas (4,9).



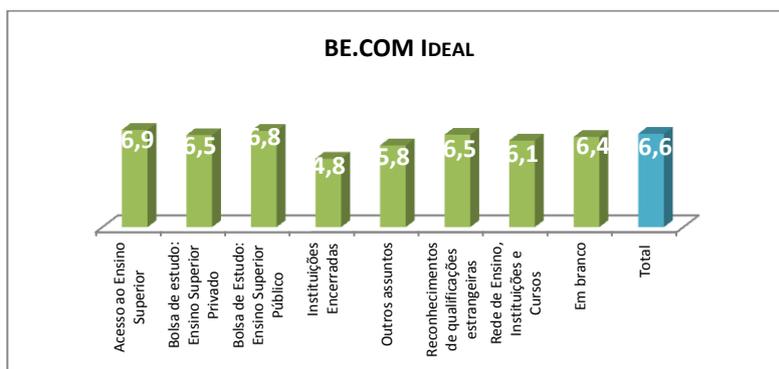
REALIZAÇÃO DAS EXPETATIVAS

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



BE.COM IDEAL

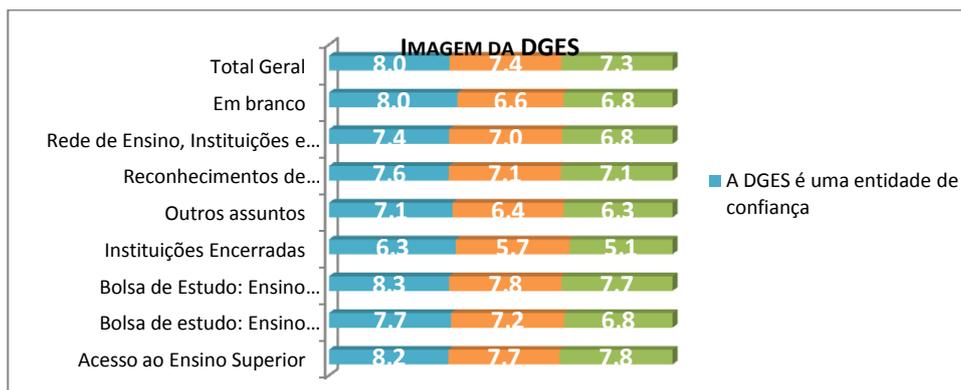
O BE.COM não é considerado como sendo o ideal. No entanto, tendo em conta o resultado obtido, 6,6, pode-se considerar que a avaliação foi positiva.



ANEXOS

IMAGEM DA DGES

Foi inquirido aos utilizadores qual o grau de concordância com as três afirmações postuladas – “É uma entidade de confiança”; “É uma entidade inovadora e virada para futuro” e “É uma entidade que se preocupa em responder às necessidades dos utilizadores” - sobre a imagem da DGES, tendo-se verificado que todas as questões têm uma avaliação positiva, 8,0; 7,4 e 7,3 repetivamente.



CONCLUSÕES

O grau de Satisfação com o BE.COM é de 7,1 pontos, sendo um valor positivo, mas modesto, e necessariamente a melhorar.

Quanto à realização das expectativas da plataforma e quanto à aproximação da plataforma de uma plataforma ideal, os utilizadores deram uma avaliação de 6,6, um valor também positivo, mas ainda moderado.

No que diz respeito à DGES, os utilizadores consideram que a é uma entidade de confiança (8,0), é uma entidade inovadora e virada para futuro (7,4) e É uma entidade que se preocupa em responder às necessidades dos utilizadores (7,3).

Apesar de satisfeitos, os inquiridos apresentaram algumas sugestões/comentários, que fornecem importantes contributos a implementar.

ANEXO 4 - INQUÉRITO AOS UTENTES (INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR) DA DSAE, RELATIVAMENTE À “AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR”.

O relatório e o inquérito de avaliação de satisfação das Instituições de Ensino Superior do ano 2013 foram realizados na Direção de Serviços de Apoio ao Estudante (DSAE) da Direção Geral do Ensino Superior (DGES) tutelada pelo Ministério da Educação e Ciência, referindo-se os resultados aos dados das respostas disponíveis a 3 de abril de 2014.

