

DGES

Direção-Geral do Ensino Superior

*Na construção do
futuro do
ensino superior*

PLANO DE ATIVIDADES

2019

ÍNDICE

Caracterização	3
Objetivos e estratégias	7
Enquadramento da atividade	12
Plano de atividades	21
Recursos	41

I. CARACTERIZAÇÃO

CARACTERIZAÇÃO

1.1 Introdução

O Plano de Atividades (PA) da Direção-Geral do Ensino Superior (DGES) para o ano de 2019 assenta numa lógica de monitorização de desempenho, enquanto ferramenta de avaliação e de gestão estratégica. Nestes termos, o PA apresenta as prioridades de intervenção da DGES para 2019 numa metodologia de trabalho participada, baseadas no novo Plano Estratégico (PE) 2019-21.

Nestes termos, pretende ser um instrumento útil de trabalho que concilie os objetivos definidos em sede de SIADAP 1, 2 e 3, e permita definir níveis de responsabilidade, de partilha de compromisso, de articulação de prazos e de responsabilidades assumidas por cada Unidade Orgânica (UO), para os projetos e atividades considerados prioritários.

Nesta conformidade, foram delineados os objetivos estratégicos e operacionais para a DGES que pretendem alcançar a melhoria contínua dos serviços prestados, através da otimização dos seus recursos, com vista à satisfação dos *stakeholders*.

O presente Plano de Atividades é um instrumento de gestão, que, sendo flexível, estará sujeito a verificação periódica e revisão, de acordo com eventuais alterações das circunstâncias inicialmente previstas, em conformidade com o quadro legal vigente.

CARACTERIZAÇÃO

1.2 Missão, visão e 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.

CARACTERIZAÇÃO

1.3 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.

II. OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS

OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS

2.1 Objetivos estratégicos

Os novos objetivos estratégicos para a DGES foram definidos de acordo com o Plano Estratégico 2019-2021, tendo em vista uma melhoria contínua dos serviços prestados, através da otimização dos seus recursos, e visando a satisfação dos parceiros.

Nestes termos, apresentam-se os objetivos estratégicos da DGES para o triénio 2019-2021:

1

AFIRMAR A DGES NA REGULAÇÃO DO
ENSINO SUPERIOR

2

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

3

INOVAR A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA
DGES

4

OTIMIZAR O DESEMPENHO
OPERACIONAL DA DGES

OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS

2.2 Objetivos operacionais

O cumprimento dos objetivos estratégicos é concretizado, anualmente, através dos objetivos operacionais, nas vertentes de eficácia, eficiência e qualidade. Os objetivos operacionais da DGES para 2019, ora descritos, ficaram definidos no “QUAR da DGES” e são desdobrados pelas diferentes unidades orgânicas.

1	Elaborar estudos, <i>policy papers</i> e indicadores (OE2)
2	Participar em projetos nacionais e internacionais e em atividades de aprendizagem entre pares (OE2)
3	Potenciar o papel da DGES como repositório e disseminador de conhecimento (OE2)
4	Promover e consolidar a imagem e “marca” DGES (OE1)
5	Implementar novos modelos de atendimento na DGES (OE3)
6	Adotar soluções tecnológicas que otimizem os serviços da DGES (OE3)
7	Desenhar os modelos de prestação serviços em cocriação com os <i>stakeholders</i> (OE3)
8	Promover a modernização, integração e inovação dos sistemas de informação da DGES (OE4)
9	Implementar uma cultura orientada para a criação de valor e a inovação (OE4)
10	Operacionalização atempada dos atos referentes às alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão (OE4)
11	Aprofundar formas de cooperação ativa com os <i>stakeholders</i> da DGES (OE1)
12	Promover a valorização do trabalho e dos trabalhadores (OE4)
13	Desenvolver a estratégia de comunicação interna na DGES (OE4)

OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS

2.3 Relação entre os objetivos estratégicos, objetivos operacionais e as unidades orgânicas

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

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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS 2019	UNIDADES ORGÂNICAS (UO) / DIREÇÃO (DIR)
Afirmar a DGES na regulação do Ensino Superior	Aprofundar formas de cooperação ativa com os <i>stakeholders</i> da DGES	DIR, DSAES, DSAE e DRMCI
	Promover e consolidar a imagem e “marca” DGES	DIR e DSAES
Reforçar o papel da DGES no apoio à definição de políticas de Ensino Superior	Elaborar estudos, <i>policy papers</i> e indicadores	DSAE, DSSRES, DRMCI
	Participar em projetos nacionais e internacionais e em atividades de aprendizagem entre pares	DIR e DRMCI
	Potenciar o papel da DGES como repositório e disseminador de conhecimento	DSAE e DSSRES
Inovar a prestação de serviços da DGES	Implementar novos modelos de atendimento na DGES	DIR, DATA, DSAE, DSAES, DSSRES, DRMCI
	Adotar soluções tecnológicas que otimizem os serviços da DGES	DIR, DSSRES, DRMCI
	Desenhar os modelos de prestação serviços em cocriação com os <i>stakeholders</i>	DIR, DSSRES

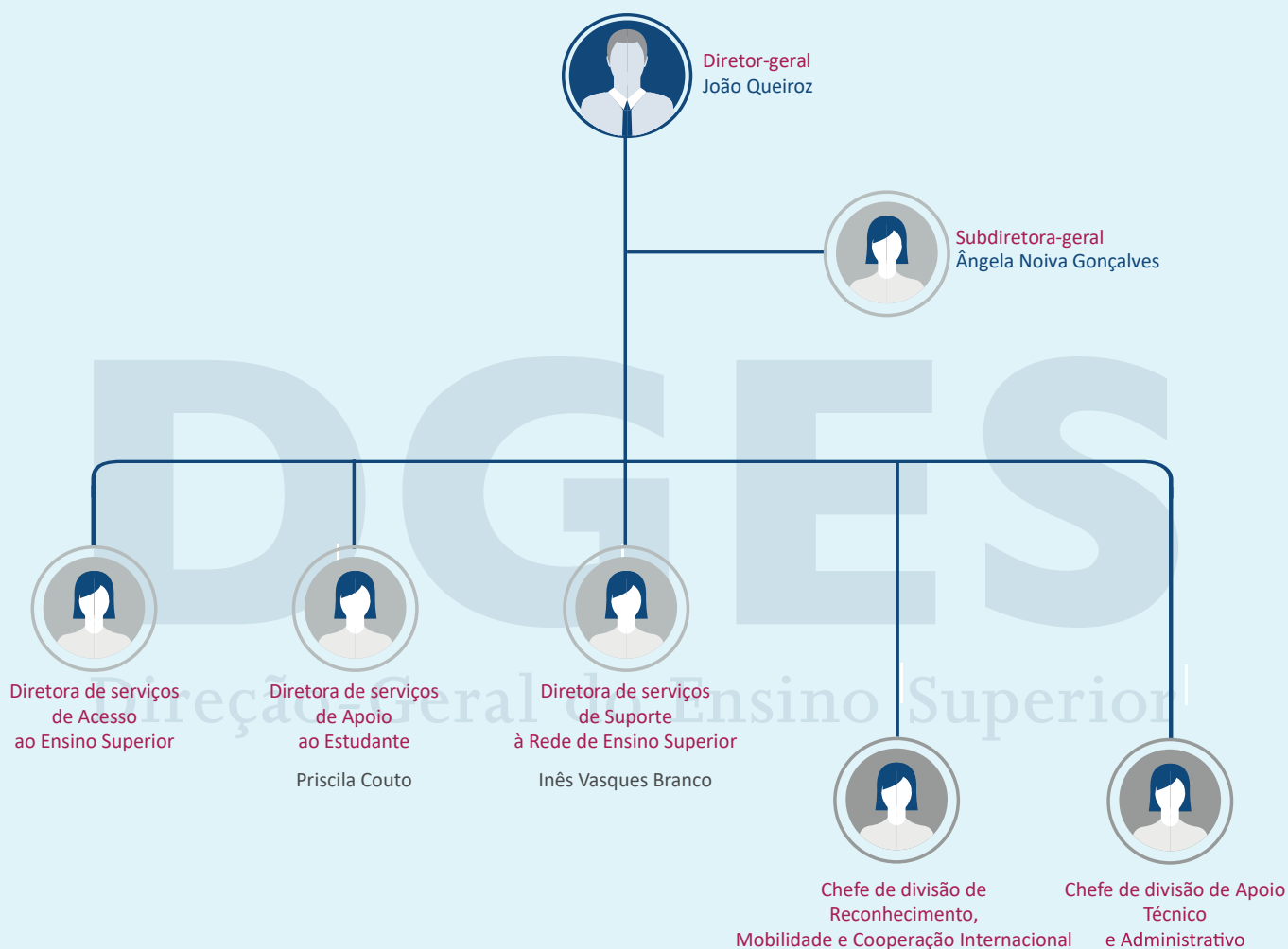
OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS 2019	UNIDADES ORGÂNICAS (UO) / DIREÇÃO (DIR)
Otimizar o desempenho operacional da DGES	Promover a valorização do trabalho e dos trabalhadores	DATA
	Promover a modernização, integração e inovação dos sistemas de informação da DGES	DIR
	Implementar uma cultura orientada para a criação de valor e a inovação	DIR, DSSRES
	Desenvolver a estratégia de comunicação interna na DGES	DIR, DSAES, DSAE, DSSRES, DRMCI e DATA
	Operacionalização atempada dos atos referentes às alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão	DATA

III. ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE

ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE

3.1 Organograma



ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE

3.2 Unidades orgânicas - competências

3.2.1 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.

ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE

3.2.2 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.

ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE

3.2.3 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.

ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE

3.2.4 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;

ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE

- ▶ 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.

ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE

3.2.5 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.

ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE

3.3 Stakeholders

Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)

Representação Permanente de Portugal junto da União Europeia (REPER)

Instituto Camões, IP

Rede europeia de centros de informação/centros nacionais de informação sobre o reconhecimento académico (ENIC/NARIC)

Organismos internacionais e da União Europeia

Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT)

Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência (DGEEC)

Agência Nacional de Inovação, SA (ANI)

Conselho Nacional de Educação (CNE)

Áreas governativas:

Negócios Estrangeiros
Presidência e Modernização Administrativa
Finanças
Educação
Trabalho, Solidariedade e Segurança Social

Agência para o Desenvolvimento e Coesão, IP (AD&C)

Programas Operacionais Portugal 2020

Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (MCTES)

Instituições de Ensino Superior (IES)

Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES)

Secretaria-Geral da Educação e Ciência (SGEC)

Conselho Coordenador do Ensino Superior (CCES)

Comissão Nacional de Acesso ao Ensino Superior (CNAES)

Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas (CRUP)

Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos (CCISP)

Associação Portuguesa de Ensino Superior Privado (APESP)

Associações Académicas/Estudantes

IV. PLANO DE ATIVIDADES

PLANO DE ATIVIDADES

4.1 Atividades desenvolvidas pelas unidades orgânicas decorrentes dos objetivos definidos

Como já foi referenciado, para 2019, a DGES pretende dar início a um novo ciclo, baseado no cumprimento dos objetivos estratégicos apresentados no PE 2019-21. No que se refere ao PA, cada uma das unidades das orgânicas desenvolveu e planeou as suas atividades para 2019. Estando a monitorização destes sob responsabilidade do Núcleo de Apoio à Inovação, Planeamento e Avaliação (NAIPA).

Desta forma, a DGES prosseguirá o seu caminho na regulação e políticas do ensino superior, as quais representam um desafio particularmente exigente na estrutura atual. Apostará também na inovação com vista à melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados, de forma a garantir a satisfação dos estudantes, instituições de ensino superior e outros que acedem a esses serviços e a dos seus colaboradores.

A DGES continuará a apostar no processamento, manipulação e organização da informação, de tal forma a que esta seja utilizada como um acréscimo de valor para a criação de conhecimento bem como na definição de políticas.

