

MANUAL DA QUALIDADE

DGEEC

DIREÇÃO-GERAL DE ESTATÍSTICAS
DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA



ÍNDICE

CAP 1 - Manual de Gestão da Qualidade

- 1.1 [Objetivo do manual](#)
- 1.2 [Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade](#)
 - 1.2.1 [Exclusões](#)
- 1.3 [Terminologia e abreviaturas usadas no manual](#)
- 1.4 [Controlo de emissão e sigilo do manual](#)

CAP 2 - Apresentação da Organização

- 2.1 [Identificação e localização](#)
- 2.2 [Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência](#)
- 2.3 [Direção de Serviços de Estatísticas da Educação](#)
- 2.4 [Clientes](#)
- 2.5 [Organograma e responsabilidades](#)

CAP 3 - Sistema de Gestão da Qualidade

- 3.1 [Política e objetivos da qualidade](#)
- 3.2 [Objetivos estratégicos](#)
- 3.3 [Planeamento da qualidade](#)
- 3.4 [Estrutura do Sistema de Gestão da Qualidade](#)
- 3.5 [Lista de documentos por ponto da norma](#)

CAP 4 - Descrição e Interação dos Processos

- 4.1 [Mapa dos processos](#)
- 4.2 [Descrição e interação dos processos](#)

CAP 1 - MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.1 OBJETIVO

Este manual define os princípios de funcionamento e a organização do Sistema de Gestão da Qualidade estabelecidos pela Direção de Serviços de Estatísticas da Educação (DSEE), de acordo com a norma NP EN ISO 9001, com o objetivo de satisfazer o nível de qualidade exigido pelas especificações internas e/ou externas.

O documento representa, no seio da DGEEC, um elemento de referência e de uniformização dos métodos a aplicar na Gestão da Qualidade, isto é, na satisfação do cliente interno e externo e na otimização dos processos.

A Organização utiliza o Manual de Gestão da Qualidade⁽¹⁾ com os seguintes objetivos:

1. Apresentar a DSEE, a Organização, a Política e os Objetivos da Qualidade, os Processos definidos, os Procedimentos e os Requisitos internos;
2. Descrever e suportar o Sistema de Gestão da Qualidade;
3. Fornecer uma base documental para informar as partes interessadas sobre os aspetos da Gestão da Qualidade;
4. Promover a qualidade e a satisfação das partes interessadas;
5. Apresentar o Sistema de Gestão da Qualidade a entidades externas à organização.

O Manual pretende ser um documento dinâmico e adaptável a todas as situações e necessidades consequentes das mutações constantes a que temos de responder.

(1) Abreviadamente designado apenas por Manual da Qualidade

1.2 ÂMBITO

“Recolha, tratamento e validação de dados; Produção, análise e difusão de informação estatística na área da Educação e Formação”.

1.2.1 EXCLUSÕES

A DSEE tem o seu Sistema de Gestão da Qualidade implementado no âmbito descrito em 1.2, satisfazendo os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2008, exceto os requisitos das cláusulas 7.5.2 - Validação dos processos de produção e de fornecimento do serviço - e 7.6 - Controlo de instrumentos de medição e monitorização - por se considerar o seguinte:

Ponto 7.5.2 da norma NP EN ISO 9001:2008 – Validação dos processos de produção e de fornecimento do serviço

A exclusão do ponto 7.5.2 da norma deve-se ao facto de considerarmos que os nossos processos não carecem de validação. Estes podem ser controlados e o resultado dos mesmos verificados por subsequente monitorização ou medição.

Assim, compete aos responsáveis das várias áreas da DGEEC implementar e assegurar a satisfação dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade considerados neste manual, através da aplicação dos procedimentos definidos no âmbito do sistema.

Ponto 7.6 da norma NP EN ISO 9001:2008 – Controlo do equipamento de monitorização e de medição

A organização considera como exclusão a cláusula 7.6 da norma, por todas as monitorizações e medições estabelecidas garantirem a conformidade do produto sem recurso a equipamentos de medição e monitorização.

1.3 TERMINOLOGIA E ABREVIATURAS

A terminologia adotada neste manual é a que está considerada na norma *NP EN ISO 9000: 2005* - “*Sistema de Gestão de Qualidade. Fundamentos e Vocabulário*”.

Consideramos, ainda, a terminologia e as abreviaturas que passamos a definir:

DGEEC - Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência

DEEBS - Divisão de Estatísticas do Ensino Básico e Secundário

DEES - Divisão de Estatísticas do Ensino Superior

DITE - Divisão de Infraestruturas Tecnológicas da Educação

DSAFRH - Direção de Serviços de Administração Financeira e Recursos Humanos

DSEE - Direção de Serviços de Estatística da Educação

DSIE - Divisão de Sistemas de Informação da Educação

DSTSI - Direção de Serviços de Tecnologia e Sistemas de Informação

EGQ - Equipa de Gestão da Qualidade

GQ - Gestor da Qualidade

MEC - Ministério da Educação e Ciência

SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade

1.4 CONTROLO DE EMISSÃO E SIGILO

Todas as cópias controladas e impressas deste manual são numeradas.

O original pertence ao GQ e a partir dele realizam-se todas as cópias (controladas e não controladas).

