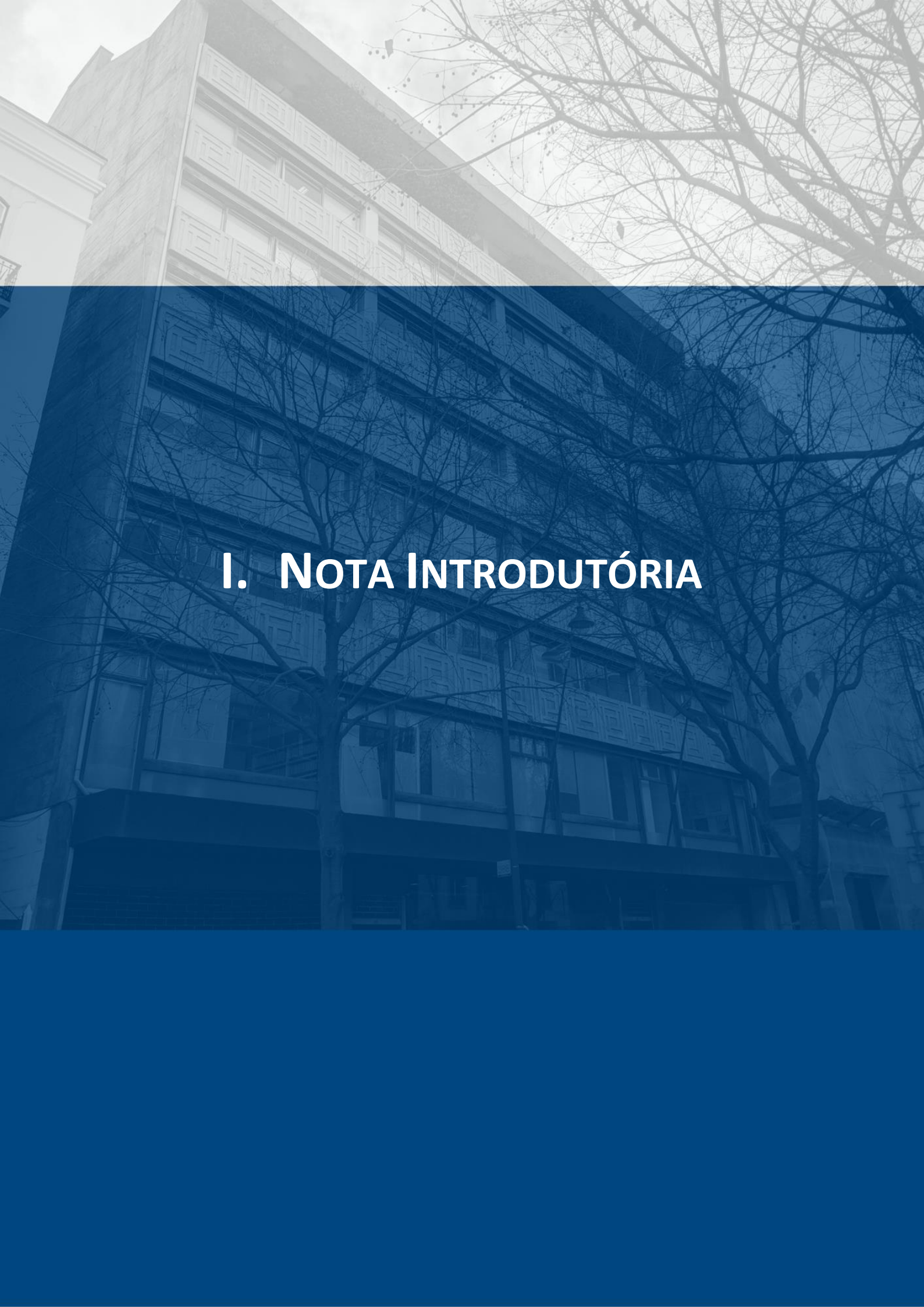




RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020

Índice

I.	NOTA INTRODUTÓRIA.....	1
1.1	MISSÃO / VISÃO / VALORES	2
1.2	ATRIBUIÇÕES.....	3
1.3	ORGANOGRAMA.....	4
1.4	UNIDADES ORGÂNICAS / COMPETÊNCIAS.....	4
II.	AUTOAVALIAÇÃO	11
2.1	ANÁLISE DOS RESULTADOS E DOS DESVIOS VERIFICADOS	12
2.2	ANÁLISE DA EFICÁCIA, EFICIÊNCIA E QUALIDADE	16
2.3	APRECIAÇÃO PELOS UTILIZADORES DO SERVIÇO PRESTADO	19
2.4	AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO.....	20
2.5	ANÁLISE DAS CAUSAS DE INCUMPRIMENTO DE AÇÕES OU PROJETOS	24
2.6	COMPARAÇÃO DE DESEMPENHO	24
2.7	MEDIDAS DE REFORÇO POSITIVO DE DESEMPENHO	27
2.8	AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E DEMAIS TRABALHADORES NA AUTOAVALIAÇÃO.....	28
2.9	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PREVISTAS NO PLANO DE ATIVIDADES	30
2.10	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NÃO PREVISTAS NO PLANO DE ATIVIDADES.....	44
2.11	ANÁLISE DOS RECURSOS.....	50
2.11.1	RECURSOS FINANCEIROS.....	51
2.11.2	ANÁLISE DA PRODUTIVIDADE	52
2.11.3	ANÁLISE CUSTO-EFICÁCIA.....	53
III.	ANÁLISE DOS RECURSOS HUMANOS	54
IV.	ANEXOS.....	64

The background of the slide features a photograph of a multi-story building with a grid-like facade, possibly a school or institutional building. Bare trees are visible in the foreground and to the right. The entire image is covered with a semi-transparent blue overlay. The title text is centered in the middle of the slide.

I. NOTA INTRODUTÓRIA

O presente Relatório de Atividades da Direção-Geral do Ensino Superior (DGES), relativo ao ano de 2020, constitui um elemento essencial do ciclo anual de gestão, correspondendo a um instrumento de enquadramento e balanço demonstrativo das atividades nesse ano.

O presente documento é elaborado nos termos do n.º 1 do artigo 8.º e no n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, sucessivamente alterada.

A DGES tem por missão assegurar a conceção, a execução e a coordenação das políticas no âmbito do ensino superior (Decreto Regulamentar n.º 20/2012, de 7 de fevereiro).

Salienta-se que desde 1 de novembro de 2020 e até à data em que está a ser elaborado o presente relatório, o cargo de Diretor-Geral não se encontra provido, estando a Subdiretora-Geral a assegurar todas as funções.

1.1 MISSÃO / VISÃO / VALORES

MISSÃO

Assegurar a conceção, a execução e a coordenação das políticas que, no âmbito do ensino superior, cabem à área governativa da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.

VISÃO

Na construção do futuro do ensino superior.

VALORES

Cooperação

Cooperar ativamente com os parceiros na prossecução dos seus resultados.

Ética

Atuar com base na confiança, integridade e transparência, criando valor para o ensino superior.

Equidade

Garantir a igualdade e a imparcialidade.

Inovação

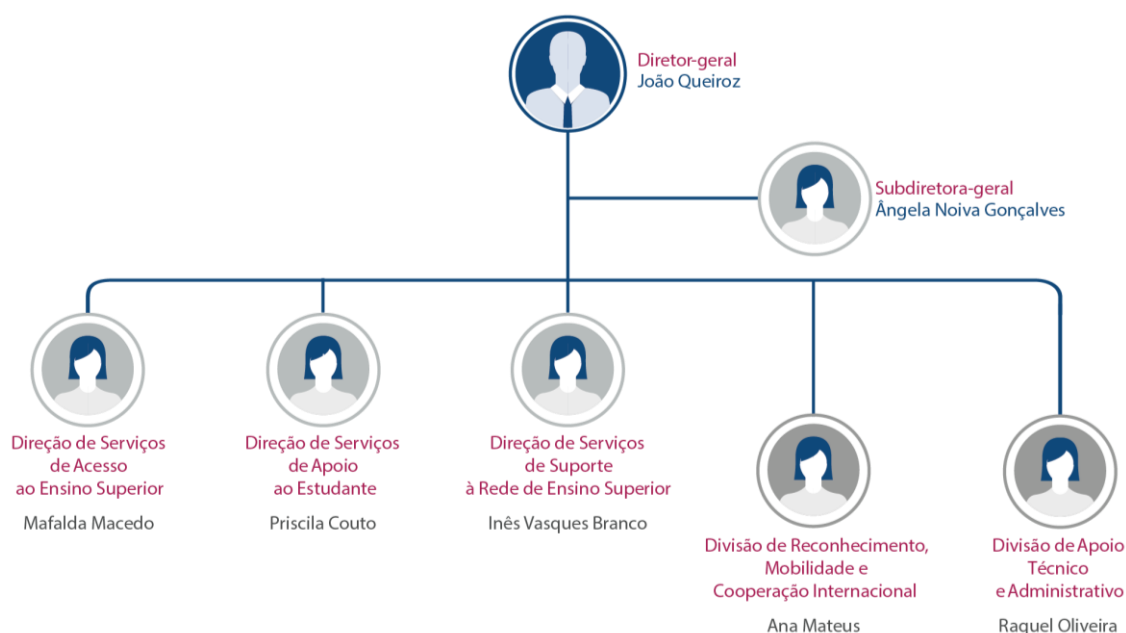
Promover a transformação interna com o envolvimento dos parceiros.

1.2 ATRIBUIÇÕES

- ▶ 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 tutelados pelo Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior;
- ▶ 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 da Educação e Ciência e das atribuições próprias tuteladas pelo Ministro 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.

1.3 ORGANOGRAMA



1.4 UNIDADES ORGÂNICAS / COMPETÊNCIAS

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE

- ▶ Preparar a proposta de orçamento anual da ação social do ensino superior e acompanhar a respetiva execução;
- ▶ Apoiar na gestão do Fundo de Ação Social;
- ▶ Propor a afetação das verbas aos serviços de ação social do ensino superior público e não público e acompanhar a respetiva execução;
- ▶ Desenvolver as ações que, no domínio das bolsas de mérito, competem ao Ministério da Educação e Ciência;
- ▶ Divulgar o sistema de empréstimos bancários a estudantes do ensino superior;

- ▶ Apreciar, nos termos da lei, as reclamações ou os recursos interpostos das decisões relativas à concessão dos apoios no âmbito da ação social do ensino superior privado;
- ▶ Avaliar a qualidade dos serviços de ação social do ensino superior, em articulação com a Inspeção-Geral;
- ▶ Avaliar a rede de infraestruturas e equipamentos da ação social escolar no ensino superior e propor as medidas necessárias à sua otimização;
- ▶ Realizar estudos sobre o sistema de ação social no ensino superior e participar em estudos e projetos internacionais sobre a matéria, nomeadamente no âmbito da União Europeia;
- ▶ Promover a disponibilização da informação sobre ofertas de emprego para estudantes, propostas de atividades de voluntariado e redes de apoio à integração na vida ativa, através da Internet;
- ▶ Assegurar o processo de reconhecimento dos serviços de ação social no âmbito da ação social no ensino superior privado.

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

- ▶ Desenvolver as ações cometidas pela lei à DGES, no que se refere ao regime geral e aos regimes especiais de acesso e ingresso no ensino superior;
- ▶ Desenvolver as ações cometidas pela lei à DGES, no que se refere à avaliação da capacidade para a frequência do ensino superior dos maiores de 23 anos;
- ▶ Divulgar a informação acerca dos concursos do regime geral e dos regimes especiais, quer através de guias informativos, quer através da Internet;
- ▶ Divulgar, através da Internet, informação acerca da realização das provas destinadas a avaliar a capacidade para a frequência do ensino superior dos maiores de 23 anos;
- ▶ Desenvolver as ações destinadas a promover informação sobre a empregabilidade e a inserção profissional dos diplomados pelo ensino superior.

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

- ▶ Instruir os processos de criação, transformação, fusão e de autorização de funcionamento de estabelecimentos de ensino superior público;
- ▶ Instruir os processos de reconhecimento de interesse público, transmissão, integração, fusão e encerramento de estabelecimentos de ensino superior privado;

- ▶ Instruir os processos de registo dos estatutos dos estabelecimentos de ensino superior e suas alterações;
- ▶ Instruir o processo de fixação de vagas para ingresso nos cursos superiores conferentes de grau e nos cursos de especialização tecnológica;
- ▶ Elaborar indicadores e normas para o planeamento das instalações dos estabelecimentos do ensino superior;
- ▶ Instruir os processos referentes aos recursos físicos dos estabelecimentos do ensino superior que devam ser objeto de decisão da tutela;
- ▶ Promover a realização de vistorias das infraestruturas e instalações dos estabelecimentos do ensino superior;
- ▶ Instruir os processos de registo dos cursos de especialização tecnológica;
- ▶ Instruir os processos de registo e de autorização de funcionamento de cursos de ensino superior, bem como das suas adequações, alterações ou cancelamento;
- ▶ Prestar o apoio que seja solicitado pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino superior, no âmbito dos processos de acreditação e de avaliação do ensino superior;
- ▶ Instruir os processos referentes ao pessoal dos estabelecimentos de ensino superior público que devam ser objeto de decisão superior;
- ▶ Elaborar um relatório anual sobre o pessoal dos estabelecimentos de ensino superior;
- ▶ Colaborar com a Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência na atualização permanente das bases de dados do sistema de ensino superior;
- ▶ 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.

DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

- ▶ Desenvolver as ações necessárias à concretização das competências da Direção-Geral do Ensino Superior no âmbito dos assuntos relativos à União Europeia, assegurando designadamente:
 - O apoio que lhe seja solicitado pelos membros do governo do Ministério da Educação e Ciência na preparação dos Conselhos de Ministros da União Europeia e nas instâncias nacionais de coordenação comunitária;

- O apoio e acompanhamento das ações e programas da União Europeia no domínio do Ensino Superior e a disponibilidade, tratamento e difusão da informação aos setores potencialmente interessados nessas atividades;
- A preparação para sujeição a aprovação ministerial das propostas de nomeação dos delegados nacionais aos diferentes comités e grupos instituídos no quadro da União Europeia com competência na área do ensino superior;
- O apoio e acompanhamento da representação portuguesa nos grupos referidos na alínea anterior;
- ▶ Desenvolver as ações necessárias à concretização das competências da Direção-Geral do Ensino Superior no âmbito das relações bilaterais com outros países e das relações multilaterais, assegurando, designadamente:
 - A promoção, no domínio do ensino superior, das ações de cooperação bilateral, e multilateral, propondo e apoiando a preparação e execução de acordos e a realização de projetos de cooperação;
 - O acompanhamento, no domínio do ensino superior, das atividades no âmbito das organizações internacionais e de cooperação, designadamente OCDE, ONU, UNESCO, ALCUE, OEI e CPLP, garantindo a adequada articulação com os outros ministérios, salvaguardadas as atribuições do Ministério dos Negócios Estrangeiros;
- ▶ Contribuir para a elaboração de relatórios e resposta a questionários e outras solicitações provenientes de organismos internacionais e nacionais no âmbito da dimensão internacional do ensino superior;
- ▶ Desenvolver as ações necessárias à concretização das competências da Direção-Geral do Ensino Superior no domínio do reconhecimento, equivalência e mobilidade académica, assegurando, designadamente:
 - O estudo e apresentação de propostas nesse domínio;
 - A colaboração com as instituições de ensino superior na aplicação uniforme das normas legais sobre equivalência e reconhecimento de habilitações superiores estrangeiras;
 - A prestação de informações, nomeadamente no âmbito da mobilidade académica e profissional, a cidadãos nacionais e não nacionais, instituições de ensino superior e organizações nacionais e internacionais;
 - O registo de graus académicos superiores estrangeiros;

- O apoio à Comissão de Reconhecimento de Graus Académicos Superiores Estrangeiros a que se refere o Decreto-lei nº 341/2007, de 12 de outubro;
- A recolha, o tratamento e divulgação de informação sobre os pedidos de equivalência, reconhecimento e registo de forma a manter atualizadas as bases de dados sobre estas matérias;
- Proceder à divulgação de oportunidades e eventos internacionais na área do ensino superior.

DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

- ▶ Assegurar a preparação e elaboração do orçamento de funcionamento da DGES e todos os procedimentos inerentes à gestão e controlo da execução orçamental, bem como a elaboração da documentação de prestação de contas, de acordo com o modelo de serviços partilhados;
- ▶ Instruir e desenvolver os procedimentos de contratação pública para a DGES, bem como colaborar com a Secretaria-geral do Ministério de Educação e Ciência no âmbito dos processos de aquisição de bens e serviços para a DGES e de gestão dos seus edifícios e viaturas;
- ▶ Instruir os processos relativos a despesas, bem como assegurar os procedimentos inerentes ao processamento de remunerações e abonos e o pagamento a fornecedores;
- ▶ Apoiar os serviços técnicos na aquisição de serviços relativa ao desenvolvimento e à manutenção das aplicações informáticas de suporte à execução das funções da DGES e prestar o apoio técnico necessário à correta utilização das infraestruturas tecnológicas e dos sistemas de informação disponíveis;
- ▶ Proceder à gestão do economato, bem como organizar e gerir o património mobiliário da DGES;
- ▶ Assegurar os procedimentos inerentes à gestão de recursos humanos da DGES, de acordo com o modelo de serviços partilhados, bem como, implementar e gerir as medidas de desenvolvimento profissional;
- ▶ Apoiar a realização de procedimentos relacionados com a avaliação de desempenho, nos termos legais;
- ▶ Apoiar as ações de recrutamento e seleção dos recursos humanos da DGES;
- ▶ Assegurar a execução das normas sobre condições ambientais de higiene e segurança no trabalho;
- ▶ Apoiar a elaboração do balanço social da DGES;
- ▶ Coordenar a elaboração do plano e relatório anuais de atividades;

- ▶ Assegurar os meios de comunicação e imagem da DGES nomeadamente a gestão da página da internet, anúncios e publicações;
- ▶ Proceder à receção, distribuição e expedição de arquivo da correspondência da DGES;
- ▶ Assegurar e gerir o atendimento telefónico da DGES.

Tendo em consideração as atribuições da DGES, foram estabelecidos os seguintes objetivos estratégicos (OE), tendo em vista uma melhoria contínua dos serviços prestados, através da otimização de recursos e visando a satisfação dos *stakeholders*:

- ▶ OE 1 – Afirmar a DGES na Regulação do Ensino Superior.
- ▶ OE 2 – Reforçar o papel da DGES no apoio à definição de políticas de Ensino Superior.
- ▶ OE 3 – Inovar a prestação de serviços da DGES.
- ▶ OE 4 – Otimizar o desempenho operacional da DGES.

No ano de 2020, a DGES deu 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 com os stakeholders. Estas medidas ficaram inseridas no respetivo QUAR, através da definição de objetivos operacionais, nos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade e respetivos indicadores.

O presente Relatório evidencia também a concretização dos objetivos estratégicos e operacionais da DGES ao nível das suas unidades orgânicas. No âmbito das atividades desenvolvidas pelas unidades orgânicas da DGES (Plano de Atividades), são ainda referenciadas outras atividades não decorrentes diretamente de objetivos, numa perspetiva de otimização dos projetos e recursos.

Numa avaliação global, as ações e projetos planeados pela DGES consubstanciaram-se em objetivos anuais:

Indicadores PA	Indicadores PA 2020	Superados	Atingidos	Não atingidos	Não apurados
DSAE	7	7	1		4
DSAES	16	8	8		
DSSRES	15	10	10	1	2
DRMCI	20	18			2
DATA	10	6	3		1
DIR (Informática)	13	10	2	1	2
Total	81	59	24	2	11
		73%	30%	2%	13%

Dos 52 objetivos fixados, resultaram 81 indicadores, dos quais foram superados 73%, atingidos 30%, não atingidos 2% e não apurados 13%.

Neste Relatório encontra-se ainda, em anexo, o Balanço Social de 2020



II. AUTOAVALIAÇÃO

2.1 ANÁLISE DOS RESULTADOS E DOS DESVIOS VERIFICADOS

Após a análise dos resultados alcançados, como se verifica nos quadros seguintes, a 31 de dezembro de 2020 conclui-se que:

- Foram superados 40 % dos objetivos estabelecidos no QUAR;
- Atingiu 100% dos indicadores e, destes, 40% foram superados;
- Os parâmetros de avaliação – Eficácia, Eficiência e Qualidade - foram superados;
- A taxa global de concretização do QUAR foi de 111,22%;
- Não existiu qualquer alteração ao QUAR apresentado e aprovado.

EFICÁCIA

Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Meta 2020	Resultado 2020	Classificação	Desvio
O1. Elaborar estudos, <i>policy papers</i> e indicadores (OE2)						Superado	17,5%
I1. Número de estudos elaborados e divulgados sobre o Ensino Superior	n.a.	95%	4	2	1	Atingido	0,00%
O2. Participar em projetos nacionais e internacionais e em atividades de aprendizagem entre pares (OE2)						Superado	25,0%
I2. Assegurar a participação em projetos do Ensino Superior ao nível nacional e internacional; organizar a 27ª reunião anual da rede ENIC/NARIC: e dar início aos trabalhos preparatórios da presidência	100%	95%	83%	80%	100%	Superado	25,0%
O3. Potenciar o papel da DGES como repositório e disseminador de conhecimento (OE2)						Atingido	0,0%
I3. Percentagem de informação prestada e disponibilizada no Página eletrónica	n.a.	n.a.	92%	90%	90%	Atingido	0,0%

EFICIÊNCIA

Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Meta 2020	Resultado 2020	Classificação	Desvio
O4. Promover e consolidar a imagem e "marca" DGES (OE1)						Superado	7,5%
I4. Taxa de atualização de conteúdos no Portal IncluirES, Be.Com e Página eletrônica	n.a.	n.a.	90%	85%	90%	Atingido	0,0%
I5. Implementar o plano de comunicação especificamente para as redes sociais	n.a.	n.a.	n.a.	80	112	Superado	53,3%
O5. Implementar novos modelos de atendimento na DGES (OE3)						Superado	21,0%
I6. Monitorização e acompanhamento do novo modelo de atendimento da DGES	n.a.	n.a.	n.a.	50%	92%	Superado	21,0%
O6. Adotar soluções tecnológicas que otimizem os serviços da DGES (OE3)						Superado	8,7%
I7. Optimizar a informação e gestão dos pedidos de reconhecimento de qualificações estrangeiras	n.a.	n.a.	90%	80%	100%	Superado	25,0%
I8. Acompanhamento do levantamento dos requisitos para a implementação do SIMGES – Gestão de Apoios Sociais	n.a.	n.a.	n.a.	31/12/2020	31/12/2020	Atingido	0,0%
I9. Aumentar a cobertura da rede wireless do edifício através da instalação de dez acessos de ponto adicionais	n.a.	n.a.	n.a.	10	8	Atingido	0,0%
O7. Desenhar os modelos de prestação serviços em cocriação com os stakeholders (OE3)						Atingido	0,0%
I10. Percentagem de projetos desenvolvidos em cocriação com os stakeholders	n.a.	n.a.	80%	75%	75%	Atingido	0,0%

Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Meta 2020	Resultado 2020	Classificação	Desvio
O8. Promover a modernização, integração e inovação dos sistemas de informação da DGES (OE4)						Atingido	0,0%
I11. Levantamento dos requisitos para a implementação do SIMGES – Gestão de Apoios Sociais	n.a.	n.a.	n.a.	31/12/2020	31/12/2020	Atingido	0,0%
O9. Implementar uma cultura orientada para a criação de valor e a inovação (OE4)						Atingido	0,0%
I12. Suportar a implementação dos mecanismos adequados ao cumprimento de compliance com RGPD	n.a.	n.a.	n.a.	2	2	Atingido	0,0%
I13. Criação de repositório genérico de disponibilização e certificação de documentos	n.a.	n.a.	n.a.	31/12/2020	31/12/2020	Atingido	0,0%
O10. Assegurar o cumprimento das medidas SIMPLEX+ (OE4)						Superado	7,1%
I14. Implementar o Registo Único de Graus e Diplomas, no âmbito do SIMGES	n.a.	n.a.	n.a.	65%	75%	Superado	7,1%

QUALIDADE

Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Meta 2020	Resultado 2020	Classificação	Desvio
O11. Aprofundar formas de cooperação ativa com os <i>stakeholders</i> da DGES (OE1)						Superado	15,5%
I15. Realizar ações de formação a parceiros	95%	99%	98%	96%	96%	Atingido	0,0%
I16. Organizar e promover o programa de formação. Mais DGES 3.0	n.a.	n.a.	90%	80%	80%	Atingido	0,0%
I17. Gerir e otimizar a Plataforma RecOn aos requisitos do DL n.º 66/2018, de 16 agosto	n.a.	n.a.	96%	75%	95%	Superado	20,0%

Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2017	Resultado do 2018	Resultado 2019	Meta 2020	Resultado 2020	Classificação	Desvio
O12. Promover a valorização do trabalho e dos trabalhadores (OE4)						Superado	20,0%
I18. Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal - Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua e outros horários específicos solicitados	n.a.	n.a.	91%	80%	96%	Superado	20,0%
O13. Desenvolver a estratégia de comunicação interna na DGES (OE4)						Atingido	0,0%
I19. Atividades desenvolvidas para a construção de manuais de procedimentos internos	n.a.	n.a.	n.a.	31/12/2020	31/12/2020	Atingido	0,0%
O14. Assegurar um conjunto de políticas de gestão, visando a satisfação dos utilizadores (OE4)						Superado	16,7%
I20. Nivel médio de satisfação dos utilizadores do Be.Com e Inquéritos Setoriais	n.a.	n.a.	n.a.	2	4	Superado	16,7%

2.2 ANÁLISE DA EFICÁCIA, EFICIÊNCIA E QUALIDADE

Os objetivos de eficácia registaram uma taxa de realização de 110,0%.

Eficácia	Taxa de realização	Análise do desvio
I1. Número de estudos elaborados e divulgados sobre o Ensino Superior	100%	
I2. Assegurar a participação em projetos do Ensino Superior ao nível nacional e internacional; organizar a 27ª Reunião Anual da Rede ENIC/NARIC; e dar início aos trabalhos preparatórios da Presidência Portuguesa do Conselho da EU	125%	Participação ativa enquanto parceiros nos seguintes projetos europeus: OpenU; Digital Signed Credentials - Europass; RESTARTS; e AR-Net. Participação ativa na iniciativa Study& Research in Portugal, em colaboração com a FCT, enquanto gestores deste projeto.
I3. Percentagem de informação disponibilizada no Página eletrónica	100%	

Os objetivos de eficiência registaram uma taxa de realização de 107,5%.

Eficiência	Taxa de realização	Análise do desvio
I4. Taxa de atualização de conteúdos no Portal Inlules, Be.Com e Página eletrónica	100%	
I5. Implementar o plano de comunicação especificamente para as redes sociais	153,3%	Tendo em conta a situação vivida em 2020 que fez com que houvesse uma serie de alterações aos calendários anuais normais tanto no acesso ao ensino superior assim como na atribuição de bolsas, concretizou que a informação que foi feita através das redes sociais fosse maior do que a inicialmente prevista.
I6. Monitorização e acompanhamento do novo modelo de atendimento da DGES	121%	Atendimento presencial suspenso devido à pandemia - continuando a ser assegurado a 100% pelos restantes canais: atendimento telefónico e Be.Com. A receção, elaboração e envio de documentação são efetuados em formato digital.
I7. Otimizar a informação e gestão dos pedidos de reconhecimento de qualificações estrangeiras	125,00%	De todas as solicitações de Reconhecimento Automático efetuadas junto das DGES, todas foram respondidas seja por deferimento, indeferimento, anulação ou desistência do pedido, cumprindo assim o prazo legal estipulado pelo Decreto-Lei 66/2018.

Eficiência	Taxa de realização	Análise do desvio
I8. Acompanhamento do levantamento dos requisitos para a implementação do SIMGES - Gestão de Apoios Sociais	100%	
I9. Aumentar a cobertura da rede wireless do edifício através da instalação de dez acessos de ponto adicionais	100%	
I10. Percentagem de projetos desenvolvidos em cocriação com os stakeholders	100%	
I11. Levantamento dos requisitos para a implementação do SIMGES - Gestão de Apoios Sociais	100%	
I12. Suportar a implementação dos mecanismos adequados ao cumprimento de compliance com RGPD	100%	
I13. Criação de repositório genérico de disponibilização e certificação de documentos	100%	
I.14. Implementar o Registo Único de Graus e Diplomas, no âmbito do SIMGES	107,14%	

Os objetivos de qualidade registaram uma taxa de realização de 115,53%.

Qualidade	Taxa de realização	Análise do desvio
I15. Realizar ações de formação a parceiros	100%	
I16. Organizar e promover o programa de formação. Mais DGES 3.0	100%	
I17. Desenvolver e adaptar a Plataforma RecOn aos requisitos do DL n.º 66/2018, de 16 agosto	120%	Introduzidas várias alterações/modificações ao RecOn.
I.18. Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal - Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada continua e outros horários específicos solicitados	120%	No último trimestre foram apresentados e deferidos 4 pedidos de prestação de trabalho em regime de teletrabalho. No total do ano de 2020 foram apresentados e diferidos 51 pedidos de um total de 53, pelo que a taxa de cumprimento se situa nos 96%.

Qualidade	Taxa de realização	Análise do desvio
I.19. Atividades desenvolvidas para a construção de manuais de procedimentos internos	100%	
I.20. Nível médio de satisfação dos utilizadores do Be.Com e Inquéritos Setoriais	116,67%	

Graficamente, os resultados são os seguintes:

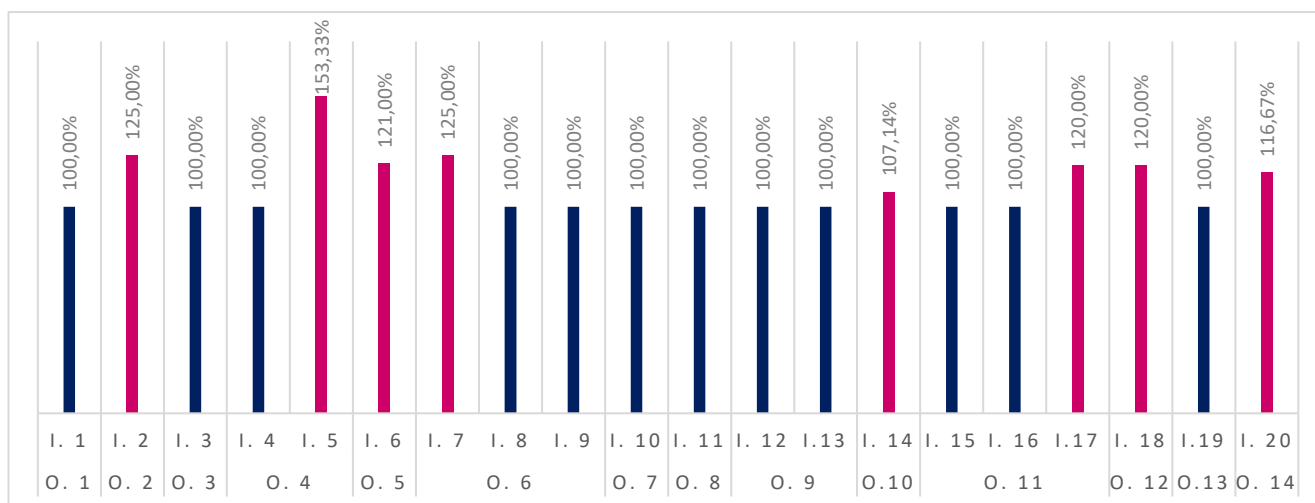


Gráfico 1 – Taxa de realização dos indicadores

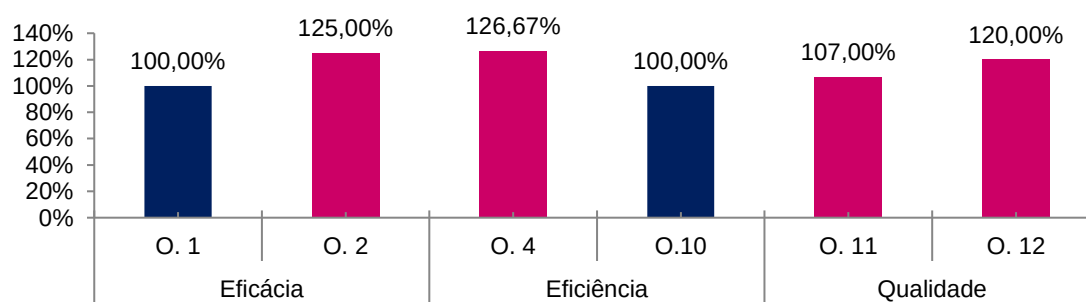


Gráfico 1 - Taxa de realização dos objetivos

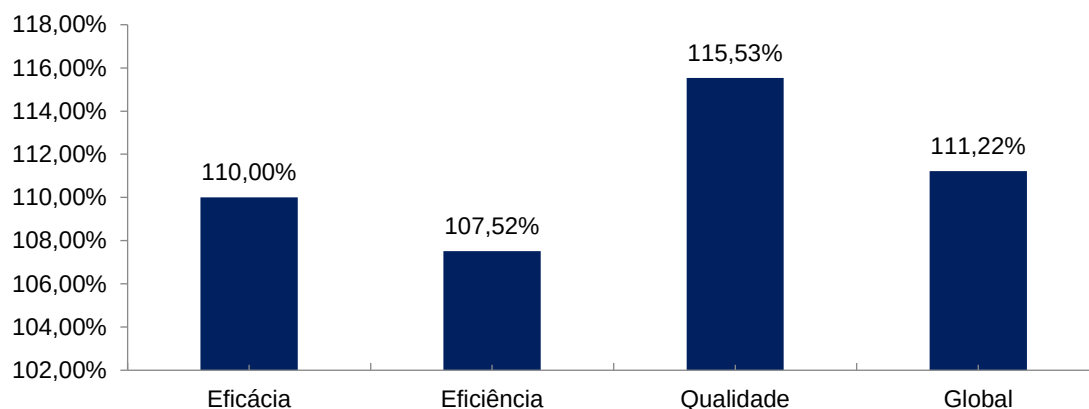


Gráfico 2 - Taxa de realização dos parâmetros

A nível global, a classificação final do desempenho obtido pela DGES **corresponde a uma avaliação final qualitativa de “Desempenho bom”, pelo facto de ter atingido todos objetivos e superado alguns.**