Objetivos Operacionais	Indicadores	Métrica	Meta	CrITÉrios de Ponderação	Parâmetro
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%	Atingido: <25% Superado: < 20% Não atingido: ≥ 26	Qualidade
Implementar novas formas de atuação e sistemas colaborativos no Ensino Superior	Assegurar análise e decisão aos pedidos de atribuição bolsa que sejam da competência da DGES	Taxa de redução = (prazo médio de resposta (ou decisão) 2019/ prazo médio de resposta 2018) x 100	5 dias úteis	Atingido: 5 Superado: 4 Não atingido: 6	Qualidade/ Eficiência
Reforçar a comunicação	Melhorar a prestação e disponibilização de informação	Nº médio de dias para resposta	6 dias	Atingido: 6 Superado: 5 Não atingido: 7	Eficácia
		Taxa de disponibilização de dados = (Nº de publicações executadas/ Nº publicações previstas [contém obrigatórias]) x 100	95%	Atingido: 95% Superado: ≥ 96% Não atingido: ≤ 94%	
Inovar na DGES	Realizar ações de formação a parceiros	Taxa de cumprimento das ações de formação (Nº de ações realizadas/ Nº de ações planeadas) x 100	97%	Atingido: 97% Superado: ≥98% Não atingido: ≤ 96%	Qualidade
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%	Atingido: 80% Superado: ≥ 81% Não atingido: ≤ 79%	Qualidade
		Taxa de erro detetado por auditorias externas = (despesa auditada com erro)/ (despesa auditada)	≤ 0,75	Atingido: 0,75%- 1,25% Superado: ≤ 0,74% Não atingido: ≥ 1,25%	Qualidade

Objetivos Operacionais	Indicadores	Métrica	Meta	CrITÉrios de Ponderação	Parâmetro
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%	Atingido: 85% Superado: ≥ 86% Não atingido: ≤ 84%	Qualidade
		Taxa de erro detetado nas auditorias realizadas = (processos auditados com erro) /(processos auditados)	≤ 1,25	Atingido: 1,25% Superado: <1,25% Não atingido: ≥ 1,25%	Qualidade
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 divulgados	3	Atingido: 3 Superado: >3 Não atingido: <3	Eficácia
		N.º de estudos elaborados	3	Atingido: 3 Superado: >3 Não atingido: <3	
Construir um manual de procedimentos global	Iniciar procedimentos para integrar no manual	Percentagem de atividades desenvolvidas para a construção de manuais de procedimentos internos = (Nº de atividades desenvolvidas /Nº de atividades planeadas) x 100	75%	Atingido: 75% Superado: ≥ 76% Não atingido: ≤ 74%	Qualidade
Implementar um balcão único de atendimento	Implementar um balcão único de atendimento	Um modelo implementado até 31-12-2019	1	Atingido: 1 Superado: até 30-11-2019 Não atingido: 0	Eficiência

Objetivos Operacionais	Indicadores	Métrica	Meta	Critérios de Ponderação	Parâmetro
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	Atingido: 1 Superado: 2 Não atingido: 0	Qualidade
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	Atingido: 1 Superado: 2 Não atingido: 0	Eficiência
Otimizar os canais de comunicação- Criar e adotar de novas formas de comunicação e funcionalidades	Reformular formas de comunicação- Conteúdos- BE.Com	Nº de novas funcionalidades/conteúdos	3	Atingido: 3 Superado: 4 Não atingido: 2	
	Gerir e manter atualizados os conteúdos da UO- Portal DGES	Nº de atualizações e novos conteúdos	6	Atingido: 6 Superado: >6 Não atingido: <6	
	Gerir e manter atualizados os conteúdos- Portal InlúIES	Taxa de atualização de conteúdos = $(\text{Nº de conteúdos introduzidos} / \text{Nº de conteúdos solicitados}) \times 100$	80%	Atingido: 80% Superado: >80% Não atingido: <80%	Qualidade
Criar conhecimento tendo em vista o apoio à tomada de decisão e à definição de políticas	Elaborar estudos, pareceres e diplomas legais.	Taxa de estudos e pareceres elaborados = $(\text{Nº de estudos e pareceres elaborados} / \text{Nº de estudos e pareceres solicitados}) \times 100$	80%	Atingido: 80% Superado: >80% Não atingido: <80%	
Colaborar e dar apoio de consultoria à Comissão Nacional de Acesso ao Ensino Superior (CNAES) no âmbito das competências legalmente atribuídas à DGES	Elaborar estudos e pareceres. Colaboração e apoio à tomada de decisão.	Taxa de pareceres elaborados = $(\text{Nº de pareceres elaborados} / \text{Nº de pareceres solicitados}) \times 100$	80%	Atingido: 80% Superado: >80% Não atingido: <80%	