O detentor deste manual deverá assegurar a sua correta conservação e atualização, sob a sua supervisão. O mesmo poderá ser facultado ao responsável de um projeto específico dentro da DGEEC, mas deverá ser devolvido imediatamente após a sua utilização.

Compete ao detentor autorizado deste manual salvaguardar os direitos da DGEEC e sua propriedade intelectual, no que respeita à sua divulgação, de todo ou parte do seu conteúdo.

CAP 2 - APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

2.1 IDENTIFICAÇÃO E LOCALIZAÇÃO

DIREÇÃO-GERAL DE ESTATÍSTICAS DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ESTATÍSTICAS DA EDUCAÇÃO

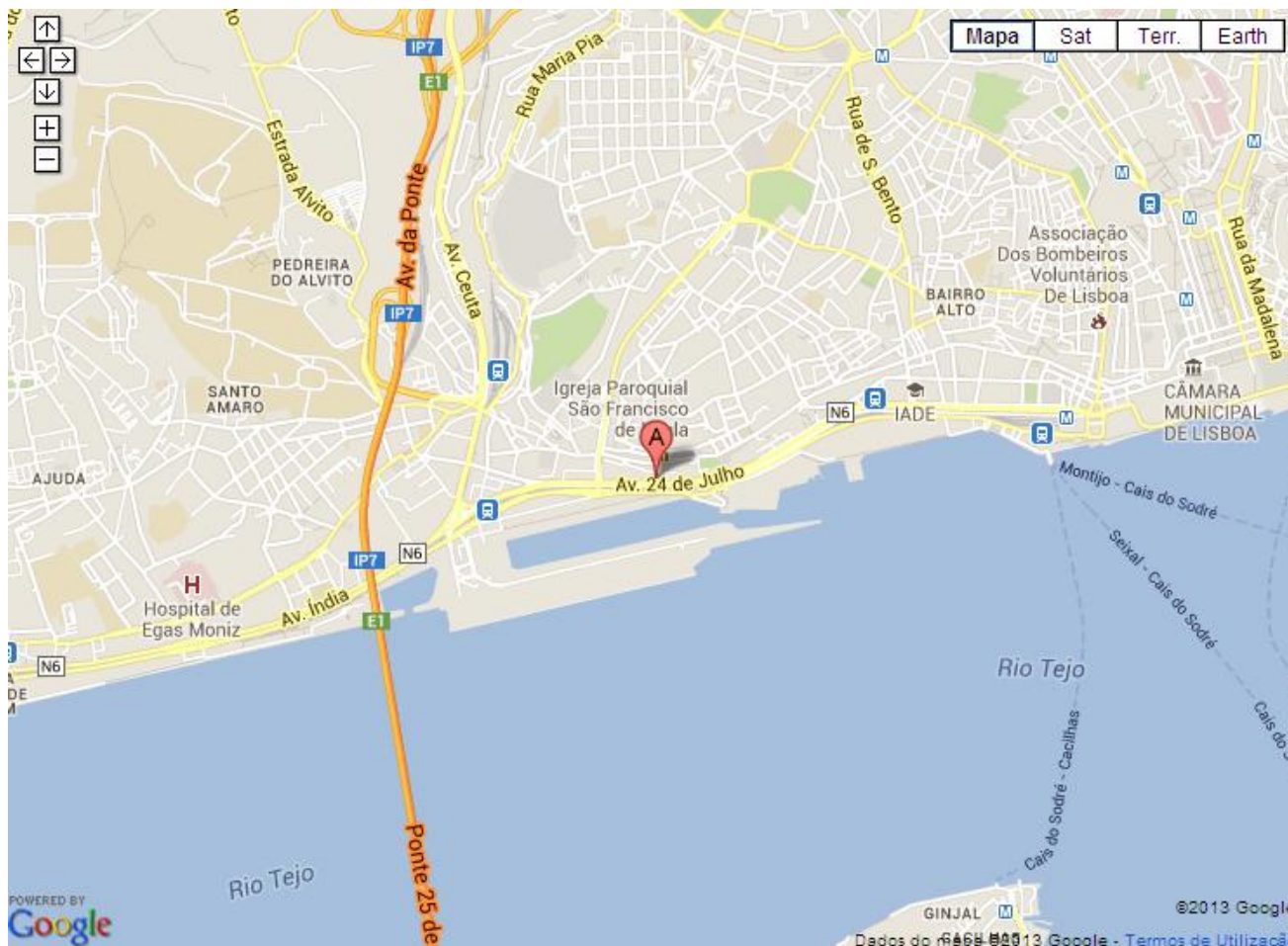
Avenida 24 de Julho, 134, 2.º andar, 1399-054 LISBOA

CONTACTOS

Tel.: Geral: +351 213 949 200; **DSEE (Secretariado):** +351 213 949 293/353

Fax: +351 213 957 610 **E-MAIL:** dgeec@dgeec.mec.pt ; dgeec.dsee@dgeec.mec.pt





2. 2 DIREÇÃO-GERAL DE ESTATÍSTICAS DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA

A Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência é um serviço central da administração direta do Estado, dotado de autonomia administrativa, que tem por missão garantir a produção e análise estatística da educação e ciência, apoiando tecnicamente a formulação de políticas e o planeamento estratégico e operacional, criar e assegurar o bom funcionamento do sistema integrado de informação do MEC, observar e avaliar globalmente os resultados obtidos pelos sistemas educativo e científico e tecnológico, em articulação com os demais serviços do MEC.