O inquérito abrange todos os serviços de ação social das Instituições de Ensino Superior cujos alunos se candidataram a bolsa de estudo no ano letivo 2012/2013.

Este estudo, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade implementado na Direção de Serviços de Apoio ao Estudante desde outubro de 2005, pretende avaliar o grau de satisfação dos serviços relativamente à DGES quanto ao desempenho institucional, à equipa técnica, à plataforma informática e à informação disponível no sítio eletrónico da DGES relativamente ao concurso de bolsas de estudo.

O inquérito foi desenvolvido no Google Drive, tendo sido criado um formulário *online* com a mesma estrutura do impresso número 93, versão número 00, do Sistema de Gestão da Qualidade da DSAE. A hiperligação de acesso ao formulário foi enviada por correio eletrónico para os endereços dos Serviços de Ação Social das Instituições de Ensino Superior.

O período de aceitação de respostas decorreu entre dia 27 de março e dia 3 de abril, conforme enunciado na comunicação aos serviços.

Findo o prazo, os resultados do inquérito foram extraídos da ferramenta para um ficheiro Excel que serviu de base para o tratamento dos dados.

A escala de avaliação utilizada foi: 1 “Insatisfeito”, 2 “Pouco Satisfeito”, 3 “Satisfeito” e 4 “Muito Satisfeito”

O primeiro capítulo apresenta os números do inquérito, nomeadamente os números de inquiridos e de respostas e a respetiva taxa e compara com os resultados do ano anterior.

O segundo capítulo pretende demonstrar uma avaliação global da satisfação dos serviços e uma avaliação por subsistema de ensino, ou seja, ensino superior público (ESP) e ensino superior privado (ESPriv). Mais uma vez, é feita uma comparação com os números globais da avaliação do ano anterior.

O terceiro capítulo aprofunda a avaliação por grupo de questões do impresso 93: Desempenho Institucional da DSAE, Equipa Técnica DSAE, Concurso de Bolsas de Estudo e Avaliação Global.

O quarto capítulo afina os dados por questão e inclui o tratamento das respostas “Insatisfeito”.

No quinto capítulo são relatadas as conclusões possíveis desta avaliação.

TAXA DE RESPOSTA

O inquérito foi enviado para 122 serviços: 33 do Ensino Superior Público e 89 do Ensino Superior Privado dos quais se obtiveram 26 e 71 respostas respetivamente.

Um dos serviços do Ensino Superior Privado enviou duas respostas, tendo sido considerada apenas a resposta que estava identificada por dois técnicos ao invés da outra resposta que estava identificada por um técnico dos serviços.

Em comparação com a avaliação de 2012, o número de inquiridos sofreu um pequeno decréscimo, -2%, contrariamente ao número de respostas que aumentou 87%. Este acréscimo de respostas deve-se essencialmente ao acréscimo de respostas dos serviços do Ensino Superior Privado (145%), não desconsiderando o aumento de 13% do Ensino Superior Público.

QUADRO 1:

	N.º de inquiridos			N.º de respostas		
	2013	2014	Var 14/13	2013	2014	Var 14/13
ESP	34	33	-2,9%	23	26	13,0%
ESPriv	90	89	-1%	29	71	145%
Total	124	122	-2%	52	97	87%

A taxa global de resposta ao inquérito foi de 80% que analisada por subsistema de ensino não se traduz numa variação significativa, pois ambos os subsistemas divergiram em apenas 1%. Já a análise da taxa de resposta tendo em conta o ano anterior, apresenta uma variação global de 90%. A taxa de resposta dos serviços do Ensino Superior Privado aumentou 150% e a dos serviços do Ensino Superior Público aumentou 16,9%.

O objetivo definido para a taxa de resposta foi de 50%, tendo sido atingido nos dois subsistemas: Ensino Superior Público (79%) e Ensino Superior Privado (80%).

QUADRO 2:

	Taxa de resposta		
	2013	2014	Var 14/13
ESP	67,6%	79,0%	16,9%
ESPriv	32%	80%	150%
Total	42%	80%	90%

AValiação GLOBAL

O objetivo definido para o grau de satisfação foi de “média igual ou superior a 3”, ou seja, “Satisfeito”.