Objetivo Operacional	Indicadores	Métrica	Meta	CrITÉrios de Ponderação	Parâmetro
Dar apoio jurídico e de consultoria às instituições de ensino superior público e privado, universitário e politécnico	Elaborar pareceres e propostas legislativas	Taxa de pareceres e propostas legislativas elaboradas = (Nº de pareceres e propostas elaboradas / Nº de pareceres e propostas solicitadas) x 100	80%	Atingido: 80% Superado: >80% Não atingido: <80%	Qualidade
Colaborar e dar apoio de consultoria ao Júri Nacional de Exames (JNE) no âmbito das competências legalmente atribuídas à DGES	Criar site	Data de disponibilização online	Início do prazo de inscrição exames finais nacionais	Atingido: Na data de início do prazo de inscrição/exames finais nacionais Superado: Antes do início do prazo de inscrição/exames finais nacionais Não atingido: Após o início do prazo de inscrição/exames finais nacionais	Qualidade
Em colaboração com as IES: recolher, tratar e disponibilizar dados e informação sobre o acesso ao ensino superior	Elaborar Inquéritos	Taxa de execução das ações planeadas = (Nº de ações executadas / Nº de ações planeadas) x 100	75%	Atingido: 75% Superado: >75% Não atingido: <75%	Qualidade
Garantir a satisfação dos <i>stakeholders</i> da DSAES/Reformular as ações de formação e de divulgação junto dos vários <i>Stakeholders</i> Institucionais	Realizar ações de formação a parceiros	Taxa de cumprimento das ações de formação (Nº de ações realizadas/ Nº de ações planeadas) x 100	97%	Atingido: 97% Superado: >97% Não atingido: <97%	Qualidade
	Elaborar e aplicar inquéritos de satisfação	Taxa de satisfação aferida através dos resultados dos inquéritos (1 a 5)	3	Atingido: ≥3 e <4 Superado: ≥ 4 Não atingido: <3	Qualidade
Colaborar e prestar 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 2018	Taxa de redução = (Tempo médio de resposta 2019 / Tempo médio de resposta 2018) x 100	10%	Atingido:10% Superado:>10% Não atingido: <10%	Eficiência
	Desmaterialização da emissão de documentos solicitados à DSAES	Data	30-Jun	Atingido: 30 junho Superado: 31 maio Não atingido: 31 julho	
	Colaborar na criação do modelo do Balcão Único de Atendimento	Taxa de execução das ações solicitadas= (Nº de ações realizadas / Nº de ações solicitadas) x 100	90%	Atingido: 90% Superado: >90% Não atingido: <90%	

Objetivo Operacional	Indicadores	Métrica	Meta	Critérios de Ponderação	Parâmetro
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%	Atingido: 50% Superado: >50% Não atingido: <50%	Qualidade
Construir um manual de procedimentos global	Aprovar procedimentos para integrar no manual	Percentagem de atividades desenvolvidas para a construção de manuais de procedimentos internos = (Nº de atividades desenvolvidas / Nº de atividades planeadas) x 100	1	Atingido: 75% Superado: ≥ 76% Não atingido: ≤ 74%	Qualidade

Objetivos Operacionais	Indicadores	Métrica	Meta	Critérios de Ponderação	Parâmetro
Potenciar a utilização de ferramentas de analítica e <i>reporting</i>	Disponibilizar <i>Dashboards</i> de monitorização dos processos e relatórios com os resultados de maior relevo, em tempo real	Taxa de cumprimento do plano de criação de <i>Dashboards</i> e relatórios = (Nº atividades planeadas/ Nº de atividades não implementadas) x 100	75%	Atingido: 75% Superado: > 75% Não atingido: < 75%	Eficiência
		Número de pessoas envolvidas	4+4	Atingido: 4 novos técnicos envolvidos Superado: > 4 novos técnicos envolvidos Não atingido: < 4 novos técnicos envolvidos	
		Nível de qualidade das atividades desenvolvidas	Nível [3 a 4]	Atingido: [3 a 4] Superado: > 4 Não atingido: < 3	
Construir um manual de procedimentos global	Iniciar procedimentos para integrar no manual	Percentagem de atividades desenvolvidas para a construção de manuais de procedimentos internos = (Nº de atividades desenvolvidas / Nº de atividades planeadas) x 100	75%	Atingido: 75% Superado: ≥ 76% Não atingido: ≤ 74%	
Elaborar um estudos sobre os 4 anos de oferta de Cursos Técnicos Superiores Profissionais		Data de publicação do estudo	[01/11/2019 a 30/11/2019]	Atingido: [01/11/2019 a 30/11/2019] Superado: antes de 01/11/2019 Não atingido: depois de 30/11/2019	Eficácia
Melhorar a prestação e disponibilização de informação	Responder em tempo útil aos pedidos de informação e garantir a atualização da informação no sit	Tempo de serviço na análise e resposta às solicitações pelo Be.Com	8 dias úteis	Atingido: 8 dias úteis Superado: < 8 dias úteis Não atingido: > 8 dias úteis	
		Prazo médio de emissão de DRIC	4 dias úteis	Atingido: 4 dias úteis Superado: < 4 dias úteis Não atingido: > 4 dias úteis	
		Prazo médio de conclusão de pedidos de emissão de documentos de estabelecimentos encerrados	10 dias úteis	Atingido: 10 dias úteis Superado: < 10 dias úteis Não atingido: > 10 dias úteis	