O [Decreto Regulamentar n.º 13/2012, de 20 de janeiro](#), definiu a missão, atribuições e tipo de organização interna da Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência do Ministério da Educação e Ciência.

Nos termos do disposto no n.º 2 do Artigo 2.º do citado diploma, a Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência prossegue as seguintes atribuições:

- a) Garantir a recolha, monitorização, tratamento, produção e divulgação de informação adequada, designadamente estatística, no quadro do Sistema Estatístico Nacional, nas áreas de intervenção do MEC, e garantir o acesso dos utilizadores ao mesmo;
- b) Desempenhar as funções de órgão delegado do Instituto Nacional de Estatística, I. P., em matéria de informação relativa aos sistemas educativo e científico e tecnológico;
- c) Assegurar a adequada articulação com os serviços e entidades competentes no âmbito do Sistema Estatístico Nacional, em matéria de informação relativa aos sistemas educativo e científico e tecnológico;
- d) Prestar apoio técnico estatístico em matéria de definição e estruturação das políticas, prioridades e objetivos do MEC;



- e) Elaborar, difundir e apoiar a criação de instrumentos estatísticos de planeamento e de avaliação das políticas e programas do MEC, procedendo ao respetivo acompanhamento e avaliação;
- f) Desenvolver e coordenar estudos sobre os sistemas educativo, científico e tecnológico;
- g) Manter, atualizar e garantir o bom funcionamento do sistema integrado de informação do MEC;
- h) Gerir o sistema integrado de informação e gestão da oferta educativa e formativa;
- i) Conceber e implementar um sistema integrado de informação sobre os sistemas de educação, científico e tecnológico;
- j) Assegurar o desenvolvimento de sistemas de informação e de comunicação para efeitos estatísticos no âmbito dos órgãos, serviços e organismos do MEC e, ainda, no âmbito das escolas;
- l) Conceber e implementar as aplicações informáticas de gestão do sistema de informação, nomeadamente as que assegurem a qualidade e a consistência dos dados, bem como certificar as aplicações informáticas de gestão escolar;
- m) Prestar o apoio necessário às escolas na articulação entre as suas aplicações informáticas e o sistema de informação do MEC, promovendo as ações de divulgação e instrução dos utilizadores necessárias ao bom funcionamento e desempenho do sistema de informação;
- n) Articular com os diferentes serviços do MEC o tipo e a forma de acesso à informação, processada em função das atribuições de cada serviço que tenham como alvo entidades ligadas ao MEC;
- o) Garantir, a nível nacional, a inquirição e observação dos instrumentos dos sistemas educativo, científico e tecnológico, definidos nos quadros europeu e na Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico (OCDE);
- p) Assegurar a articulação com estruturas congéneres, a nível nacional e internacional, tendo em vista a harmonização estatística e a intercomunicabilidade de dados, sem prejuízo das atribuições próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros;
- q) Assegurar o desempenho das atividades da Unidade Portuguesa da Rede Eurydice.

2. 3 DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ESTATÍSTICAS DA EDUCAÇÃO

À Direção de Serviços de Estatísticas da Educação, abreviadamente designada por DSEE, compete na área da educação pré-escolar, dos ensinos básico e secundário, da educação extraescolar e do ensino superior:

- a) Assegurar a recolha, tratamento e análise da informação de base à produção de estatísticas e indicadores em articulação com o Sistema Estatístico Nacional;
- b) Prestar apoio técnico estatístico em matéria de definição e estruturação das políticas, prioridades e objetivos do MEC;
- c) Produzir, organizar e manter atualizada, com respeito pelas normas legais relativas à análise e produção estatística, bases de dados de informação estatística;
- d) Desenvolver e aplicar conceitos e metodologias para a recolha, tratamento e análise de dados;
- e) Definir e manter atualizado um sistema de indicadores de monitorização e avaliação das políticas;
- f) Assegurar, no quadro do Sistema Estatístico Nacional, a articulação com os departamentos e organismos congéneres, a nível nacional e internacional, tendo em vista a harmonização estatística e a partilha de informação não classificada;
- g) Promover o aperfeiçoamento dos instrumentos e processos inerentes à recolha, produção e análise da informação estatística, contribuindo para a modernização e racionalização da organização e dos procedimentos de gestão.