2.3 APRECIACÃO PELOS UTILIZADORES DO SERVIÇO PRESTADO

Inquérito à satisfação de clientes

Em 2020, o convite ao inquérito foi enviado conjuntamente com o *e-mail* de encerramento do respetivo ticket. Foi dirigido aos utilizadores que pediram informações à DGES através do Balcão Eletrónico da DGES (Be.Com), cujo *ticket* foi encerrado em 2020. Foram obtidas 5094 respostas de avaliação.

O modelo de Satisfação dos Clientes relaciona a satisfação dos utilizadores com a plataforma Be.Com, com a avaliação das FAQ's e com imagem da DGES.

Em relação à avaliação global do atendimento, a escala vai de 1 a 5, em que 1 correspondem a “Pouco satisfeito” e 5 a “Muito Satisfeito”.

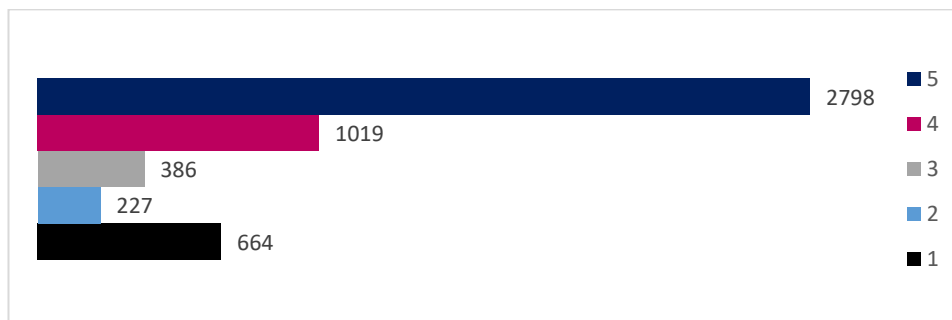


Gráfico 3 – Satisfação Global – Becom

2.4 AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

O Sistema de Controlo Interno (SCI) adotado pela DGES pretende garantir uma melhoria contínua. Para a sua execução, é essencial que estejam identificados os processos de gestão, assim como os respetivos procedimentos, indicadores e metas.

1 – Ambiente de controlo				
Questões	Aplicado			Fundamentação
	sim	não	na	
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X			Manual de Controlo Interno no âmbito da gestão administrativa, financeira e patrimonial
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			Sistema dinâmico de repartição de competências no âmbito das várias fases dos procedimentos pré-contratuais de aquisição de bens e serviços [e restantes áreas de atuação], em conexão direta com o Apoio Jurídico da DATA.
				Implementação de normas procedimentais estandardizadas nas várias unidades orgânicas.
				Sedimentação e aperfeiçoamento do sistema de centralização de compras públicas na DATA e da respetiva coordenação.
				Utilização da plataforma eletrónica interna de gestão e controlo dos contratos públicos (Sistema de Gestão de Contratos) e do GerFIP que permitiu inovação através da integração de ferramentas de gestão de processos da unidade de suporte.

1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	X		Existe uma empresa externa certificada que procede à auditoria financeira do orçamento de funcionamento da DGES e do FAS - Fundo de Ação Social.
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		Os princípios e valores que regem o serviço estão definidos em vários documentos de gestão, entre os quais no Plano de Gestão de Risco de Corrupção e Infrações Conexas, Manual de Controle Interno, etc.
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X		Diagnóstico das Necessidades de Formação; Plano de Formação; Avaliação da Eficácia da Formação
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X		Existem reuniões periódicas entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas.
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	x		É assegurada a realização de auditoria financeira externa ao orçamento da DGES.

2 – Estrutura organizacional

Questões	Aplicado			Fundamentação
	sim	não	na	
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			Após a publicação do Decreto-Lei n.º 86-A/2011, de 12 de julho (Lei Orgânica do XIX Governo Constitucional) e da Lei Orgânica do MEC (Ministério da Educação e Ciência) – Decreto-Lei n.º 125/2011, de 29 de dezembro, retificado pela Declaração de Retificação n.º 3/2012, de 26 de janeiro e alterado pelo Decreto-Lei n.º 266-G/2012, de 31 de dezembro: Decreto Regulamentar n.º 20/2012, de 7 de fevereiro (definiu a natureza, missão, atribuições e organização interna da DGES); Portaria n.º 143/2012, de 16 de maio (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 (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 (criou a unidade orgânica flexível da DGES – DATA). Foi publicado o Decreto-Lei n.º 215-A/2015 de 17 de dezembro, que aprovou a Lei Orgânica do XXI Governo Constitucional.

			Foi publicado o Decreto-Lei n.º 169-B/2019 de 3 de dezembro, que aprovou a Lei Orgânica do XXII Governo Constitucional.
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X		A DGES aplica o sistema 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		100%

3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
Questões	Aplicado			Fundamentação
	sim	não	na	
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			Manual de Controlo Interno para a área financeira, Regulamento de Fundo de Maneio, Regulamento de Ajudas de Custo e Transporte
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			Sim
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?			x	
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?			X	Não está totalmente implementado pelas especificidades técnicas inerentes aos postos de trabalho.
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			Manuais, Regulamentos e Procedimentos implementados onde se encontram definidas as responsabilidades funcionais em cada processo.
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			Procedimentos implementados onde se encontram definidos os fluxos de cada processo.
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			Encaminhamento de documentação definido por áreas de trabalho.
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			Em 2017 foi realizada a revisão do plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas, passando a abranger todas as áreas de atuação (UO'S) da DGES.
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			Sim. Sendo monitorizado no mesmo momento do PA e QUAR

4 – Fiabilidade dos sistemas de informação

Questões	Aplicado			Fundamentação
	sim	não	na	
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			GeRfIP; SIGO; SRH;PI-Sistema de Gestão de Assiduidade; Plataforma Eletrónicas de Compras Públicas; Plataforma Eletrónica Interna de Gestão e Controlo dos Contratos Públicos-Sistema de Gestão de Contratos; FE-AP (Fatura Eletrónica).
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 outputs dos sistemas?		X		
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	x			Cada vez mais, os sistemas de informação são construídos por forma a que seja possível extrair informação a ser utilizada nos processos de decisão. Em algumas áreas de negócio (nomeadamente Gestão da Rede de ES e Reconhecimento de Diplomas também já estão a ser usadas ferramentas de BI para elaboração de Dashboards).
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			Os acessos aos sistemas de informação são apenas acedidos por utilizadores credenciados. Toda a rede é protegida por sistemas de segurança de perímetro. A rede local é protegida por mecanismos de validação física dos dispositivos ligados.
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	X			Existe uma Política de Backups e mecanismos modernos para a realização das salvaguardas de dados regularmente e com possibilidade de diversos tempos diferentes para recuperação de informação.
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	X			O acesso aos sistemas de informação só é realizado mediante credenciais previamente atribuídas a utilizadores nomeados.

2.5 ANÁLISE DAS CAUSAS DE INCUMPRIMENTO DE AÇÕES OU PROJETOS

No ano 2020 todos os projetos ou ações foram realizados ou têm continuidade para o ano de 2021. Salienta-se que não foi ainda possível dar por concluída a implementação de um sistema de gestão documental dado que tiveram que se efetuar reformulações aos circuitos inicialmente desenhados.

2.6 COMPARAÇÃO DE DESEMPENHO

Satisfação dos utilizadores do balcão eletrónico (be.com)

Benchmarking nacional e internacional

Durante o ano de 2020 foi realizado o estudo de aferição da satisfação com o Be.COM. O convite foi dirigido aos 22 190 utilizadores que pediram informações à DGES através do Be.COM, cujo ticket foi encerrado em 2020.

Neste Benchmarking, é comparado o nível de Satisfação dos utilizadores do Be.COM com dados disponibilizados pelo Índice Nacional de Satisfação do Cliente (ECSI¹ – Portugal) em 2020, 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, Dual (gás natural e eletricidade), 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 Passageiros nas Áreas Metropolitanas de Lisboa (TPP-AML) e do Porto (TPP - AMP) têm algumas semelhanças com os apresentados aos utilizadores do Balcão Eletrónico (Be.COM), dada a dimensão e a grande concentração da oferta nas entidades promotoras.

¹ <http://www.ecsiportugal.pt/resultados-nacionais/>

O valor da dimensão satisfação obtido para os utilizadores do Be.COM é o melhor classificado

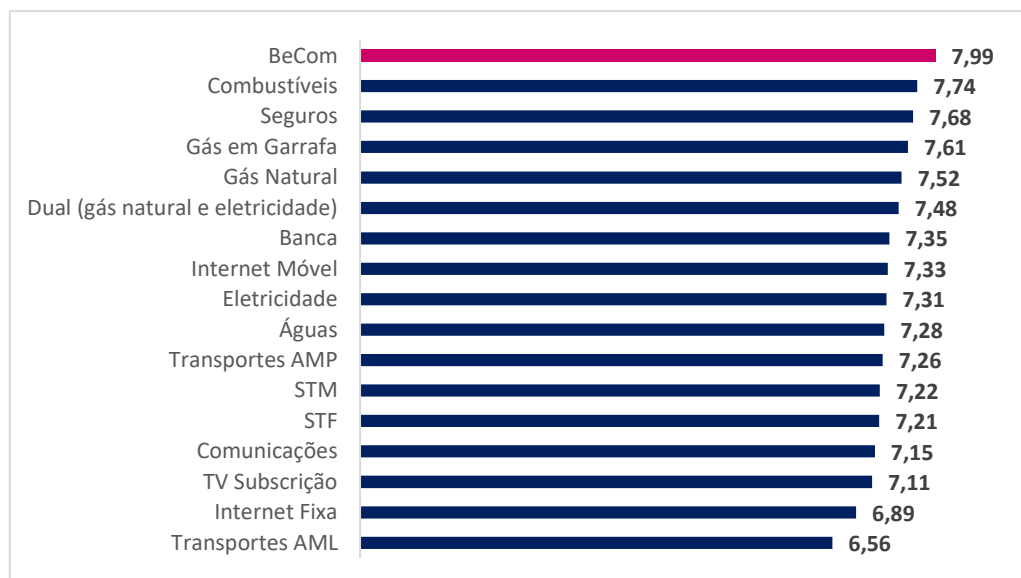


Gráfico 4 - Satisfação – Comparação nível de Satisfação dos utilizadores do Balcão Eletrónico com Outros Serviços em Portugal (ECSI 2020)

Ao nível do setor público, o American Customer Satisfaction Index (ACSI)² 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 primeira posição neste ranking, superando o Internet investment services em 0,1 pontos.

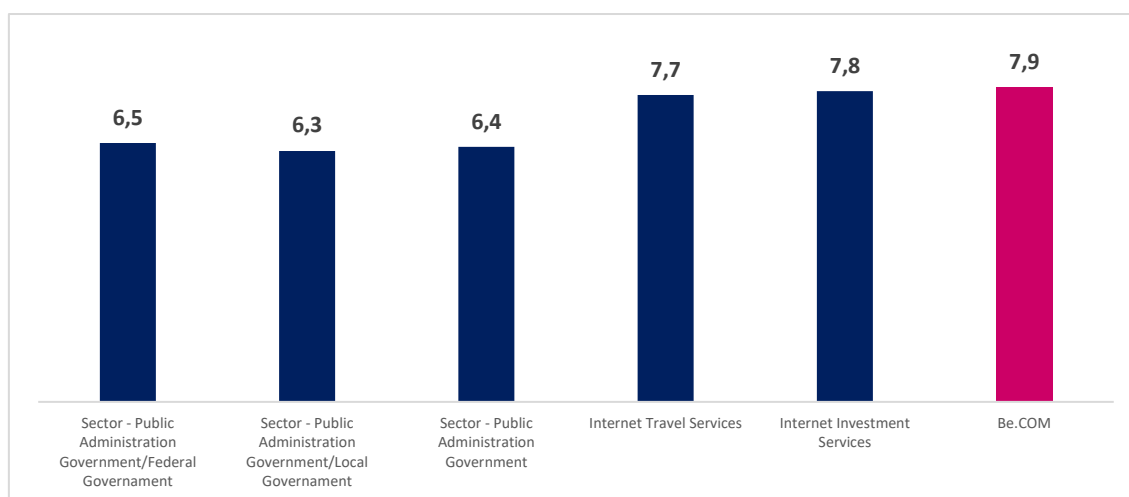


Gráfico 5 - Comparação nível de Satisfação dos utilizadores do Balcão Eletrónico com ACSI Scores – National, Setor & Industry março 2021

² <https://www.theacsi.org/national-economic-indicator/national-sector-and-industry-results>

BENCHMARKING NACIONAL

A metodologia base utilizada para a realização do questionário de satisfação para colaboradores foi a CAF (Common Assessment Framework), tal como é sugerido pelo Conselho Coordenador de Avaliação de Serviços.

Dos questionários aplicados, foi obtida uma taxa de resposta de 88%, o que revela adesão por parte dos trabalhadores da DGES demonstrando sua preocupação com a melhoria da organização, permitindo assim apostar num aperfeiçoamento continuado dos serviços prestados.

Na generalidade, é possível verificar que um grande grupo de trabalhadores da DGES se encontra dentro do intervalo “satisfeito e muito satisfeito” com a organização no seu todo, totalizando 48,5% das respostas. Assim sendo, os resultados refletem uma linha de continuidade a nível do grau de satisfação com a organização.

Para comparação dos resultados do inquérito de satisfação dos colaboradores, foi feito benchmarking a nível da metodologia utilizada com outros organismos que tivessem disponibilizado no respetivo website essa informação, nomeadamente com os serviços da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior³, como é o caso da Secretaria Geral da Educação e Ciência, organização que terá disponibilizado publicamente esses dados. Tal possibilitou aferir o grau de satisfação dos colaboradores nos vários critérios definidos, bem como desenvolver uma cultura de reflexão sobre as necessidades sentidas pelos mesmos, conducente à melhoria contínua dos serviços, do ambiente nele vivenciado e de apoio à definição das iniciativas a implementar.