A análise global permite obter uma avaliação de 3,33 superior em 1% relativamente ao ano anterior. Por subsistema de ensino, o grau de satisfação sofre uma ligeira alteração, sendo os serviços do Ensino Superior Público os mais satisfeitos com 3,36. A variação anual permite concluir que estes serviços aumentaram o grau de satisfação com a DGES. O mesmo não sucedeu com os serviços do Ensino Superior Privado que demonstraram uma diminuição do grau

ANEXOS

de satisfação de 3%. Na análise desta alteração tem de ser tido em consideração o aumento de 145% do número de respostas.

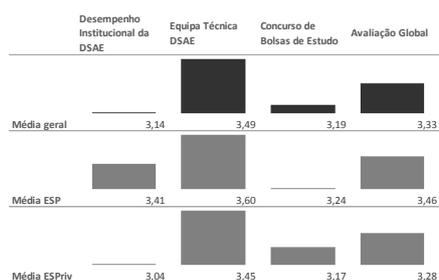
QUADRO 3:

	Avaliação global dos serviços			Var 14/13
	2013	2014		
ESP		3,2	3,46 ↗	8%
ESPriv		3,38	3,28 ↘	-3%
Total		3,30	3,33 ↗	1%

AVALIAÇÃO POR GRUPO DE QUESTÕES

A avaliação do grau de satisfação por grupo de questões constantes no impresso 93, versão 00, do Sistema de Gestão da Qualidade permite constatar que o objetivo foi atingido em todos os grupos, sendo de destacar o maior grau de satisfação dos serviços afeto à equipa técnica da DSAE.

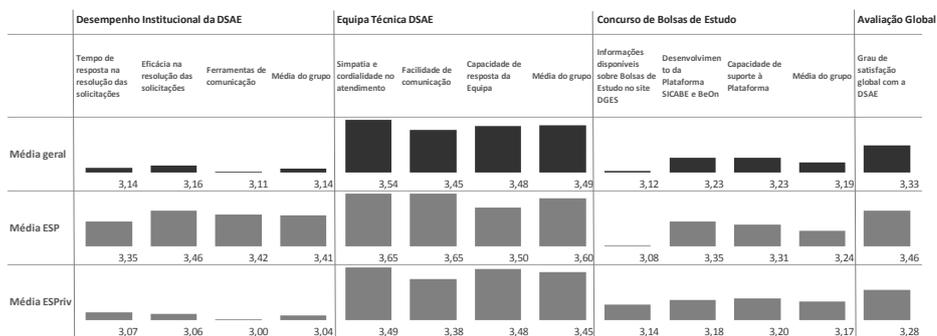
QUADRO 4:



AVALIAÇÃO POR QUESTÃO

A análise do grau de satisfação por pergunta formulada permite constatar que as médias variam entre 3 e 3,65.

QUADRO 5:



Os serviços responderam “Insatisfeito” em apenas três questões sendo que representam apenas dois serviços e o grau de satisfação global com a DSAE é de “Satisfeito”.

ANEXOS

Os serviços do Instituto Superior de Tecnologias Avançadas do Porto manifestaram a sua insatisfação quanto às ferramentas de comunicação e deixaram como sugestão o atendimento telefónico poder contemplar também o período da tarde pois o horário de trabalho do serviço em causa é nesse mesmo período.

Já a manifestação de insatisfação dos serviços da Escola Superior de Tecnologias e Artes de Lisboa levanta dúvidas quanto à sua fiabilidade pois o comentário deixado em forma de sugestão parece não se adequar aos serviços prestados pela DSAE: “As plataformas existentes são de tratamento difícil. É inconcebível que cada vez que é lançada uma plataforma nova, tenha que ser a instituição de ensino a introduzir todos os dados já existentes.”. Esta observação justifica a insatisfação com as ferramentas de comunicação e com o desenvolvimento da plataforma informática.

A percentagem de candidatos que estes dois serviços representam na totalidade das candidaturas a bolsa de estudo no ano letivo 2012/2013 é de 0,03%.