([Portaria n.º 144/2012, de 16 de maio](#) e [Despacho n.º 8151/2012, de 4 de junho](#))

2.4 CLIENTES

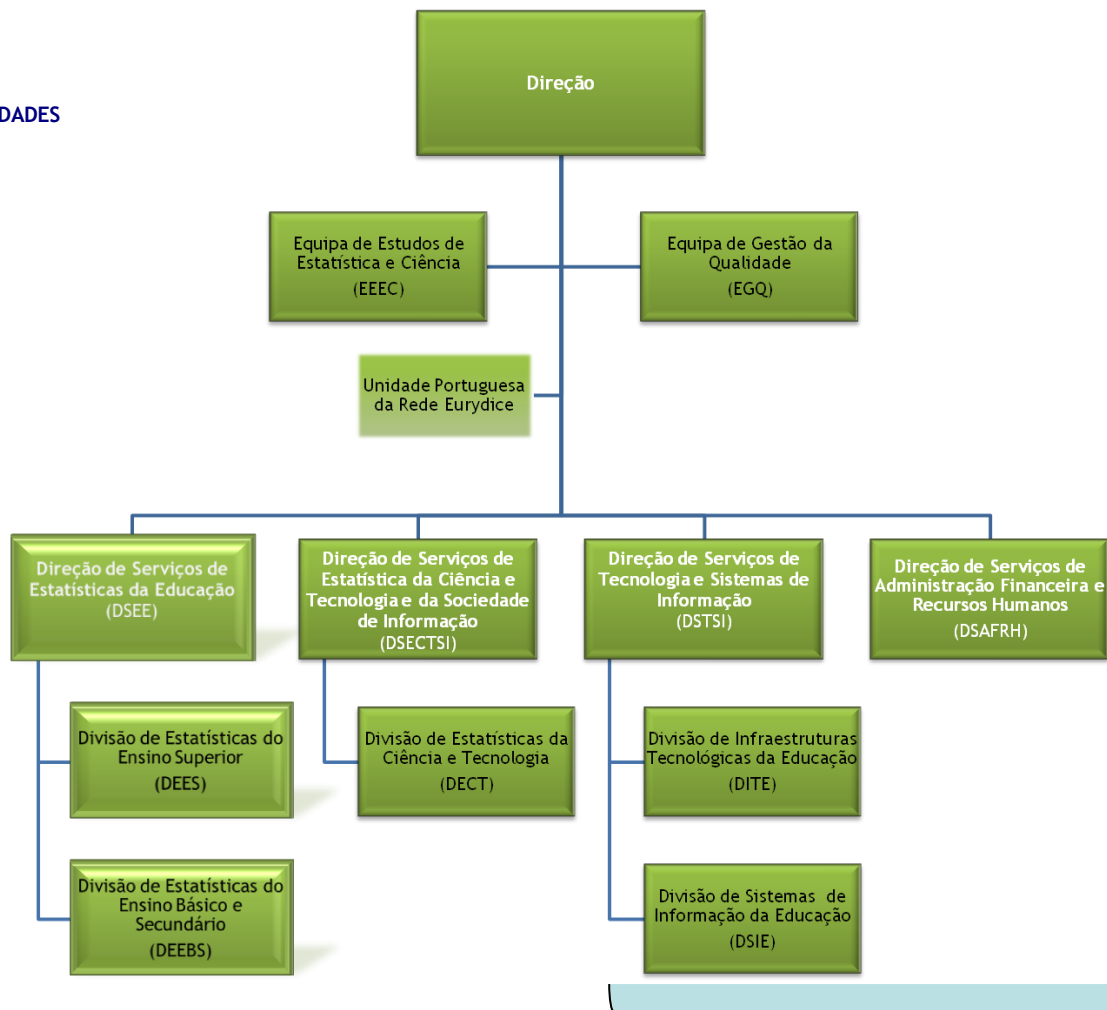
No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade a DSEE tem a seguinte tipologia de clientes:

- Gabinetes e decisores políticos
- Instituto Nacional de Estatística - INE, e outras entidades com delegações de competências
- Outros organismos da Administração Pública
- Outras entidades parceiras
- Investigadores
- Instituições internacionais
- Público em geral

2.5 ORGANOGRAMA E RESPONSABILIDADES

2.5.1 ORGANOGRAMA

Parte Ativa
No âmbito do SQG



Unidades Parceiras

[Índice](#)

2.5.2 RESPONSABILIDADES

Direção de Serviços de Estatísticas da Educação

Responsabilidades:

Definir linhas de desenvolvimento, orientação estratégica e a Política da Qualidade;

Implementar atos de gestão que visem melhorar a eficácia do SGQ no seio da organização e garantir os desempenhos expectáveis, gerando mais-valias para os clientes;

Garantir o respeito pelas especificações, códigos e normas;

Aprovar o conjunto de documentos, previamente definidos, associados à sua área de responsabilidade;

Analisar anualmente o estado de adequabilidade do programa da Qualidade, através do Relatório de Auditorias Internas e dos relatórios da Qualidade feitos nomeadamente a partir do tratamento das reclamações dos clientes, das não conformidades constatadas na entidade e de outros indicadores desenvolvidos pela mesma;

Garantir e participar na revisão do Sistema de Gestão da Qualidade, avaliando e controlando o impacto da evolução de todas as situações no âmbito da Qualidade.

Equipa de Gestão da Qualidade

Responsabilidades:

Proceder à elaboração, atualização e revisão do Manual da Qualidade, dos Processos e dos Procedimentos;

Assegurar a aplicação do programa de Gestão da Qualidade e avaliar a sua eficácia;

Promover a comunicação entre colaboradores envolvidos na qualidade dos serviços a prestar;

Assegurar a aplicação dos respetivos procedimentos e dos controlos requeridos no âmbito da qualidade e respetivos registos;

Participar na análise das Não Conformidades, propondo e dinamizando, quando aplicável, Ações Corretivas;

Gerir e controlar a formação.