	DGES 2020	SGEC 2019
Satisfação global dos colaboradores com a organização	3,20	3,73
Satisfação com as condições de trabalho	3,58	3,87
Satisfação com o desenvolvimento profissional	3,03	3,44
Níveis de motivação	3,03	4,11
Satisfação com o estilo de liderança do gestor de topo	3,11	3,85
Satisfação com o estilo de liderança do gestor de nível intermédio	3,60	4,03
Global	3,26	3,88

³ https://www.sec-geral.mec.pt/sites/default/files/relatorio_autoavaliacao_2019.pdf

Os resultados do benchmarking com o outro serviço que aplicou a referida metodologia, designadamente com o organismo acima referenciado, permitem concluir que a DGES se encontra posicionada abaixo na equiparação dos níveis de satisfação apurados.

2.7 MEDIDAS DE REFORÇO POSITIVO DE DESEMPENHO

Algumas das medidas de reforço positivo desencadeadas em 2020 terão continuidade ou impacto em 2021 e serão avaliadas periodicamente, das quais salientamos:

- ▶ Plano Estratégico da DGES;
- ▶ Plano de formação interno (+ DGES | Quem somos, o que fazemos, o que queremos fazer MELHOR), onde se pretende desenvolver a identidade corporativa da DGES, através da promoção do conhecimento pessoal e profissional das pessoas, numa perspetiva de formação e integração;
- ▶ Implementação do SIMGES – Sistema Modular de Gestão do Ensino Superior, na parte da gestão da rede de ensino superior (instituições e cursos) e do registo único e graus e diplomas e início da implementação do SIMGES na parte da atribuição de apoios sociais;
- ▶ Participação, enquanto entidade promotora, no Projeto *GE-HEI – Gender Equality in Higher Education Institutions*, financiado pelo *EEA Grants*;
- ▶ Participação no projeto europeu *Eurostudent*

2.8 AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E DEMAIS TRABALHADORES NA AUTOAVALIAÇÃO

Foi realizado, em janeiro de 2021, um questionário de satisfação aos colaboradores da DGES. Na generalidade, pode-se afirmar que a maioria dos colaboradores respondentes aos questionários, 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, e de modo a poder compará-la ao longo do tempo e numa tentativa de corrigir os aspetos que não se encontrem de acordo com as necessidades dos colaboradores e da organização.

Tabela 1 - Taxa de resposta aos questionários

	DGES	DATA	DRMCI	DSAES	DSSRES	DSAE	DIR
Convites	75	14	10	10	16	12	15
Respostas	66	8	1	10	16	10	6
Taxa de Resposta	88%	57%	10%	100%	100%	83%	40%

Dos questionários aplicados foi obtida uma taxa de resposta de 88%.

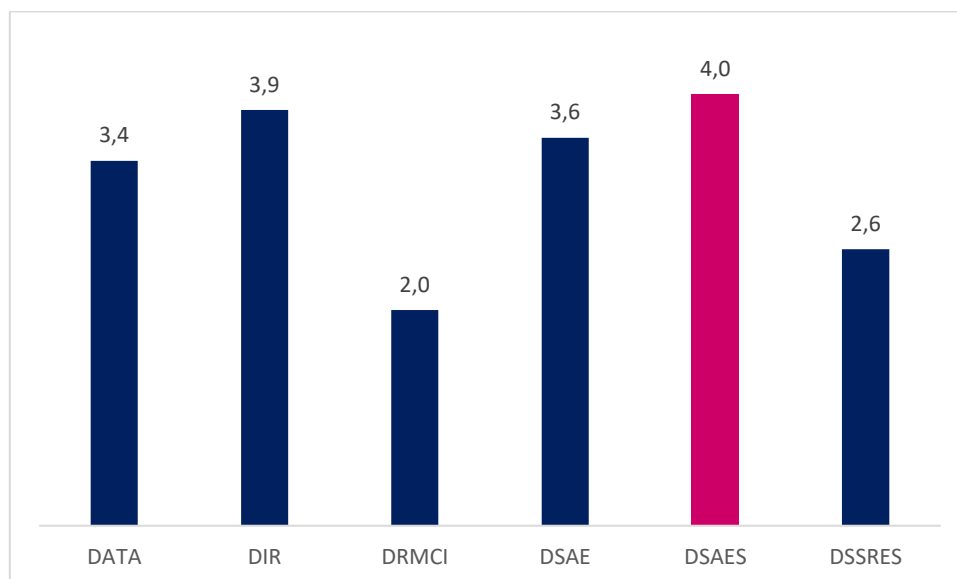


Gráfico 2 – Satisfação global e por Unidade orgânica

O questionário versou sobre um 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, constatou-se que 48.4% dos trabalhadores, que responderam ao questionário, se encontra satisfeito ou muito satisfeito.

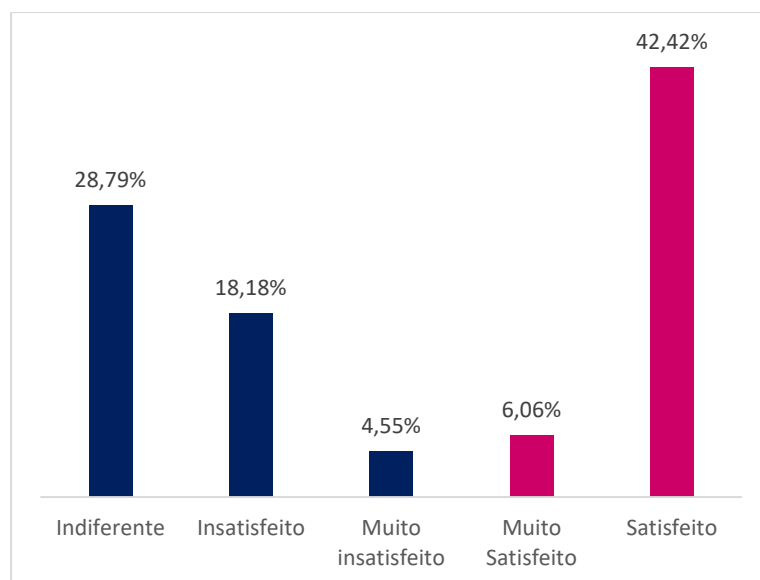


Gráfico 3 – Satisfação global dos trabalhadores

Os dados relativos à satisfação dos trabalhadores e dirigentes podem ser analisados na página abaixo. Pode-se aferir, de um modo geral (48,4%), que os trabalhadores da DGES se encontram satisfeitos ou muito satisfeitos com os dirigentes superiores

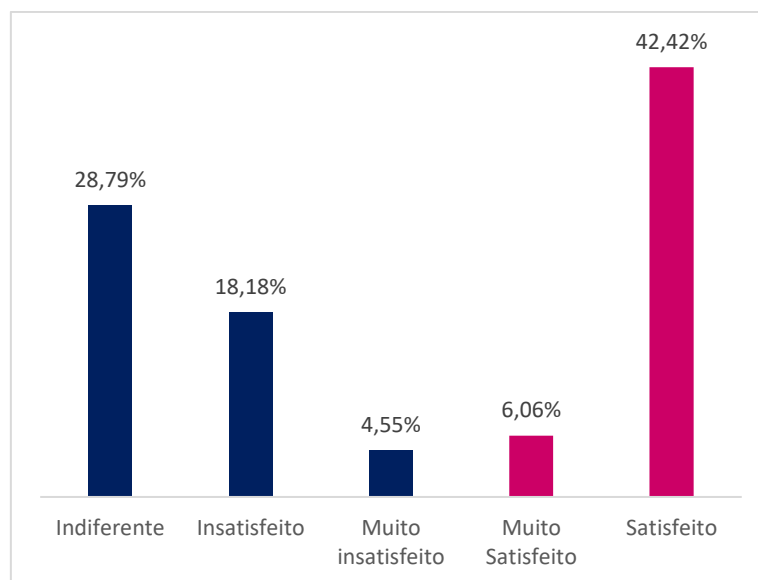


Gráfico 4- Satisfação com os dirigentes superiores

2.9 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PREVISTAS NO PLANO DE ATIVIDADES

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

Objetivo	Indicador	Métrica	Meta	Execução	Nível de cumprimento
Garantir a otimização e melhoria contínua da candidatura online ao Concurso nacional	Desmaterializar e simplificar processos e procedimentos - Contingentes especiais e pedidos de substituição de provas de ingresso por exames estrangeiros e formulário 20.º-A.	Nº de procedimentos implementados na totalidade	1	1	Atingido
Garantir a otimização e melhoria contínua da candidatura através dos Regimes Especiais	Desmaterializar e simplificar processos e procedimentos - Candidatura e gestão de documentação	Nº de procedimentos implementados na totalidade	1	1	Atingido
Reforçar a Comunicação	Reformular formas de comunicação - Conteúdos - BE.Com	Nº de novas funcionalidades/conteúdos	3	3	Atingido

	Gerir e manter atualizados os conteúdos da UO - Portal DGES	Nº de atualizações e novos conteúdos	6	6	Atingido
	Gerir e manter atualizados os conteúdos - Portal IncludES	Taxa de atualização de conteúdos = (Nº de conteúdos introduzidos / Nº de conteúdos solicitados) x 100	80%	100%	Superado
	Elaborar estudos, pareceres e diplomas legais tendo em vista o apoio à tomada de decisão e à definição de políticas.	Taxa de estudos e pareceres elaborados = (Nº de estudos e pareceres elaborados / Nº de estudos e pareceres solicitados) x 100	80%	100%	Superado
Reforçar o papel da DSAES no apoio à definição de políticas do Ensino Superior	Elaborar estudos e pareceres tendo em vista o apoio à tomada de decisão e à definição de políticas - CNAES	Taxa de pareceres elaborados = (Nº de pareceres elaborados / Nº de pareceres solicitados) x 100	80%	100%	Superado
	Elaborar pareceres e propostas legislativas para apoio jurídico e de consultoria às IES	Taxa de pareceres e propostas legislativas elaboradas = (Nº de pareceres e propostas elaboradas / Nº de pareceres e propostas solicitadas) x 100	80%	100%	Superado
Cooperação ativa com o Júri Nacional de Exames (JNE).	Criar site - Guia Geral de Exames 2020	Data de disponibilização online	Início do prazo de inscrição exames finais nacionais	100%	Superado
Elaboração e disponibilização de informação estatística sobre o acesso ao ensino superior	Elaborar Inquéritos para recolha e tratamento de dados	Taxa de execução das ações planeadas = (Nº de ações executadas / Nº de ações planeadas) x 100	75%	100%	Superado
Garantir a satisfação dos stakeholders da DSAES	Reformular as ações de formação e de divulgação junto dos vários Stakeholders Institucionais	Índice de satisfação aferido através dos resultados de inquéritos de qualidade (1 - Pouco satisfeito; 2 - Satisfeito; 3 - Muito Satisfeito)	2	3	Atingido
Reforçar a prestação de informação aos cidadãos, às instituições de ensino superior, às embaixadas e outras entidades públicas e privadas.	Diminuir o tempo médio de resposta aos tickets em relação a 2019	Taxa de redução = (Tempo médio de resposta 2020 / Tempo médio de resposta 2019) x 100	10%	10%	Atingido
	Garantir a emissão de documentação	Tempo médio de emissão de documentos = (média do nº de dias entre a data do pedido e a emissão do documento)	5	5	Atingido

	Garantir o nível médio de satisfação dos utilizadores do Be.Com	Índice de satisfação dos utilizadores do Be.Com (1 - Muito Insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 -Indiferente; 4 - Satisfeito; 5- Muito satisfeito)	2	4	Superado
Elaborar Manual de Procedimentos	Definição de procedimentos para integrar o Manual	Nº de procedimentos criados	2	2	Atingido
Aumentar a capacitação dos trabalhadores da unidade orgânica	Promover a participação dos colaboradores em ações de formação	Percentagem de trabalhadores que frequenta ações de formação por ano	50%	100%	Superado

Objetivos	Indicadores	Superados	8
10	16	Atingidos	8
Taxa cumprimento	Taxa de superação	Não atingidos	0
100%	50%	Não Apurado	0

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE

Objetivo	Indicador	Métrica	Meta	Execução	Nível de cumprimento
Implementar novas formas de atuação e sistemas colaborativos no Ensino Superior	Garantir a manutenção e melhoria contínua dos processos de análise e decisão de requerimentos do ensino superior privado	Taxa de incidência = (Nº de requerimentos verificados sem incidências/ Nº requerimentos verificados com incidências) x 100	<25%	22%	Superado
		Taxa de redução = (prazo médio de resposta (ou decisão) 2020/prazo médio de resposta 2019) x 100	5 dias úteis	39	Superado
Implementar novas formas de atuação e sistemas colaborativos no Ensino Superior	Realizar ações de formação a parceiros	Taxa de cumprimento das ações de formação (Nº de ações realizadas/ Nº de ações planeadas) x 100	97%	—	Não apurado
		Índice de satisfação dos formandos (1 - Muito Satisfeito; 2 - Satisfeito; 3 - Pouco satisfeito; 4 - Nada satisfeito; 5- Bastante insatisfeito)	2	—	Não apurado
Reforçar a comunicação	Melhorar a prestação e disponibilização de informação	N.º médio de dias de resposta no BeCom	6	4	Superado
		Índice de satisfação dos utilizadores do BeCom (1 - Muito Insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 -Indiferente; 4 - Satisfeito; 5- Muito satisfeito)	2	4	Superado
		Taxa de disponibilização de dados = (Nº de publicações executadas/ Nº publicações previstas [contém obrigatórias]) x 100	95%	100%	Superado
Desmaterializar e simplificar processos e procedimentos	Cumprir os objetivos dos projetos cofinanciados	Taxa de reembolsos = (Nº de pedidos de reembolso submetidos/ Nº de reembolsos recebidos) x 100	80%	100%	Superado

		Taxa de erro detetado por auditorias externas = (despesa auditada com erro)/(despesa auditada)	≤ 1,25	0%	Superado
Afirmar a DGES na regulação do Ensino Superior	Avaliar a qualidade dos serviços de ação social no Ensino Superior	Taxa de execução do plano de auditorias = (auditorias realizadas/auditorias planeadas) x 100	85%	—	Não apurado
Reforçar o papel da DGES no apoio à definição de políticas de Ensino Superior	Elaborar e divulgar estudos sobre o sistema de ação social no Ensino Superior	Nº de estudos elaborados e divulgados	2	1	Atingido
Construir um manual de procedimentos global	Aprovar procedimentos para integrar no manual	1 manual aprovado até 31-12-2020	1	—	Não apurado

Objetivos	Indicadores	Superados	7
7	7	Atingidos	1
Taxa cumprimento	Taxa de superação	Não atingidos	0
114%	100%	Não Apurado	4

DIREÇÃO DE SERVIÇOS SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

Objetivo	Indicador	Métrica	Meta	Execução	Nível de cumprimento
Implementar o Sistema Integrado e Modular de Gestão do Ensino Superior	Criar o Registo único nacional	Taxa de realização do projeto (N.º de atividades realizadas/ N.º de atividades previstas*100)	100%	100%	Atingido
	Criar um Sistema integrado de gestão da Rede e oferta formativa do ES	Taxa de realização do projeto (N.º de atividades realizadas/ N.º de atividades previstas*100)	100%	95%	Atingido
	Divulgar o SIMGES e apoiar as IES na sua adoção e utilização	Taxa de cumprimento do plano de formação e divulgação (N.º de ações realizadas/ N.º de ações previstas*100)	80%	—	Não Apurado