QUADRO 6:

	Candidaturas 2012/13	% Cand. Inst / Cand. Concurso	Ferramentas de comunicação	Desenvolvimento da Plataforma tecnológica SICABE e BeOn	Grau de satisfação global com a DSAE
Instituto Superior de Tecnologias Avançadas - Porto	15	0,02%	Insatisfeito	Muito Satisfeito	Satisfeito
Escola Superior de Tecnologias e Artes de Lisboa	11	0,01%	Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito
Total concurso	88600				

CONCLUSÕES

Os objetivos deste inquérito foram cumpridos tanto não só quanto à taxa de resposta como também quanto ao grau de satisfação definido no documento de gestão n.º 4, versão 22 (DG004.22) do Sistema de Gestão da Qualidade da DSAE que espelha os objetivos da qualidade e a sua monitorização.

A taxa de resposta dos serviços foi de 79% para o Ensino Superior Público e de 80% para o Ensino Superior Privado, ou seja, respetivamente 29% e 30% acima do objetivo definido (50%).

QUADRO 7:

	Taxa de resposta	Var Taxa efetiva/Objetivo
ESP	79%	✓ 58%
ESPriv	80%	✓ 60%

O grau de satisfação dos serviços pretendido foi alcançado globalmente e nas áreas identificadas: desempenho institucional, equipa técnica, concurso de bolsas de estudo.

QUADRO 8:

	Desempenho Institucional da DSAE	Equipa Técnica DSAE	Concurso de Bolsas de Estudo	Avaliação Global
Média geral	✓ 3,14	✓ 3,49	✓ 3,19	✓ 3,33
Média ESP	✓ 3,41	✓ 3,60	✓ 3,24	✓ 3,46
Média ESPriv	✓ 3,04	✓ 3,45	✓ 3,17	✓ 3,28

ANEXO 5- INQUÉRITO AOS UTENTES (INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR) 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 18 de julho e 31 de outubro de 2013, foi dirigido aos 200 utilizadores da plataforma INDEZ 2012 de todas as instituições de ensino superior público e contou com uma taxa de resposta de 33% (66 respostas).

O modelo de Satisfação com a Plataforma INDEZ 2012 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 2012:* 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 2012:* 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 2012:* 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)

ANEXOS

- *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.

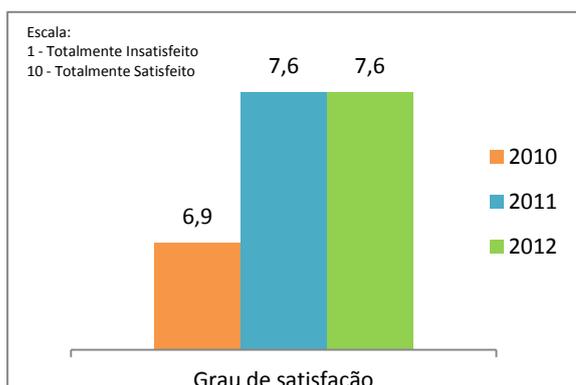
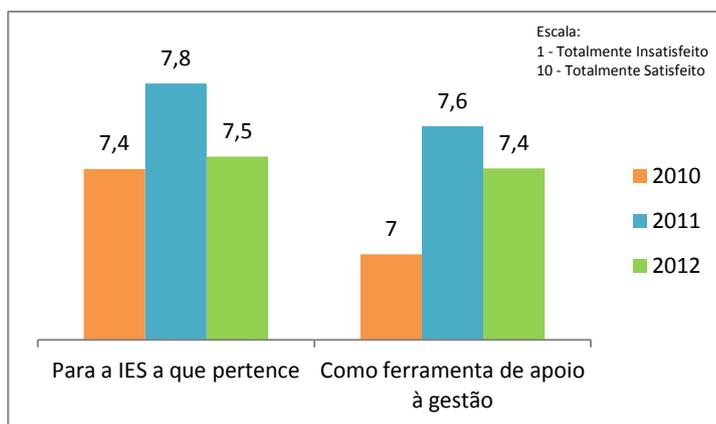
- *Plataforma INDEZ Ideal:* Imaginando uma plataforma on-line INDEZ ideal, em que medida se considera que a atual plataforma se aproxima desse ideal?