O coordenador da Equipa de Gestão da Qualidade é o **Gestor da Qualidade** (representante da Direção para a Qualidade), a quem compete ainda coordenar o processo de Auditorias Internas e acompanhar as Auditorias Externas.

CAP 3 - SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

3.1 POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE

A Direção de Serviços de Estatísticas da Educação encara a Qualidade como um dos fatores estratégicos do desenvolvimento da sua Organização e o Cliente como ponto de convergência de todos os seus esforços.

A Direção compromete-se a satisfazer os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, dos quais fazem parte os requisitos do cliente, os requisitos regulamentares e legais, entre outros, impostos pelas políticas, objetivos e metas definidas no âmbito deste sistema. O compromisso abrange também o empenho em incrementar a melhoria contínua, nomeadamente através da revisão e adequação dos objetivos da qualidade.

Neste contexto, torna-se necessário estabelecer e manter um programa da Qualidade planeado e desenvolvido com a participação de todos os colaboradores, de modo a desenvolver as atividades com base nos seguintes **princípios**:

- Qualidade e rigor na informação produzida
- Melhoria continua
- Envolvimento das pessoas
- Abordagem por processos
- Respeito pelas disposições estabelecidas no código de conduta relativo à análise e produção estatísticas
- Satisfação das necessidades de informação que apoiam a definição de políticas educativas



3.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (GRANDES LINHAS DE DESENVOLVIMENTO)

Alargar o espectro de indicadores estratégicos divulgados e produzidos pela DGECC, dando nova ênfase à informação relevante para os participantes nos sistemas educativo e científico;

Aprofundar os mecanismos de análise, monitorização e avaliação da eficácia, eficiência e qualidade dos sistemas educativo, científico e tecnológico;

Desenvolver os sistemas de informação do MEC e os instrumentos de recolha de informação.

3.3 PLANEAMENTO DA QUALIDADE

O Planeamento da Qualidade é a parte da gestão da qualidade dirigida para a definição e o acompanhamento dos objetivos da qualidade, especificação dos processos e dos recursos necessários.

O planeamento implica vários planos, sendo cada um o compromisso formal da realização de ações específicas. A Organização faz constar do seu Planeamento da Qualidade:

- Os processos do Sistema de Gestão da Qualidade, conforme descritos no capítulo 4 deste manual.
- Os diferentes planos elaborados anualmente. São exemplos: o plano de melhoria (documento onde se referenciam as atividades previstas na sequência e no tempo, necessárias para atingir os objetivos da qualidade), o plano das auditorias, o plano de formação, os planos das diversas inspeções previstas e com impacto na qualidade do serviço prestado.
- O planeamento para a melhoria contínua, que tem como objetivo controlar a evolução das ações definidas e, quando necessário, definir novas ações: corretivas, preventivas ou outras ações de melhoria.

Assim se cumpre o ciclo da melhoria, apresentado na figura seguinte:



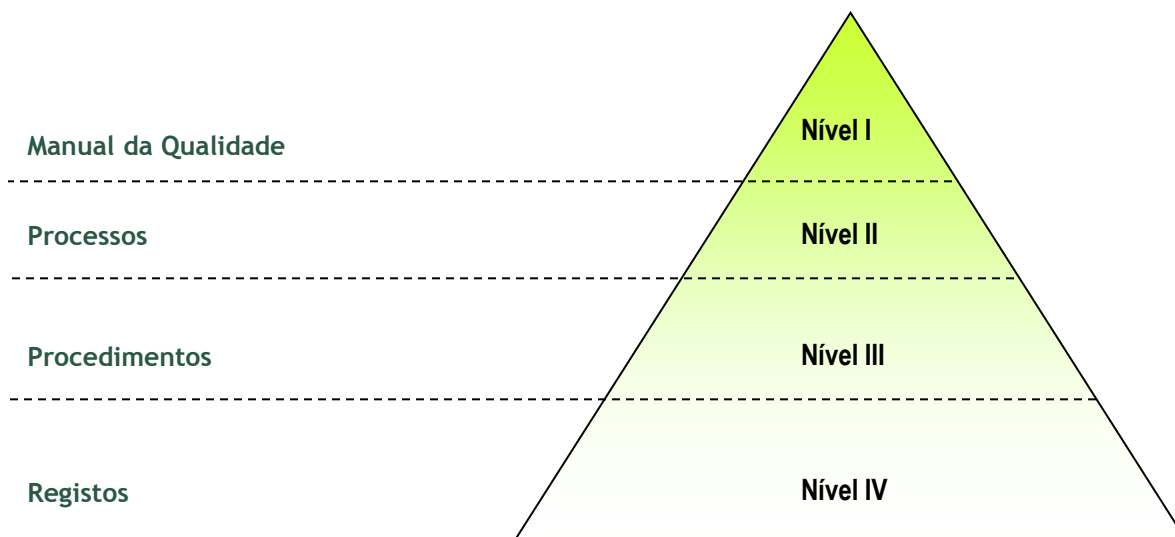
3.4 ESTRUTURA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade, formalizado através deste manual, suporta-se numa organização cujo funcionamento assenta na estrutura hierárquica, áreas e processos com o correspondente sistema de atividades.