Melhorar a prestação e disponibilização de informação	Responder em tempo útil aos pedidos de informação e garantir a atualização da informação no site	Prazo médio de resposta às solicitações de informação recebidas pelo Be.Com e pelo SMARTMEC (se aplicável)	8 dias úteis	8	Atingido
	Elaborar um estudo sobre as vagas	Taxa de cumprimento do plano de atualizações de informação no site (atualizações previstas/ atualizações realizadas*100)	80%	100%	Superado
		Data de publicação do estudo	12/31/2020	—	Não Apurado
Garantir a gestão de processos relativos à rede de instituições de ensino superior com qualidade	Garantir a verificação dos pressupostos do reconhecimento de interesse público a todos os estabelecimentos do ensino superior privado	Taxa de realização do plano (N.º de RIP verificados/ N.º de verificações de RIP pendentes por motivos não imputáveis à DSSRES)	70%	70%	Atingido
		Nível de qualidade das atividades desenvolvidas	Nível [3 a 4]	4	Atingido
	Garantir a gestão de processos relativos às infraestruturas	Prazo médio de conclusão dos processos	30 dias uteis	42	Não atingidos
		Nível de qualidade das atividades desenvolvidas	Nível [3 a 4]	3	Atingido
Garantir a gestão de processos relativos à oferta formativa com qualidade	Garantir a gestão de processos de registo de CTeSP	Prazo para conclusão dos pedidos de registo	Prazo limite: [1 de maio a 15 de maio] (salvo situações não imputáveis à DSSRES)	5/15/2020	Atingido
		Prazo médio para registos de alteração de TESP	15 dias úteis	15	Atingido
		Nível de qualidade das atividades desenvolvidas	Nível [3 a 4]	5	Superado
	Garantir a gestão de processos de registo de ciclos de estudos referentes de grau	Prazo médio para registos de criação de ciclos de estudos	[15 a 20 dias úteis]	8	Superado
		Prazo médio para registos de alteração de ciclos de estudos	10 dias úteis	10	Atingido
		Nível de qualidade das atividades desenvolvidas	Nível [3 a 4]	5	Atingido

		Prazo médio de emissão de DRIC	2 dias úteis	2	Atingido
Garantir a emissão de documentação da responsabilidade da DSSRES	Responder em tempo útil aos pedidos de emissão de documentação	Prazo médio de conclusão de pedidos de emissão de documentos de estabelecimentos encerrados (EESE)	10 dias úteis	15	Superado
Inovar na DSSRES	Passar a emitir declarações digitais (DRIC e EESE) com recurso a um repositório genérico de disponibilização e certificação de documentos	Taxa de cumprimento do plano de declarações digitais (atividades planeadas/n.º de atividades não implementadas*100)	60%	90%	Superado
	Disponibilizar dashboards/relatórios de monitorização dos objetivos do PA e individuais	Taxa de cumprimento do plano de desenvolvimento de dashboards/relatórios (atividades planeadas/n.º de atividades não implementadas*100)	50%	80%	Superado
Desenvolver um manual de procedimentos globais	Desenvolver um manual de procedimentos globais	Data de apresentação dos procedimentos	12/31/2020	10/31/2020	Superado
Garantir a satisfação dos stakeholders da DSSRES	Satisfazer os colaboradores da DSSRES	Índice de satisfação aferido através dos resultados de inquéritos de qualidade (1 - Pouco satisfeito; 2 - Satisfeito; 3 - Muito Satisfeito)	2	3	Superado
	Satisfazer os stakeholders da DSSRES	Índice de satisfação dos utilizadores do BeCom (1 - Muito Insatisfeito ; 2 - Insatisfeito; 3 -Indiferente; 4 - Satisfeito; 5- Muito satisfeito)	2	4	Superado

Objetivos	Indicadores	Superados	9
8	15	Atingidos	11
Taxa cumprimento	Taxa de superação	Não atingidos	1
133%	60%	Não Apurado	2

DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

OBJETIVO	INDICADOR	MÉTRICA	Meta	Execução	Nível de cumprimento
Garantir a execução de medidas de simplificação e modernização administrativa na UO	Desenvolver e adaptar a Plataforma RecOn aos requisitos do DL n.º 66/2018.	Taxa de resposta a solicitações, no prazo legal previsto no CPA (exceção de situações não imputáveis ao serviço) = (Nº solicitações/ Nº respostas prestadas, dentro do prazo legal)	80%	285%	Superado
Aumentar a visibilidade e eficiência/eficácia da atuação do Centro ENIC/NARIC	Revitalizar a Rede nacional de IES.	Taxa de execução das ações programadas = (Nº ações executadas/ Nº ações planeadas) x 100	80%	291%	Superado
	Organização da 27ª Reunião Anual da Rede ENIC/NARIC (Junho 2020)	Taxa de execução das ações programadas = (Nº ações executadas / Nº de ações planeadas) x 100	80%	—	Não Apurado
	Inovar nas formas de atendimento/resposta ao público com o aumento do recurso à via digital.	Taxa de execução das ações programadas = (Nº ações executadas/ Nº ações planeadas) x 100	80%	285%	Superado
Assegurar a informação e gestão dos pedidos de reconhecimento de qualificações estrangeiras	Prestar resposta aos pedidos de registo, no prazo legal, ao abrigo do DL n.º 66/2018.	Taxa de resposta aos pedidos de registo, no prazo legal, ao abrigo do Decreto-Lei Nº 66/2018 = (Nº de respostas/ Nº de solicitações) x 100	90%	300%	Superado
	Emitir Declarações NARIC e responder aos pedidos de informação.	Taxa de resposta a solicitações junto do centro ENIC/NARIC (incluindo BE.COM), no prazo legal previsto no CPA = (Nº respostas/ Nº solicitações) x 100	70%	278%	Superado
	Garantir o nível médio de satisfação dos utilizadores do Be.Com	Índice de satisfação dos utilizadores do BeCom (1 - Muito Insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 -Indiferente; 4 - Satisfeito; 5- Muito satisfeito)	2	4	Superado
	Resposta aos pedidos de informação	Taxa de resposta a solicitações junto do centro ENIC/NARIC , através do BE.COM, no prazo legal previsto no CPA = (Nº respostas/Nº solicitações) x 100	70%	294%	Superado
	Atualizar a base de dados dos pedidos de equivalência ou reconhecimento de habilitações superiores estrangeiras.	Taxa de pedidos inseridos nas bases de dados = (Nº pedidos recebidos/ Nº pedidos inseridos) x 100	70%	—	Não apurado

Assegurar o apoio e acompanhamento técnico e jurídico à implementação do DL n.º 66/2018	Prestar o apoio técnico à Comissão de Reconhecimento de Graus e Diplomas Estrangeiros (elaboração de estudos comparativos por país, elaboração de propostas de deliberações e despachos)	Taxa de resposta a solicitações = (N.º solicitações/N.º respostas) x 100	80%	100%	Superado
	Colaborar na elaboração da Portaria que irá regulamentar o processo de reconhecimento de graus académicos e diplomas de ES atribuídos por IES estrangeiras, presente no DL n.º 66/2018.	Taxa de execução das ações programadas = (N.º ações executadas / N.º ações programadas) x 100	80%	300%	Superado
Acompanhar e apoiar a definição de políticas e participação em programas do ES no quadro da UE e da sua cooperação externa	Colaborar na definição e execução de políticas e programas da UE e garantir a participação nacional nos respetivos fóruns	Taxa de execução das ações programadas = (N.º ações executadas / N.º ações programadas) x 100	80%	300%	Superado
	Acompanhar e apoiar os trabalhos de preparação da próxima PRES PT do Conselho da UE (2021), no quadro das atividades relacionadas com o ES.	Taxa de execução das ações programadas = (N.º ações executadas / N.º ações programadas) x 100	80%	300%	Superado
Acompanhar e apoiar a definição e execução de políticas no âmbito da cooperação internacional em matérias relativas ao ES	Colaborar na definição e execução de políticas no âmbito das ações de cooperação bilateral.	Taxa de execução das atividades solicitadas = (N.º atividades executadas/ N.º atividades solicitadas) x 100	80%	300%	Superado
	Colaborar na execução de políticas e medidas relativas à política migratória, no âmbito das atividades desenvolvidas pelo ACM	Taxa de execução das atividades solicitadas = (N.º atividades executadas/ N.º atividades solicitadas) x 100	80%	300%	Superado
	Colaborar na definição e execução de políticas no âmbito das ações de cooperação multilateral.	Taxa de execução das atividades solicitadas = (N.º atividades executadas/ N.º atividades solicitadas) x 100	80%	300%	Superado
Promover o ensino superior português e prestar o apoio à sua internacionalização	Colaborar e apoiar a estratégia nacional de internacionalização do ensino superior em Portugal, nomeadamente através da iniciativa "Study&Research in Portugal"	Taxa de execução das atividades solicitadas no portal "Study&Research in Portugal" = (N.º de atividades executadas/ N.º de atividades solicitadas) x 100	80%	300%	Superado
		Taxa de execução das atividades solicitadas no portal da DGES = (N.º de atividades executadas/ N.º de atividades solicitadas) x 100	80%	100%	Superado

		Taxa de resposta a pedidos de informação = (Nº pedidos respondidos/ Nº pedidos solicitados) x 100	80%	300%	Superado
		Taxa de divulgação = (Nº de divulgações/ Nº de divulgações planeadas) x 100	80%	300%	Superado
	Assegurar as divulgações e execução de atividades de promoção do ES português.	Taxa de execução das atividades solicitadas no portal da DGES = (Nº de atividades executadas/ Nº de atividades solicitadas) x 100	80%	100%	Superado
Assegurar a participação em projetos do Ensino Superior ao nível nacional e internacional	Garantir a participação da DRMCI nos projetos em curso, acompanhando ativamente o planeamento, execução e avaliação das atividades	Taxa de execução das atividades solicitadas = (nº atividades executadas / nº atividades solicitadas) x 100	80%	300%	Superado
Prestar e assegurar apoio jurídico em todas as matérias relacionadas com as atividades da UO	Realizar as diligências necessárias à justa composição dos interesses das partes envolvidas em articulação com a Secretária-geral da Tutela e no quadro das competências da DGES.	Taxa de execução das ações programadas = (N.º ações executadas / Nº de ações planeadas) x 100	80%	300%	Superado

Objetivos	Indicadores	Superados	18
9	20	Atingidos	0
Taxa cumprimento	Taxa de superação	Não atingidos	0
90%	90%	Não Apurado	2

DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

Objetivo	Indicador	Métrica	Meta	Execução	Nível de cumprimento
Melhorar a transparência na gestão dos recursos humanos	Proceder à divulgação de procedimentos de interesse geral	Taxa de cumprimento das atividades planejadas = (Nº de atividades desenvolvidas/ Nº de atividades planejadas) x 100	80%	100%	Superado
Adaptar medidas de conciliação entre a vida profissional e a vida familiar na DGES	Dar cumprimentos às medidas necessárias	Taxa de cumprimento das atividades planejadas = (Nº de atividades planejadas/Nº de atividades desenvolvidas) x100	80%	120%	Superado
Assegurar a atualização do imobilizado da DGES	Atualizar o imobilizado da DGES	Taxa de cumprimento das atividades planejadas = (Nº de atividades desenvolvidas/ Nº de atividades planejadas) x 100	80%	125%	Superado
Assegurar a qualidade da prestação de informação externa	Prestar informação com legalidade, regularidade e fiabilidade	Taxa de informação em conformidade = (Nº de relatórios em conformidade/ Nº total de relatórios submetidos) x 100	80%	124%	Superado
Garantir a monitorização da execução orçamental	Elaborar relatórios trimestrais	Número de relatórios elaborados	3	2	Atingido
Melhorar o acompanhamento da execução material e financeira dos contratos públicos	Elaborar mapas de controlo	Número de mapas	4	2	Atingido
Garantir a eficácia do planeamento de contratação pública	Elaboração de um plano anual de compras	Taxa de cumprimento das atividades planejadas = (Nº de atividades desenvolvidas/Nº de atividades planejadas)x100	85%	118%	Superado
Assegurar a elaboração da documentação de prestação de contas, de acordo com o modelo de serviços partilhados	Apresentação da Conta de Gerência	Data de entrega	Apresentação das Contas até 30/04/2020	4/21/2020	Superado

Reforçar o envolvimento dos trabalhadores intervenientes na execução de contratos públicos	Realizar sessão de esclarecimento na área da gestão de contratos	Prazo	Até 31/12/2020	–	Não apurado
Construir um manual de procedimentos global	Definir e aprovar procedimentos para integrar no manual	Nº de procedimentos criados	1 manual aprovado até 31-12-2020	12/31/2020	Atingido

Objetivos	Indicadores	Superados	6
10	10	Atingidos	3
Taxa cumprimento	Taxa de superação	Não atingidos	0
90%	60%	Não Apurado	1

NÚCLEO DE APOIO À INOVAÇÃO, PLANEAMENTO E AVALIAÇÃO - DIREÇÃO

Objetivo	Indicador	Métrica	Meta	Execução	Nível de cumprimento
Promover a cultura da participação e disseminação de informação na DGES	Organizar e prover o programa de formação Mais DGES 3.0	Taxa de cumprimento das ações planeadas = (Nº ações realizadas/ Nº de ações planeadas) x 100	80%	100%	Superado
		Nível de satisfação dos presentes	Boa	Boa	Atingido
		Taxa de participação = (Nº de participantes / Nº trabalhadores) x 100	80%	80%	Atingido
Assegurar a participação da DGES em eventos e projetos	Colaborar no Projeto Ge-HEI - Gender Equality in Higher Education Institutions	Taxa de resposta às solicitações = (nº de respostas / nº de solicitações) x 100	80%	100%	Superado
		Qualidade da resposta	Boa	–	Não apurado
	Participação Eurostudent europeu e coordenação de Eurostudent português	Taxa de realização de atividades previstas para 2019 = (nº de atividades realizadas/ nº de atividades previstas) x 100	75%	150%	Superado
		Taxa de participação das ações internacionais = (nº de ações realizadas/ nº participações) x 100	80%	100%	Superado

	Assegurar diversas representações institucionais (nacionais e internacionais)	Taxa de participação às solicitações = (nº de respostas / nº de solicitações) x 100	80%	100%	Superado
Criar uma identidade digital na DGES	Implementar o plano de comunicação especificamente para redes sociais	Nº de publicações nas redes sociais da DGES	80	112	Superado
Aumentar o nível de controlo interno da DGES		Taxa de cumprimento das medidas referenciadas no Plano de Gestão de Riscos e Infrações Conexas (Nº de medidas referenciadas/ Nº de medidas cumpridas) x 100	75%	100%	Superado
Potenciar a utilização de ferramentas de analítica e reporting	Adaptar o conteúdo dos ficheiros existentes de forma a construir uma plataforma de monitorização na DGES de modo a disponibilizar Dashboards de monitorização dos processos e relatórios	Taxa de realização das atividades previstas (para construção de Dashboards e relatórios) = (Nº de atividades realizadas/ Nº de atividades previstas) x 100	90%	100%	Superado

Objetivos	Indicadores	Superados	7
5	7	Atingidos	2
Taxa cumprimento	Taxa de superação	Não atingidos	0
129%	100%	Não Apurado	1

INFORMÁTICA - DIREÇÃO

Objetivo	Indicador	Métrica	Meta	Execução	Nível de cumprimento
Promover a modernização, integração e inovação dos sistemas de informação da DGES	Documentar processos relativos a contas de utilizadores e direitos associados	Data de conclusão	3/31/2020	–	Não Apurado
		Data de conclusão	4/30/2020	–	Não Apurado
	Acompanhar o levantamento dos requisitos para a implementação do SIMGES - Gestão de Apoios Sociais	Data de conclusão	4/30/2020	12/30/2020	Não atingido
		Data de implementação	12/31/2020	–	Não Apurado
Adotar soluções tecnológicas que otimizem os serviços da DGES	Proceder à revisão geral da rede wired do edifício	Data de conclusão	6/30/2020	–	Não Apurado
	Aumentar a cobertura da rede wireless do edifício através da instalação de dez acessos de ponto adicionais	Data de conclusão	6/30/2020	2/20/2020	Superado
Implementar uma cultura orientada para a criação de valor e inovação	Suportar a implementação dos mecanismos adequados ao cumprimento de compliance com RGPD	Data de conclusão	3/31/2020	2/21/2020	Superado
		Data de implementação	12/31/2020	12/21/2020	Superado
		Data de contratação dos trabalhos	6/30/2020	2/21/2020	Superado
	Reformular o fornecimento e manutenção de energia a todos os bastidores de equipamentos do edifício.	Data de implementação	10/31/2020	9/8/2020	Superado
		Data de implementação	10/31/2020	9/8/2020	Superado