- *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 2012, 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

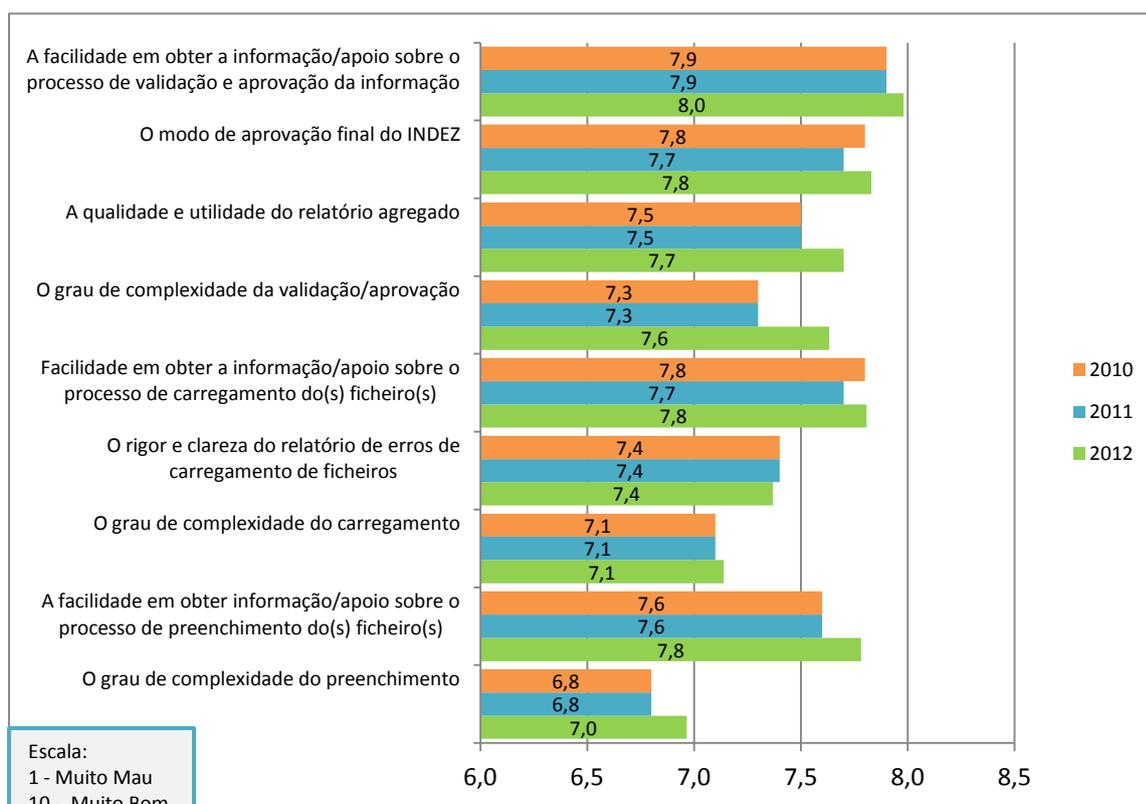
A experiência dos utilizadores/inquiridos na plataforma INDEZ 2012 relativamente a sua satisfação global é positiva, situando-se nos 7,6, valor idêntico ao de 2011.

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 7.