Os processos, com as respetivas atividades desenvolvidas pela Organização, são descritos no presente Manual, capítulo 4. São definidos e caracterizados através de documentos designados por “Processos”, que incorporam os respetivos Planos da Qualidade.

As atividades e tarefas relevantes no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, nomeadamente de administração do sistema, quando não são detalhadas e clarificadas através dos Processos, são formalizadas através de Procedimentos, Manuais ou Instruções de Trabalho.

A Organização tem assim um conjunto de documentos a suportar o seu Sistema de Qualidade, os quais se dividem nos seguintes níveis:



O Manual da Qualidade descreve a estrutura geral do Sistema de Gestão da Qualidade, as principais características da organização e os princípios estabelecidos para o cumprimento dos objetivos definidos.

Os Processos (Planos da Qualidade) são documentos que caracterizam um sistema de atividades e tarefas relevantes no Sistema de Gestão da Qualidade e clarificam o modo como este se aplica. As atividades são encaradas como o método através do qual os recursos da DGEEC, nomeadamente os humanos, desenvolvem o seu trabalho e transformam as respetivas entradas em saídas (produto). Os Processos são vistos como o elo de ligação entre as respetivas entradas e as saídas, estas últimas obtidas de forma controlada e monitorizada.

Os Procedimentos relacionam os princípios gerais definidos no Manual da Qualidade, com o dia a dia da entidade, fornecendo informações consistentes acerca da forma de realizar as diversas atividades, tarefas e respetivas responsabilidades, nomeadamente quando estas não estão especificadas e clarificadas nos Processos (Planos da Qualidade).

Os Registos de Qualidade são todos os impressos usados pela Organização para registo das diversas atividades e que contêm dados relevantes para o Sistema de Gestão da Qualidade e sua gestão.

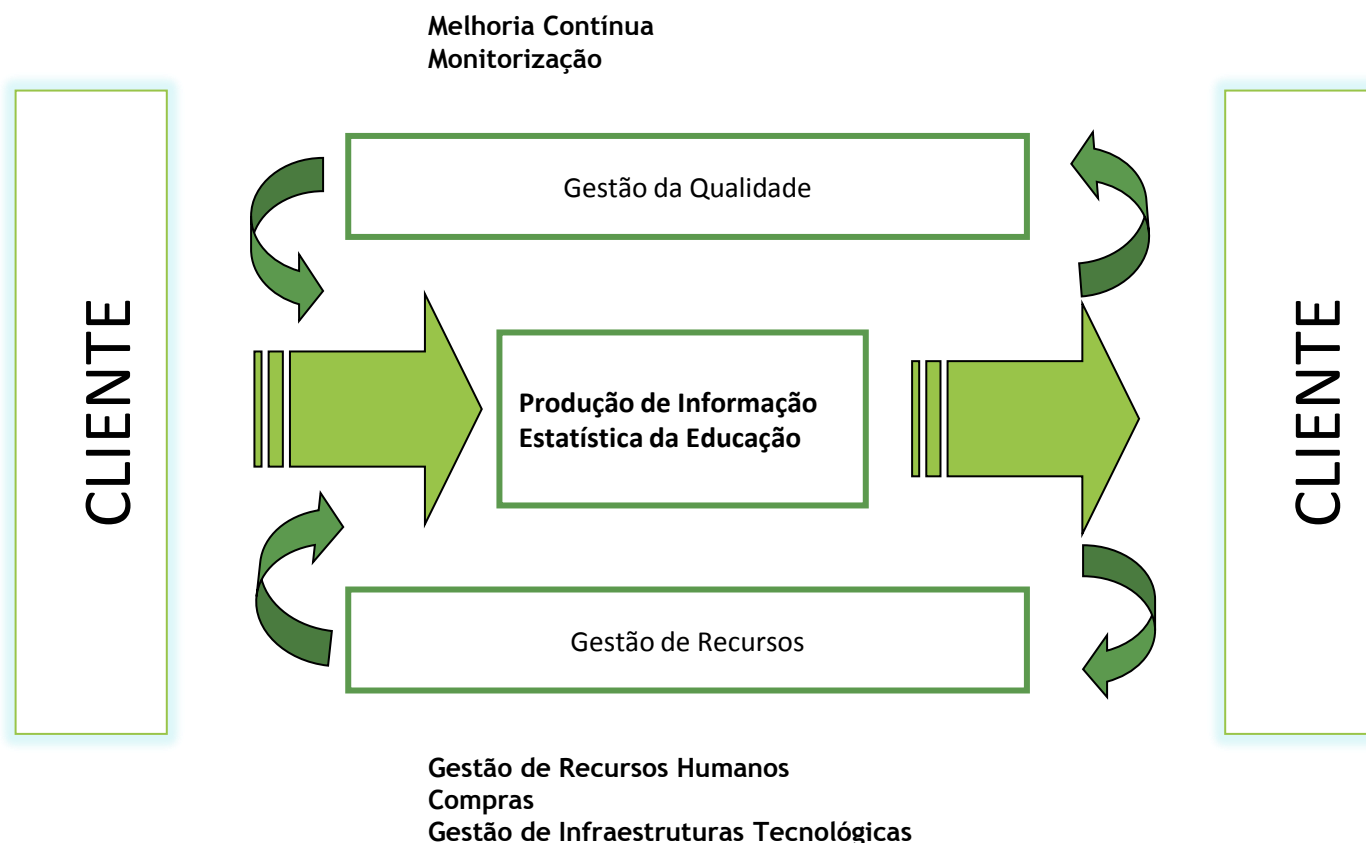
3.5 LISTA DE DOCUMENTOS POR PONTO DA NORMA