Objetivos	Indicadores	Superados	3
3	6	Atingidos	0
Taxa cumprimento	Taxa de superação	Não atingidos	1
50%	50%	Não Apurado	1

2.10 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NÃO PREVISTAS NO PLANO DE ATIVIDADES

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

Recursos Humanos	Boas Práticas	Atividades relevantes (não constantes em PA)
Situação a 31-12-2020:	Desmaterialização e simplificação de procedimentos - Criação e Implementação de formulário eletrónico de candidatura RE	Aplicação e desenvolvimento do procedimento criado pela Portaria n.º 111/2019, de 12 de abril. Articulação com IES/DGACCP/SEF e Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior
1 Dirigente	Criação de plataforma para candidatura ao ensino superior público através do concurso especial para diplomados das vias profissionalizantes	Acompanhamento dos vários projetos de diplomas legais e emissão de pareceres com vista à criação de um regime de acesso ao ensino superior para os titulares de cursos de vias profissionalizantes
5 Técnicos Superiores (1 saída por aposentação)	Interação colaborativa com os diferentes stakeholders - reformulação das ações de formação e introdução de novos canais de comunicação	Implementação e gestão do concurso especial para candidatos diplomados das vias profissionalizantes
4 Assistentes Técnicos		Elaboração de material informativo para divulgação das várias formas de acesso ao ensino superior junto da Diáspora
		Acompanhamento e participação no procedimento criado para estudantes sem exames finais do ensino secundário estrangeiro

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE

Recursos Humanos	Boas Práticas	Atividades relevantes (não constantes em PA)
Situação a 31-12-2020: 1 diretora de serviços 10 técnicos superiores Entrada a 01-2020 (por mobilidade): 1 técnica superior Saídas a 10-2020 (por mobilidade): 2 técnicas superiores	Participação colaborativa com as diversas instituições de ensino superior no desenvolvimento das ferramentas utilizadas por todas no âmbito da ação social direta.	Assegurar a análise e decisão sobre os pedidos de atribuição de outros tipos de bolsa da competência da DGES, designadamente: bolsas para estudantes com incapacidade igual ou superior a 60% e bolsas de mobilidade do Programa +Superior.
	Estreita comunicação e colaboração com outras entidades da Administração Pública (nomeadamente Autoridade Tributária, Segurança Social e AMA) para introdução de melhorias contínuas nas plataformas informáticas e obtenção de dados indispensáveis à análise.	Desenvolvimento das ações que competem à DGES no domínio das bolsas por mérito.
	Interação com outras UO's da DGES para utilização de informação comum e de dados disponíveis internamente, bem como colaboração em tarefas transversais. Existência de uma boa e célere comunicação, quer com as entidades cofinanciadoras, quer junto das entidades envolvidas na prestação de contas.	Apoio, em conjunto com a DSSRES, na divulgação, prestação de informação aos estudantes e de indicações às instituições de ensino superior sobre nova solução de alojamento para estudantes deslocados.

DIREÇÃO DE SERVIÇOS SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

Recursos Humanos	Boas Práticas	Atividades relevantes (não constantes em PA)
Situação a 31-12-2020: 1 dirigente 14 técnicos superiores A 03-2020 iniciou funções 1 técnico superior ao abrigo de Mobilidade interna, que terminou funções em 05-2020 Em 06-2020 1 técnico superior voltou de licença sem vencimento Em 09-2020 1 técnico superior voltou de licença sem vencimento Saída a 09-2020 (ao abrigo de Mobilidade interna): 2 técnicos superiores	Versatilidade do RH. Apoio em ferramentas tecnológicas para automação de processos. Construção de indicadores e dashboards para monitorização da performance dos técnicos e da UO. Emissão digital de documentos, com total desmaterialização e gestão dos processos.	OFERTA FORMATIVA i. Ciclos de estudos conferentes de graus a. Comunicar à DGEEC os registos de criação e os registos de alteração quando haja lugar a alteração de denominação b. Proceder ao cancelamento do registo na sequência da cessação de ciclos de estudos ou da não acreditação c. Propor a homologação ministerial das medidas de salvaguarda dos estudantes em caso de cessação de ciclos de estudos ii. Comissões presididas pelo Diretor-Geral e que incidem sobre os cursos técnicos superiores profissionais, e os cursos de especialização tecnológica a. Preparar reuniões, dar apoio técnico, apreciar pedidos de autorização de funcionamento de CET, elaborar atas e propostas de deliberação REDE DO ENSINO SUPERIOR a. Condução de processos de encerramento compulsivo e acompanhamento dos estudantes na mudança para outras instituições. b. Realização de ações de acompanhamento, juntamente com a IGEC, às entidades instituidoras de estabelecimentos de ensino superior em processo de encerramento, para que seja assegurada a guarda e conservação de toda a documentação fundamental. c. Resposta às solicitações de outras entidades ESTABELECIMENTOS DE ENSINO SUPERIOR ENCERRADOS a. Responder à IGEC, tribunais e outras autoridades públicas no âmbito de investigações e processos instaurados b. Emitir documentação a partir dos espólios académicos c. Organizar e inventariar documentação dos espólios académicos INFRAESTRUTURAS Realização

DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

Recursos Humanos	Boas Práticas	Atividades relevantes (não constantes em PA)
Situação a 31-12-2020: 1 dirigente 8 técnicos superiores Saída a 01-2020 (ao abrigo de Mobilidade): 2 técnicos superiores Entrada a 01-2020 (ao abrigo de Mobilidade): 2 técnicos superiores	Aperfeiçoamento do sistema de atendimento da equipa de reconhecimento académico em articulação com outras Unidades Orgânicas no funcionamento do Balcão Único (até à suspensão por motivos pandémicos)	Análise e preparação de novas deliberações para o Reconhecimento Automático, com a inclusão de mais países e graus académicos, bem como a revisão das deliberações já existentes.
	Otimização da desmaterialização e da simplificação dos processos de reconhecimento em Portugal (DL66/2018), no que concerne ao pedido, emissão e envio das certidões de Reconhecimento.	Preparação e organização da Reunião da Rede ENIC/NARIC
	Alargamento da atribuição do registo único a todos os tipos de reconhecimento e centralização dos pedidos na plataforma RecOn.	Substituição e otimização do formulário de Declarações NARIC
	Interação e colaboração regular com diversas Instituições de Ensino Superior com vista ao esclarecimento de questões e otimização do funcionamento do ReCon (ferramenta comum no âmbito do reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros).	Revisão e atualização da mailing utilizada para as divulgações externas da DRMCI junto de Instituições de Ensino Superior (gabinetes de relações internacionais/Erasmus e dirigentes responsáveis pela internacionalização).
		Participação nos grupos de trabalho de Peritos da UE para a implementação das Redes de Universidades Europeias e na Rede PERIN (PORTUGAL-EUROPE R&I NETWORK).

DATA

Recursos Humanos	Boas Práticas	Atividades relevantes (não constantes em PA)
Situação a 31-12-2020:		
1 Dirigente	Acompanhamento e divulgação de informação com interesse para os trabalhadores da DGES, designadamente as sucessivas alterações legislativas no âmbito da COVID	Continuação da promoção da partilha de informação e entreaajuda entre as diferentes UO's, para uma melhor integração interna, através da realização de reuniões periódicas e troca frequente de informação.
7 técnicos superiores		
6 Assistentes técnicos	Promoção da conciliação da vida profissional e familiar, que teve um maior relevo no contexto de pandemia, através da análise criteriosa e emissão de largas dezenas de pareceres sobre pedidos de jornada contínuas e pedidos de prestação de trabalho em regime de teletrabalho.	Organização e acompanhamento administrativo do processo de reconstituição da carreira dos trabalhadores que ingressaram por via do procedimento de regularização dos vínculos precários (PREVPAP)
	Atualização do imobilizado da DGES, aproveitando positivamente a ausência de trabalhadores presenciais, nas instalações da DGES.	Reforço da desmaterialização de processos, sobretudo impulsionada pelo regime de teletrabalho, designadamente, no processo de prestação de contas de 2019.

DIREÇÃO

Recursos Humanos	Boas Práticas	Atividades relevantes (não constantes em PA)
Situação a 31-12-2020:		
1 Subdiretora-Geral		
1 Especialista de Informática	Atualização ao momento das várias plataformas onde a DGES se encontra	Projetos Portugal 2020 (SAMA) Eurostudent
6 Técnicos Superiores	Dar a conhecer os projetos internos aos trabalhadores	Monitorização das denúncias das praxes
1 Técnico de Informática	Divulgar ao exterior Missão, Visão e Valores da DGES	Dinamização e organização do Programa + DGES
1 Assistente Operacional		

2.11 ANÁLISE DOS RECURSOS

Para a realização da missão da DGES, é decisiva a existência de uma estrutura de recursos humanos (RH) multidisciplinar.

Para o QUAR 2020 foram planeados um total de 90 efetivos, correspondentes a Dirigentes Superiores, Dirigentes Intermédios, Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos, Assistentes Operacionais e Informáticos.

Tabela 2 – Análise de recursos humanos

Recursos humanos	Pontos	Planeado	Pontuação planeada	Executado	Pontuação executada	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20	2	40	1	20	-20
Dirigentes - Direção intermédia	16	5	80	5	80	80
Técnico superior - (inclui Especialistas de informática)	12	67	804	54	648	648
Coordenador Técnico	9	0	0	0	0	0
Assistente técnico - (inclui Técnicos de informática)	8	15	120	14	112	112
Assistente Operacional	5	1	5	1	5	5
Total	70	90	1049	75	865	-184

De acordo com a pontuação, face aos 1049 pontos planeados, foram executados 865. Verifica-se, deste modo, uma **taxa de realização dos recursos humanos de 82%**.

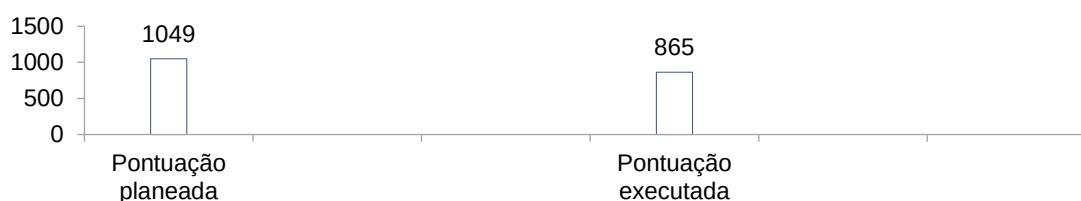


Gráfico 5 – Recursos humanos (pontos)

2.11.1 RECURSOS FINANCEIROS

Os recursos financeiros da DGES provêm de três fontes: Orçamento de Estado, receitas próprias e receitas comunitárias.

Da análise do orçamento executado, conclui-se que a gestão dos recursos financeiros da DGES foi feita de forma eficiente e racional, atentas as reposições e cativações ocorridas decorrentes de legislação em vigor.

Apresenta-se de seguida a esquematização do acima descrito:

Tabela 3 – Análise de recursos financeiros

Recursos financeiros (euros)	Planeado	Executado	Desvio	Taxa de realização	
Orçamento de atividades/funcionamento	3 114 677	2 983 453	-131 224	-131 224	96%
Despesas c/Pessoal	2 269 683	2 396 294	126 611	126 611	106%
Aquisições de Bens e Serviços	648 329	402 786	-245 543	-245 543	62%
Transferências	22 000	18 937	-3 063	-3 063	86%
Outras despesas correntes	7 146	2 015	-5 131	-5 131	28%
Bens de Capital	167 519	163 421	- 4 098	- 4 098	98%
Investimento/projetos	0	0	0	0	N.A
Outros valores	0	0	0	0	N.A
Total	3 114 677	2 983 453	-131 224	-131 224	96%

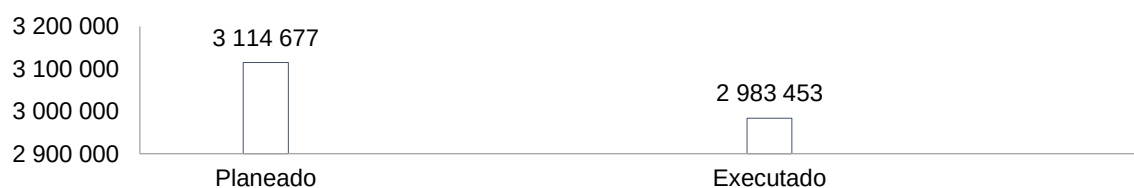


Gráfico 6 – Recursos financeiros

2.11.2 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.

Peso objetivo no parâmetro	Peso do indicador no objetivo	Parâmetros	Objetivos	Indicadores	Taxa de realização dos indicadores	Taxa de realização dos objetivos	Taxa de realização dos parâmetros
30%	100%	Eficácia	O. 1	I. 1	100,00%	100,00%	110,00%
40%	100%		O. 2	I. 2	125,00%	125,00%	
30%	100%		O. 3	I. 3	100,00%	100,00%	
5%	50%		O. 4	I. 4	100,00%	126,67%	
	50%			I. 5	153,33%		
10%	100%	O. 5	I. 6	121,00%	121,00%	107,52%	
10%	35%	O. 6	I. 7	125,00%	108,75%		
	35%		I. 8	100,00%			
	30%		I. 9	100,00%			
10%	100%	O. 7	I. 10	100,00%	100,00%		
5%	100%	O. 8	I. 11	100,00%	100,00%		
15%	50%	O. 9	I. 12	100,00%	100,00%		
	50%		I.13	100,00%			
45%	100%	O.10	I. 14	107,14%	107,14%		
10%	35%	O. 11	I. 15	100,00%	107,00%		
	30%		I. 16	100,00%			
	35%		I.17	120,00%			
45%	100%	O. 12	I. 18	120,00%	120,00%	115,53%	
10%	100%	O.13	I.19	100,00%	100,00%		
35%	100%	O. 14	I. 20	116,67%	116,67%		
100%	100%	Global					111,22%

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

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

$$\text{CUSTO vs. EFICÁCIA} = \frac{111,22\%}{88\%} = 1,35$$

Realizando uma análise comparativa da taxa de produtividade com a verificada em 2019 (1,28), verifica-se que, face aos recursos humanos disponíveis, o desempenho global da DGES teve um incremento de (0,07).