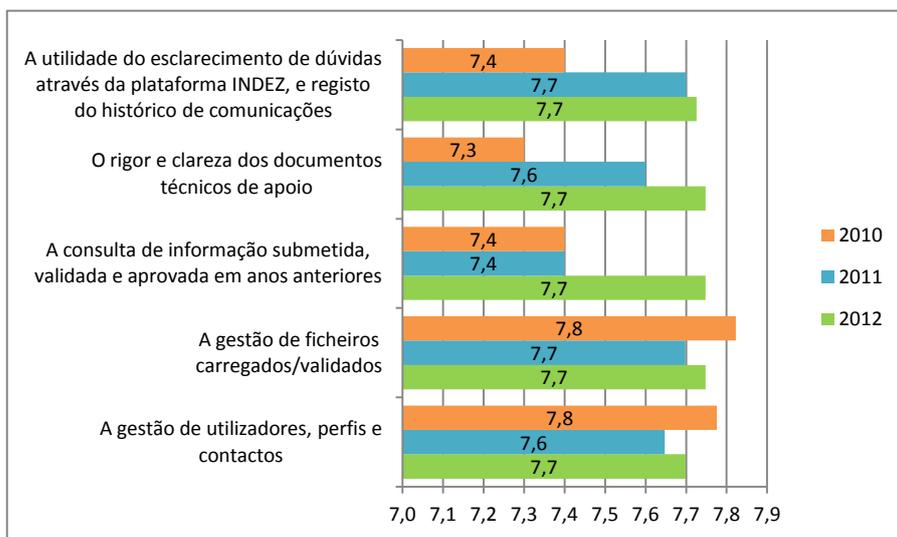
O ponto referenciado no ano passado como ponto a melhorar, apresenta este ano um resultado ligeiramente melhor.

De salientar que todos estes pontos registaram uma variação positiva.



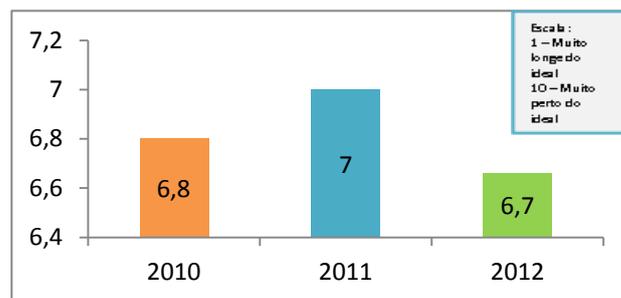
A Plataforma INDEZ

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.



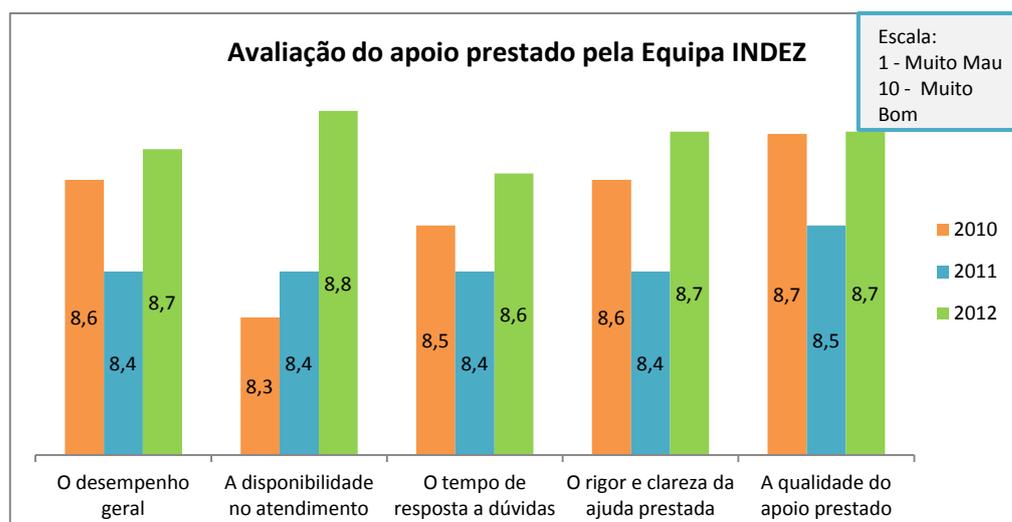
Plataforma INDEZ ideal

A Plataforma INDEZ não é considerada como sendo a ideal, e regista de 2011 para 2012 um significativa descida. Pelas sugestões apresentadas, julga-se que o ideal seria uma plataforma única para reporte à Administração de toda a informação relacionada com o pessoal docente e não docente.



Grau de satisfação com o apoio prestado pela equipa do INDEZ

No que diz respeito ao desempenho global da equipa verifica-se uma significativa melhoria do desempenho da equipa, a avaliar pelos valores obtidos, na maioria dos casos de 8,7. Este resultado é fruto de uma equipa conhecedora do processo,



empenhada e disponível para atender e apoiar as instituições de ensino superior no desenvolvimento do INDEZ.