SUB-CLÁUSULAS NP EN 9001	MGQ-Manual da Qualidade	PROCESSOS			PROCEDIMENTOS											
		GQ - Gestão da Qualidade	GR - Gestão de Recursos	PE - Produção de Inf. Estatística da Educação	GQ.01	GQ.02	GQ.03	GQ.04	GR.01	GR.02	GR.03	GR.04	GR.05	PE.01	PE.02	PE.03
4.1 Requisitos Gerais		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.2 Requisitos da Documentação	X	X			X	X										
5.1 Comprometimento da Gestão		X	X						X	X	X	X	X			
5.2 Focalização no Cliente		X		X										X	X	
5.3 Política da Qualidade		X														
5.4 Planeamento		X														
5.5 Responsabilidade, Autoridade e Comunicação		X	X	X	X	X					X					
5.6 Revisão pela Gestão		X														
6.1 Provisão de Recursos			X						X	X		X	X			
6.2 Recursos Humanos			X						X	X						
6.3 Infraestrutura			X								X					
6.4 Ambiente de Trabalho				X							X					
7.1 Planeamento e Realização do Serviço				X										X	X	X
7.2 Processos Relacionados com o Cliente				X										X		
7.3 Conceção e Desenvolvimento				X												X
7.4 Compras				X								X	X			X
7.5 Produção e Fornecimento do Serviço				X											X	X
7.6 Controlo dos Dispositivos de Monitorização e Medição		---	----	----	---	---	---	---	--	---	---	---	---	---	---	---
8.2 Monitorização e Medição		X	X	X			X									
8.3 Controlo do Produto n/conforme		X					X							X	X	X
8.4 Análise dos Dados		X	X	X			X	X		X						
8.5 Melhoria		X	X	X				X								

Índice

CAP 4 - DESCRIÇÃO E INTERAÇÃO DOS PROCESSOS

4.1 MAPA DE PROCESSOS



4.2 DESCRIÇÃO E INTERAÇÃO DOS PROCESSOS

A Organização adota uma abordagem do tipo **Planear - Fazer - Verificar - Atuar** (PDCA) para os seus processos, isto é:

- Estabelece objetivos e os processos necessários para apresentar resultados de acordo com os requisitos do cliente e as políticas da DGEEC (Planear);
- Implementa os processos (Fazer);
- Monitoriza e mede os processos e produtos em comparação com as políticas, os objetivos e os requisitos para o produto e reporta os resultados (Verificar);
- Empreende ações para melhorar continuamente o desempenho dos processos (Atuar).

Assim, a Direção de Serviços de Estatísticas da Educação deseja identificar, compreender e gerir processos inter-relacionados como um sistema, de forma a contribuir para que a DGEEC atinja os seus objetivos com eficácia e eficiência.

Os processos referenciados no mapa anterior (ponto 4.1) são apresentados e descritos sucintamente nos quadros seguintes (4.2.1 a 4.2.2).

Os processos definem-se, na sua especificidade, em documentos designados por Processos, que caracterizam um conjunto de atividades e tarefas necessárias para o Sistema de Gestão da Qualidade. Os processos e respetivas atividades são encarados como planos e métodos através dos quais todos desenvolvem o seu trabalho tendo em conta os objetivos traçados.

4.2.1 PROCESSO GESTÃO DA QUALIDADE

PROCESSO: GESTÃO DA QUALIDADE	Atividades:
DETENTOR: GESTOR DA QUALIDADE	- Elaboração e controlo de documentos e registos - Revisão do Sistema - Tratamento de não conformidades, reclamações e ações corretivas, preventivas e de melhoria - Administração do Sistema - Análise/Monitorização/Medição dos indicadores/objetivos - Tratamento periódico dos dados - Avaliação da satisfação do cliente - Auditorias da Qualidade

TABELA DE ENTRADAS E SAÍDAS

ENTRADAS		SAÍDAS	
ORIGEM	DESIGNAÇÃO	DESIGNAÇÃO	DESTINO
Processos	Necessidade de identificação e registo de não conformidades, incidentes, reclamações e ações	Ações a desencadear (corretivas, preventivas e de melhoria)	Processos/áreas funcionais
Processos/áreas funcionais	Necessidade de desenvolvimento documental	Documentação aprovada	Processos/áreas funcionais
Cliente	Reclamações	Avaliação da satisfação dos clientes	Processos/áreas funcionais
Processos	Dados e indicadores dos processos	Ata de revisão do sistema	Processos/áreas funcionais
		Relatórios de auditoria	Processos/áreas funcionais
Processo Gestão de Recursos	Provisão de recursos adequados	Necessidades de recursos	Processo Gestão de Recursos

Os Processos estabelecidos pela DSEE no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade são monitorizados conforme descrito em cada documento que os caracteriza e designado por “Processo”.