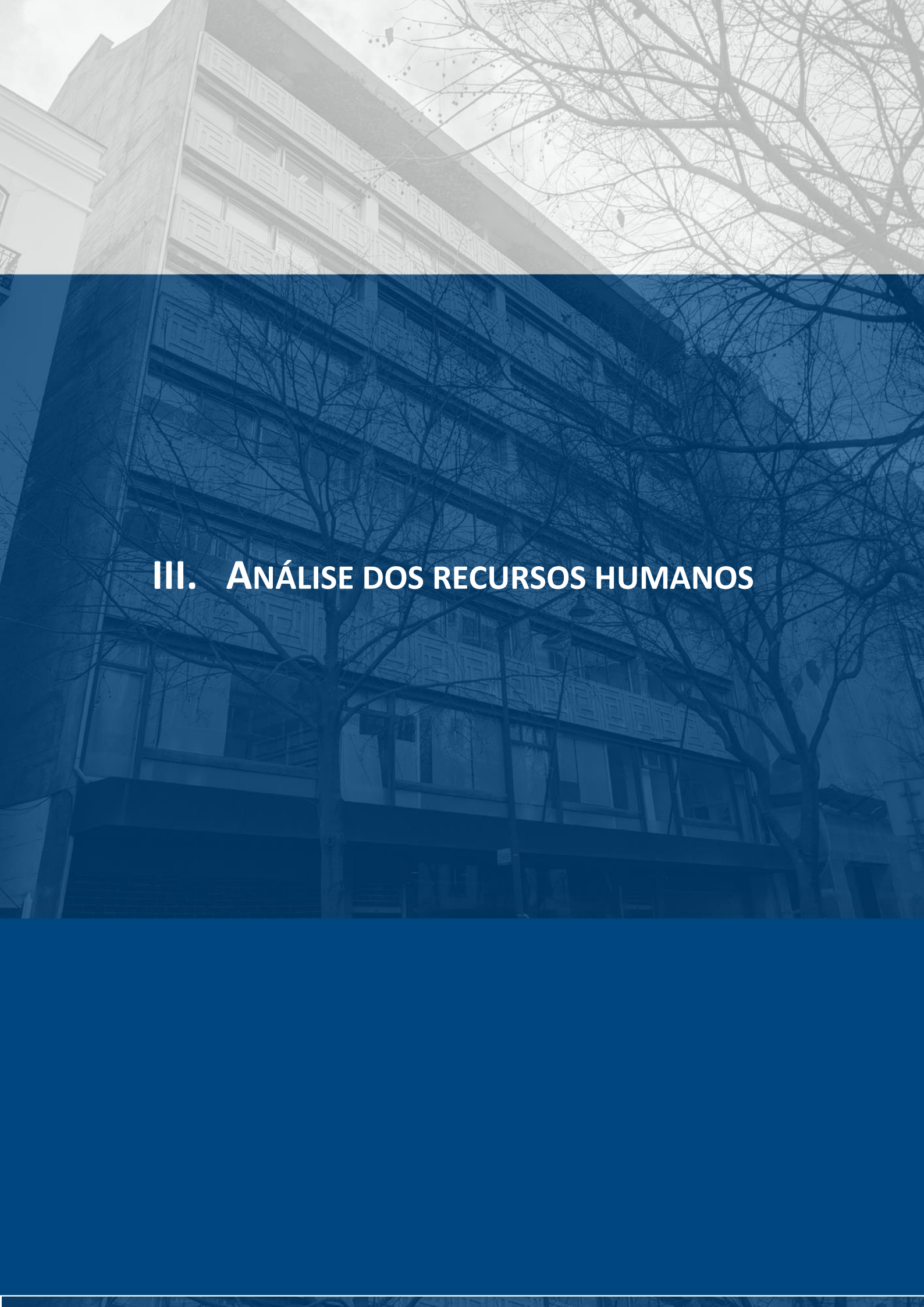
2.11.3 ANÁLISE CUSTO-EFICÁCIA

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

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

$$\text{CUSTO vs EFICÁCIA} = \frac{111,22\%}{96\%} = 1,15$$

Realizando uma análise comparativa da taxa custo vs. eficácia com a verificada em 2019 (1,07), verifica-se que, face aos recursos financeiros disponíveis, o desempenho global da DGES manteve o registo (0,08).



III. ANÁLISE DOS RECURSOS HUMANOS

Neste capítulo é apresentado uma análise sintética do balanço social, dados a 31 de dezembro de 2019, podendo ser analisado na íntegra no anexo do presente relatório.

Grupo/cargo/carreira / Modalidades de vinculação	CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		Comissão de Serviço no âmbito da LTFP		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	
Dirigente superior de 2º grau				1	0	1	1
Dirigente intermédio de 1º grau				3	0	3	3
Dirigente intermédio de 2º grau				3	0	3	3
Técnico Superior	18	35			18	35	53
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	4	8			4	8	12
Assistente operacional, operário, auxiliar	1				1	0	1
Informático	2				2	0	2
Total	25	43	0	7	25	50	75

Tabela 4 – Distribuição de trabalhadores pelas carreiras

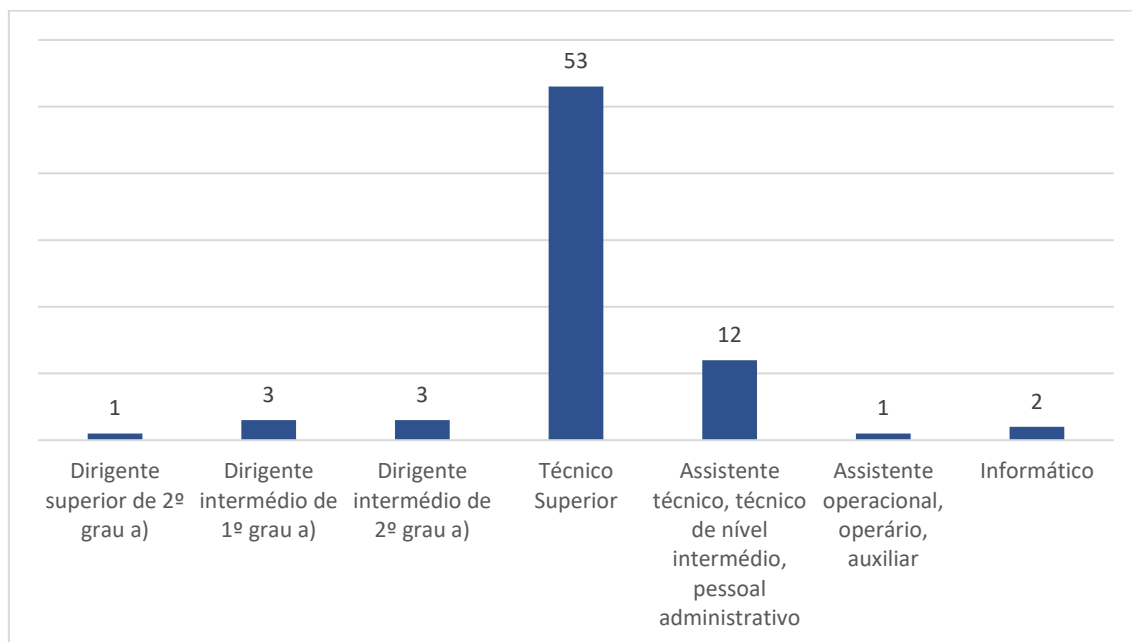


Gráfico 7 - Trabalhadores por cargo/carreira

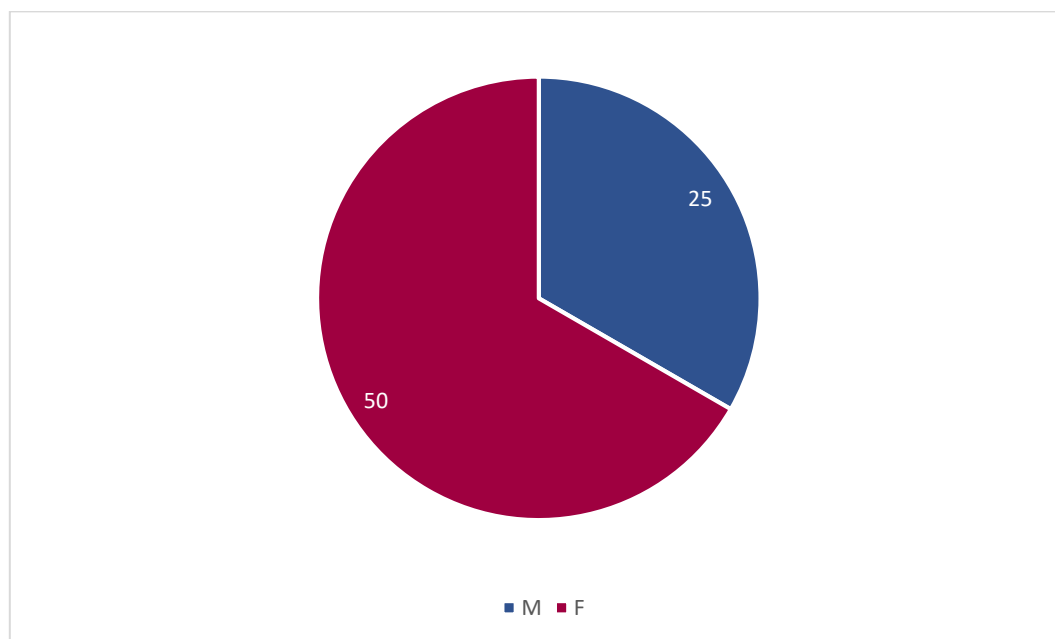


Gráfico 8 - Trabalhadores por género

Carreira	25-29		30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		TOTAL	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
Dirigente superior de 2º grau												1							0	1
Dirigente intermédio de 1º grau								3											0	3
Dirigente intermédio de 2º grau						1				1		1							0	3
Técnico Superior	3	1	4	3	2	3	2	15	5	4		5	1	2	1	2			18	35
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo									2	1		1	2	3		2		1	4	8
Assistente operacional, operário, auxiliar											1								1	0
Informático									1		1								2	0
Total	3	1	4	3	2	4	2	18	8	6	2	8	3	5	1	4	0	1	25	50

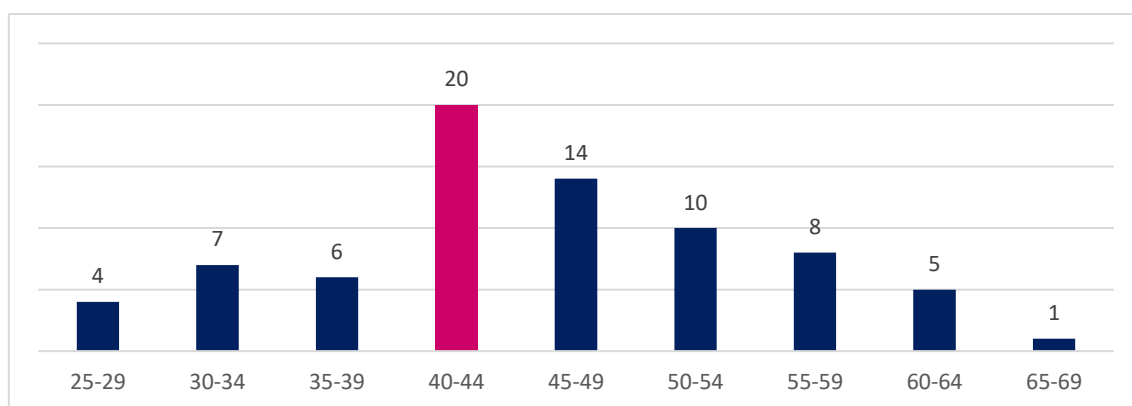


Gráfico 9 - Estrutura etária dos trabalhadores

Tabela 5 – Tempo de serviço

Grupo/cargo/carreira/ Tempo de serviço	até 5 anos		5 - 9		10 - 14		15 - 19		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 ou mais anos		TOTAL	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
Dirigente superior de 2º grau a)														1					0	1
Dirigente intermédio de 1º grau a)						3													0	3
Dirigente intermédio de 2º grau a)				1								1		1					0	3
Técnico Superior	11	13		2	2	12	2		1	3	1			2	1	1		2	18	35
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	1								1		1	1	1	4		2		1	4	8
Assistente operacional, operário, auxiliar					1														1	0
Informático							1				1								2	0
Total	12	13	0	3	3	15	3	0	2	3	3	2	1	8	1	3	0	3	25	50

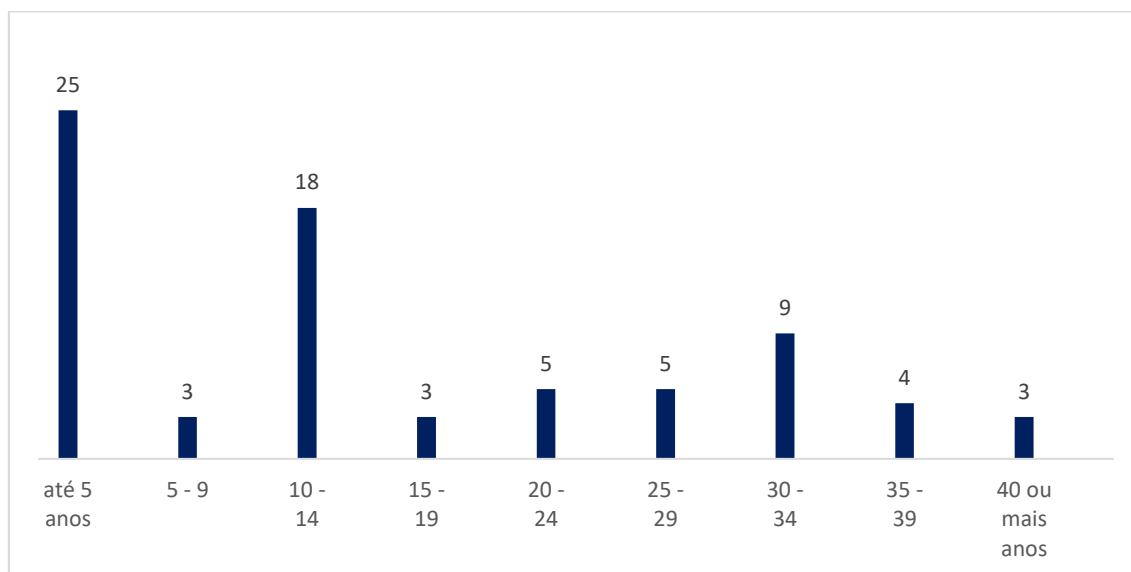


Gráfico 10 - Distribuição de trabalhadores por tempo de serviço

Tabela 6 - Distribuição de trabalhadores por nível de escolaridade

Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária	6 anos de escolarida de		9.º ano ou equivalent e		11.º ano		12.º ano ou equivalent e		Licenciatur a		Mestrado		Doutoramen to	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
Dirigente superior de 2º grau a)										1				
Dirigente intermédio de 1º grau a)										2		1		
Dirigente intermédio de 2º grau a)										3				
Técnico Superior								1	14	32	4	2		
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo			1	1		1	3	5		1				
Assistente operacional, operário, auxiliar	1													
Informático							1		1					
Total	1	0	1	1	0	1	4	6	15	39	4	3	0	0

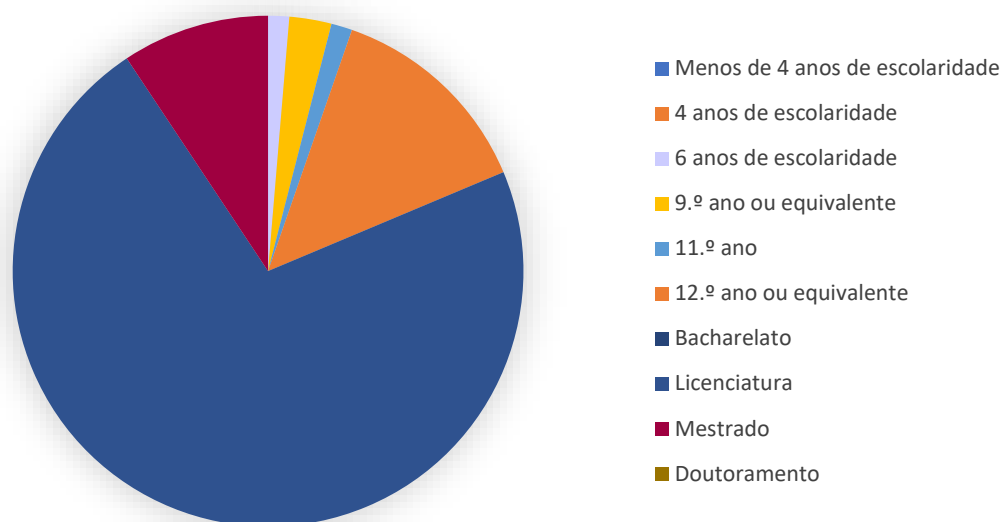


Gráfico 11 - Distribuição dos trabalhadores por nível de escolaridade

Tabela 7 – Distribuição de trabalhadores por tipo de horário

Grupo/cargo/carreira	Flexível		Jornada contínua		Isenção de horário	
	M	F	M	F	M	F
Dirigente superior de 2º grau a)						1
Dirigente intermédio de 1º grau a)						3
Dirigente intermédio de 2º grau a)						3
Técnico Superior	18	23		12		
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	3	7	1	1		
Assistente operacional, operário, auxiliar	1					
Informático	2					
Total	24	30	1	13	0	7

Tabela 7 – Motivo de ausência

Grupo/cargo/carreira/ Motivos de ausência	Casamento		Proteção na parentalidade		Falecimento de familiar		Doença		Por acidente em serviço ou doença profissional		Assistência a familiares		Trabalhador- estudante		Por conta do período de férias		Injustificadas		Outros	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
Dirigente intermédio de 2º grau				116																
Técnico Superior	9			289	5	6	23	385			1	9	2		3	15		2		5
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo			55					262			3				4	4				
Informático							225												12	
Total	9	0	55	405	5	6	248	647	0	0	4	9	2	0	7	19	0	2	12	5

Tabela 10 - Estrutura remuneratória, por género

Género / Escalão de remunerações	Masculino	Feminino	Total
501-1000 €	5	6	11
1001-1250 €	11	19	30
1251-1500 €	1	5	6
1501-1750 €	2	7	9
1751-2000€	2	3	5
2001-2250 €	2		2
2251-2500 €			0
2501-2750 €	1	2	3
2751-3000 €	1	4	5
3001-3250 €		3	3
3251-3500 €			0
3501-3750 €			0
3751-4000 €		1	1
Total	25	50	75

Tabela 8 - Remunerações máximas e mínimas dos trabalhadores a tempo completo

Euros		
Remuneração (€)	Masculino	Feminino
Mínima (€)	693.13 €	840 11 €
Máxima [€]	2 909.42 €	3 769.03 €

Tabela 12 - Total dos encargos anuais com pessoal

Encargos com pessoal	Valor (Euros)
Remuneração base (*)	1 753 458.97 €
Suplementos remuneratórios	101 958.71 €
Prestações sociais	533 756.01 €
Outros encargos com pessoal (**)	456 393.56 €
Total	2 845 567.25 €

Tabela 9 – Suplementos remuneratórios

Suplementos remuneratórios	Valor (Euros)
Trabalho suplementar (diurno e noturno)	1 515.38 €
Participação em reuniões	60 575.05 €
Ajudas de custo	1 882.67 €
Representação	30 795.31 €
Secretariado	1 166.30 €
Outros suplementos remuneratórios (***)	6 024.00 €
Total	101 958.71 €

Tabela 10 – Encargos com prestações sociais

Prestações sociais	Valor (Euros)
Subsídios no âmbito da proteção da parentalidade (maternidade, paternidade e adoção)	1 534.80 €
Abono de família	481.60 €
Subsídio de desemprego	449 261.54 €
Subsídio de refeição	82 478.07 €
Total	533 756.01 €

No presente Relatório, as realizações de objetivos previstos no QUAR foram expostas 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 das pessoas na materialização das metas da DGES, conferido pelas estruturas superiores e intermédias, de gestão para a implementação do sistema avaliativo e ao nível da participação ativa dos colaboradores.

A continuidade em participar e desenvolver processos e projetos 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, as quais são garantidas através dos sistemas de informação existentes.

Tendo em conta os desafios que o ano de 2020 nos apresentou, foram uma oportunidade para acelerar a adoção de comportamentos digitais por parte de muitos *stakeholders* que, de outra forma, seriam difíceis de se implementar de forma tão célere. No entanto, a DGES tem continuando a trabalhar para se posicionar como organismo de referência de Ensino Superior a nível nacional e internacional, prosseguindo o reforço positivo do seu desempenho.

Nestes termos, face à informação contida no presente relatório, globalmente, o balanço que se faz da atividade desenvolvida no decurso de 2020 é positivo.

Os objetivos a que a DGES se propôs foram globalmente concretizados, tendo sido superados 8 indicadores, atingidos 12, num total de 20 fixados no QUAR. Em 2020, a taxa de superação de indicadores do QUAR da DGES fixou-se nos 40%.

Reforça-se que desde 1 de novembro de 2020 e até à data em que está a ser elaborado o presente relatório, não se encontra nomeado Diretor-Geral para a DGES, estando a Subdiretora-Geral a assegurar todas as funções, conforme despacho de delegações de competências do Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior na mesma, publicado em Diário da República, N.º 220, 2ª série, sob o n.º 11073/2020, de 11 de novembro.

Nestes termos, face à informação contida no presente relatório, de acordo com o disposto na alínea a), do nº1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, conclui-se que a DGES, no ano 2020, teve um “Desempenho bom”, em que atingiu todos os objetivos, superando alguns.

Lisboa, 13 abril de 2021

A Subdiretora-Geral do Ensino Superior



IV. ANEXOS

Designação da entidade: Direção-Geral do Ensino Superior

Missão: Assegurar a conceção, a execução e a coordenação das políticas que, no âmbito do ensino superior, cabem à área governativa da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE1 AFIRMAR A DGES NA REGULAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR

OE2 REFORÇAR O PAPEL DA DGES NO APOIO À DEFINIÇÃO DE POLÍTICAS DO ENSINO SUPERIOR

OE3 INOVAR A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA DGES

OE4 OTIMIZAR O DESEMPENHO OPERACIONAL DA DGES

20%	Eficácia									110.00%	Superado	10.0%
Peso	Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2020		Taxa realização	Classificação	Desvio
30%	O1. Elaborar estudos, policy papers e indicadores (OE2)									100%	Atingido	0.0%
100%	I.1. Número de estudos elaborados e divulgados sobre o Ensino Superior	n.a.	95%	4	2	1	5	1		100%	Atingido	0.0%
40%	O2. Participar em projetos nacionais e internacionais e em atividades de aprendizagem entre pares (OE2)									125.0%	Superado	25.0%
100%	I.2. Assegurar a participação em projetos do Ensino Superior ao nível nacional e internacional; organizar a 27ª Reunião Anual da Rede ENIC/NARIC; e dar início aos trabalhos preparatórios da Presidência Portuguesa do Conselho da EU	95	N.D.	n.a.	80%	3%	100%	100%		125.0%	Superado	25.0%
30%	O3. Potenciar o papel da DGES como repositório e disseminador de conhecimento (OE2)									100.0%	Atingido	0.0%
100%	I.3. Percentagem de informação disponibilizada no Página eletrónica	n.a.	n.a.	92%	90%	2%	100%	90%		100.0%	Atingido	0.0%

40%	Eficiência								107.52%	Superado	7.5%
Peso	Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2020	Taxa realização	Classificação	Desvio
5%	O4. Promover e consolidar a imagem e "marca" DGES (OE1)								126.7%	Superado	26.7%
50%	I.4. Taxa de atualização de conteúdos no Portal InclUES, Be.Com e Página eletrônica	n.a.	n.a.	90%	85%	5%	100%	90%	100.0%	Atingido	0.0%
50%	I.5. Implementar o plano de comunicação especificamente para as redes sociais	n.a.	n.a.	n.a.	80	5	95	112	153.3%	Superado	53.3%
10%	O5. Implementar novos modelos de atendimento na DGES (OE3)								121.0%	Superado	21.0%
100%	I.6. Monitorização e acompanhamento do novo modelo de atendimento da DGES	n.a.	n.a.	n.a.	50%	5%	100%	92%	121.0%	Superado	21.0%
10%	O6. Adotar soluções tecnológicas que otimizem os serviços da DGES (OE3)								108.75%	Superado	8.7%
35%	I.7.Otimizar a informação e gestão dos pedidos de reconhecimento de qualificações estrangeiras	n.a.	n.a.	n.a.	80%	5%	100%	100%	125.0%	Superado	25.0%
35%	I.8. Acompanhamento do levantamento dos requisitos para a implementação do SIMGES - Gestão de Apoios Sociais	n.a.	n.a.	n.a.	12/31/2020	15	31/11/2020	12/31/2020	100.0%	Atingido	0.0%
30%	I.9. Aumentar a cobertura da rede wireless do edifício através da instalação de dez acessos de ponto adicionais	n.a.	n.a.	n.a.	10	2	15	8	100.0%	Atingido	0.0%
10%	O7. Desenhar os modelos de prestação serviços em cocriação com os stakeholders (OE3)								100.0%	Atingido	0.0%
100%	I.10. Percentagem de projetos desenvolvidos em cocriação com os stakeholders	n.a.	n.a.	80%	75%	5%	100%	75%	100.0%	Atingido	0.0%
5%	O8. Promover a modernização, integração e inovação dos sistemas de informação da DGES (OE4)								100.0%	Atingido	0.0%
100%	I.11. Levantamento dos requisitos para a implementação do SIMGES - Gestão de Apoios Sociais	n.a.	n.a.	n.a.	12/31/2020	15	31/11/2020	12/31/2020	100.0%	Atingido	0.0%
15%	O9. Implementar uma cultura orientada para a criação de valor e inovação (OE4)								100.0%	Atingido	0.0%
50%	I.12. Suportar a implementação dos mecanismos adequados ao cumprimento de compliance com RGPD	n.a.	n.a.	n.a.	2	3	7	2	100.0%	Atingido	0.0%
50%	I.13. Criação de repositório genérico de disponibilização e certificação de documentos	n.a.	n.a.	n.a.	12/31/2020	15	31/11/2020	12/31/2020	100.0%	Atingido	0.0%
45%	O10. Assegurar o cumprimento das medidas SIMPLEX+ (OE4)								107.1%	Atingido	7.1%
100%	I.14. Implementar o Registo Único de Graus e Diplomas, no âmbito do SIMGES	n.a.	n.a.	n.a.	65%	4%	100%	75%	107.1%	Superado	7.1%

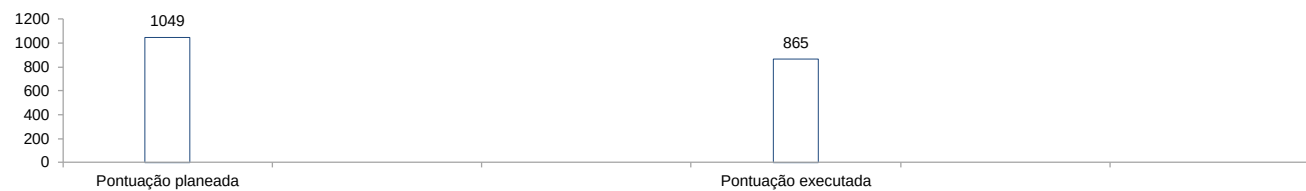
40%	Qualidade								115.5%	Superado	15.5%
Peso	Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2020	Taxa realização	Classificação	Desvio
10%	O11. Aprofundar formas de cooperação ativa com os stakeholders da DGES (OE1)								107.0%	Superado	7.0%
35%	I.15. Realizar ações de formação a parceiros	100	95	98%	96%	3%	100%	96%	100.0%	Atingido	0.0%
30%	I.16. Organizar e promover o programa de formação Mais DGES 3.0	n.a.	n.a.	90%	80%	4%	100%	80%	100.0%	Atingido	0.0%
35%	I.17. Gerir e otimizar a Plataforma RecOn aos requisitos do DL n.º 66/2018, de 16 agosto	n.a.	n.a.	96%	75%	5%	100%	95%	120.0%	Superado	20.0%
45%	O12. Promover a valorização do trabalho e dos trabalhadores (OE4)								120.0%	Superado	20.0%
100%	I.18. Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal -Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua e outros horários específicos solicitados	n.a.	n.a.	91%	80%	5%	100%	96%	120.0%	Superado	20.0%
10%	O13. Desenvolver a estratégia de comunicação interna na DGES (OE4)								100.0%	Atingido	0.0%
100%	I.19. Atividades desenvolvidas para a construção de manuais de procedimentos internos	n.a.	n.a.	N.D.	12/31/2020	15	31/11/2020	12/31/2020	100.0%	Atingido	0.0%
35%	O14. Assegurar um conjunto de políticas de gestão, visando a satisfação dos utilizadores (OE4)								116.7%	Superado	16.7%
100%	I.20. Nível médio de satisfação dos utilizadores do Be.Com e Inquéritos Setoriais	n.a.	n.a.	n.a.	2	1	5	4	116.7%	Superado	16.7%

Recursos humanos	Pontos	Planeado	Pontuação planeada	Executado	Pontuação executada	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20	2	40	1	20	-20
Dirigentes - Direção intermédia	16	5	80	5	80	80
Técnico superior - (inclui Especialistas de informática)	12	67	804	54	648	648
Coordenador Técnico	9	0	0	0	0	0
Assistente técnico - (inclui Técnicos de informática)	8	15	120	14	112	112
Assistente Operacional	5	1	5	1	5	5
Total		90	1049	75	865	-184

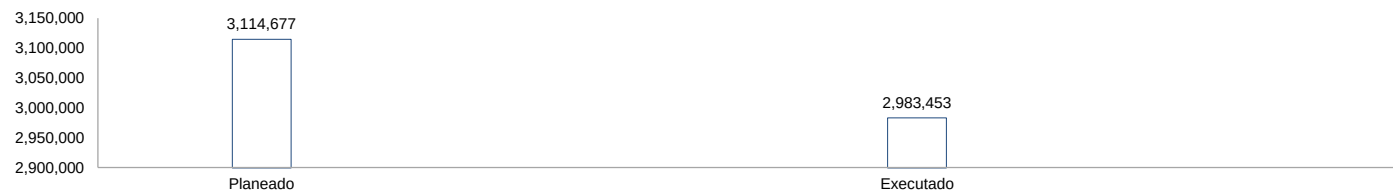
Recursos financeiros (euros)	Planeado	Executado	Desvio
Orçamento de atividades/funcionamento	3,114,677	2,983,453	-131,224
Despesas c/Pessoal	2,269,683	2,396,294	126,611
Aquisições de Bens e Serviços	648,329	402,786	-245,543
Transferências	22,000	18,937	-3,063
Outras despesas correntes	7,146	2,015	-5,131
Bens de Capital	167,519	163,421	-4,098
Investimento/projetos	0	0	0
Outros valores	0	0	0
Total	3,114,677	2,983,453	-131,224

Gráficos Recursos Humanos e Recursos Financeiros

Recursos Humanos (pontos)



Recursos Financeiros (euros)



Ind.	Fontes de verificação	Fórmulas de cálculo	Peso no resultado final
I.1	Documentos das UO envolvidas/ Página eletrónica da DGES	Nº de estudos elaborados e divulgados	6%
I.2	Relatórios dos respetivos projetos/ Página eletrónica da DGES	Taxa de participação = (Nº participações / Nº de solicitações para participar) x 100	8%
I.3	Página eletrónica da DGES	Taxa de disponibilização de dados = (Nº de publicações executadas/ Nº publicações previstas [con	6%
I.4	Página eletrónica da DGES	Taxa de disponibilização de conteúdos = (Nº de conteúdos introduzidos/ Nº conteúdos solicitados)	1%
I.5	Documento de Aprovação e Plataformas de comunicação disponíveis (Facebook, Twitter e Instagram)/ Página eletrónica da DGES	Nº de publicações nas redes sociais da DGES	1%
I.6	Verificação do sistema de marcações de atendimentos presenciais	Taxa do numero de marcações	4%
I.7	Página eletrónica da DGES/BE.COM	Taxa de resposta aos pedidos de registo, no prazo legal, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 66/2018 = (	1%
I.8	Realização de relatório com o levantamento dos requisitos para implementação do SIMGES - Gestão de Apoios Sociais	Data	1%
I.9	Número de pontos de acesso adicionados	10 pontos de acesso	1%
I.10	Realização de reuniões com os respetivos parceiros e documento de suporte dos projetos	Taxa de cumprimento das ações planeadas = (Nº ações realizadas/ Nº de ações planeadas) x 100	4%
I.11	Realização de relatório com o levantamento dos requisitos para implementação do SIMGES - Gestão de Apoios Sociais	Data	2%
I.12	Número de mecanismos implementados	Número de implementações	3%
I.13	Implementação de sistema de informação	Data	3%
I.14	Plano de ação e respetiva execução	Taxa de cumprimento das ações planeadas = (Nº ações realizadas/ Nº de ações planeadas) x 100	1%
I.15	Plano de formação aprovado e respetiva execução	Taxa de participação = (Nº de participantes / Nº trabalhadores) x 100	1%
I.16	Relatórios de Implementação do ReCON/ relatório de atividades	Taxa de realização do projeto = (Nº de atividades realizadas/ Nº de atividades previstas) x 100	1%
I.17	Divisão de Apoio Técnico e Administrativo/ Recursos humanos/ Requerimento enviado pelo trabalhador/ Correio eletrónico enviado ao trabalhador/Registo no Mapa de horários	Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada continua = (Nº de pareceres	3%
I.18	Plano de ação e respetiva execução (reuniões, drafts)	Nº de procedimentos criados	4%
I.19	Plano de ação e respetiva execução	Taxa de realização do projeto = (Nº de atividades realizadas/ Nº de atividades previstas) x 100	4%
I.20	Balcão único da DGES (Be.Com)	Média	2%