Este processo tem como entradas os dados e indicadores resultantes dos vários processos. Com base naqueles dados, o desempenho e a conformidade, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, são avaliados e na sequência definidas as ações de melhoria consideradas necessárias.

A DSEE, além da monitorização dos processos e da monitorização dos serviços prestados, tem dois tipos de dados que recolhe e trata, os resultantes das atividades da avaliação da satisfação do cliente e os resultantes das auditorias. Estes dados são monitorizados através dos respetivos relatórios e nas reuniões periódicas, nomeadamente em sede de Revisão do Sistema, são considerados e debatidos para que se promova a melhoria de forma continuada.

O Processo de Gestão da Qualidade integra o tratamento de não conformidades, incidentes na prestação do serviço, ações corretivas e ações preventivas.

4.2.2 PROCESSO GESTÃO DE RECURSOS

PROCESSO: GESTÃO DE RECURSOS	Atividades: • Admissão e integração de novos colaboradores • Formação e desenvolvimento de competências • Compras, receção e avaliação de fornecedores, aquisição de bens e serviços e gestão de contratos • Gestão das tecnologias e sistemas de informação • Gestão e manutenção do edifício
DIREÇÃO-GERAL	

TABELA DE ENTRADAS E SAÍDAS

ENTRADAS		SAÍDAS	
ORIGEM	DESIGNAÇÃO	DESIGNAÇÃO	DESTINO
Instituições oficiais e reguladoras	Requisitos legais	Solicitação de informação sobre recursos	Fornecedor
Processos	Informações sobre os meios e tecnologias de informação	Requisição	Fornecedor
Fornecedor, Entidades externas, outros	Dados, informações e documentos sobre os recursos	Informações sobre o estado dos meios e tecnologias de informação	Processos
Processo Gestão da Qualidade	Ações a desenvolver	Necessidade de identificação e registo de não conformidades, reclamações e ações	Processo Gestão da Qualidade
Processos	Necessidades de recursos	Provisão de recursos adequados	Processos
		Dados e Indicadores do Processo	Processo Gestão da Qualidade

A Gestão dos Recursos é um conjunto de atividades que incidem fundamentalmente sobre: os recursos humanos e respetivas competências, funções e responsabilidades, as infraestruturas, os equipamentos e meios necessários para a adequada prestação do serviço e a gestão do sistema informático.

Com base nos dados e indicadores resultantes do Processo Gestão da Qualidade, das necessidades de recursos, dos requisitos do cliente e/ou dos serviços a prestar, dos requisitos legais, assim como a partir das ações resultantes do Processo de Gestão da Qualidade, procede-se às alterações, aos investimentos e a um conjunto de outras tarefas, de forma a adequar os recursos supra referidos, à necessária satisfação dos requisitos e objetivos traçados, tendo sempre em referência o incremento do desempenho das diversas atividades já várias vezes referido.

Os recursos adquiridos, adaptados, mantidos ou reconvertidos e disponibilizados, fundamentalmente para o Processo Produção de Informação Estatística da Educação, constituem a saída do Processo de Gestão de Recursos e a entrada do Processo Produção de Informação Estatística da Educação ao qual os mesmos se destinam.

4.2.3 PROCESSO PRODUÇÃO DE INFORMAÇÃO ESTATÍSTICA DA EDUCAÇÃO

PROCESSO: PRODUÇÃO DE INFORMAÇÃO ESTATÍSTICA DA EDUCAÇÃO		Atividades: - Orçamentação de pedidos - Representação institucional - Produção estatística		A DSEE recebe pedidos da tutela, de particulares, de instituições ou entidades. Aqueles pedidos podem ser de informação publicada, de informação tratada, ou de informação não tratada.
RESPONSÁVEL DA DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ESTATÍSTICAS DA EDUCAÇÃO				Dependendo da origem, a prestação do serviço associada ao pedido poderá ser orçamentada e faturada. O orçamento é realizado com base em critérios definidos para o efeito em Orçamentação de Pedidos (PE.01)
TABELA DE ENTRADAS E SAÍDAS				
ENTRADAS		SAÍDAS		
ORIGEM	DESIGNAÇÃO	DESIGNAÇÃO	DESTINO	
Cliente	Pedido de informação (inclui requisitos a satisfazer)	Orçamento e informações sobre a prestação do serviço	Cliente	
Gestão de Recursos	Recursos aptos e em conformidade com os requisitos a considerar	Serviço requerido	Cliente	
		Pedido de recursos	Processo Gestão de Recursos	
Tutela/Direção ou Gestão da Qualidade	Orientações estratégicas e de melhoria	Informações sobre desempenho e constatações a tratar (ações de melhoria)	Processo Gestão da Qualidade	



DIREÇÃO-GERAL DE ESTATÍSTICAS
DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA

É impossível implementar um Sistema de Gestão da Qualidade sem espírito de mudança e nunca será demais citar George Bernard Shaw:

“Progress is impossible without change, and those who cannot change their minds cannot change anything”.

[Início](#)