Objetivos Operacionais		Indicadores	Métrica	Meta	Critérios de Ponderação	Parâmetro
Implementar um balcão único de atendimento			1 modelo implementado até 31-12-2019	1	Atingido: 1 Superado: até 30-11-2019 Não atingido: 0	Eficiência
Implementar o Sistema Inte- grado e Modular de Gestão do Ensino Superior	Criar o Registo único nacional	Taxa de realização do projeto = (Nº de atividades realizadas/ Nº de atividades previstas) x 100	65%	Atingido: 65% Superado: < 65% Não atingido: > 65%		
	Criar um Sistema integrado de gestão da Rede do ES	Taxa de realização do projeto = (Nº de atividades realizadas/ Nº de atividades previstas) x 100	65%	Atingido: 65% Superado: < 65% Não atingido: > 65%		
Garantir a gestão de processos relativos à rede de instituições de ensino superior com quali- dade	Garantir a verificação dos pressupostos do reconhecimento de interesse público a todos os estabelecimentos do ensino superior privado (RIP)	Taxa de realização do plano aprovado = (Nº de RIP verificados/ Nº de verificações de RIP pendentes por motivos não imputáveis à DSSRES) x 100	Taxa [70%-80%]	Atingido: [70% a 80%] Superado: > 80% Não atingido: < 70%		
		Nível de qualidade das atividades desenvolvidas	Nível [3 a 4]	Atingido: [3 a 4] Superado: > 4 Não atingido: < 3		
	Garantir a gestão de processos relativos às infraestruturas	Taxa de conclusão de processos = (Nº de processos concluídos/ Nº de processos abertos)	Taxa [70%-80%]	Atingido: [70% a 80%] Superado: > 80% Não atingido: < 70%		
		Nível de qualidade das atividades desenvolvidas	Nível 3,5	Atingido: 3,5 Superado: > 3,5 Não atingido: < 3,5		

Objetivos Operacionais	Indicadores	Métrica	Meta	CrITÉrios de Ponderação	Parâmetro
Garantir a gestão de processos relativos à oferta formativa com qualidade e dentro dos prazos previstos	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)	Atingido: [01/05/2019 a 15/05/2019] Superado: antes de 01/05/2019 Não atingido: depois de 15/05/2019	Eficiência
	Garantir a gestão de processos de registo de ciclos de estudos conferentes de grau	Prazo médio para registos de criação de ciclos de estudos	[20 a 30 dias úteis]	Atingido: [20 a 30] Superado: < 20 Não atingido: > 30	
		Prazo médio para registos de alteração de ciclos de estudos	[20 a 30 dias úteis]	Atingido: [20 a 30] Superado: < 20 Não atingido: > 30	
		Nível de qualidade das atividades desenvolvidas	Nível [3 a 4]	Atingido: [3 a 4] Superado: > 4 Não atingido: < 3	
	Garantir a gestão do processo de fixação de vagas para acesso ao ensino superior	Taxa de cumprimento no prazo do plano de atividades relativo à fixação de vagas = $(N^{\circ} \text{ de atividades realizadas no prazo} / N^{\circ} \text{ de atividades realizadas fora do prazo}) \times 100$	Asseguradas todas as atividades críticas no prazo previsto	Atingido: Asseguradas todas as atividades críticas no prazo previsto Superado: Antecipadas as atividades críticas Não atingido: Atividades críticas não asseguradas ou asseguradas fora do prazo	
Garantir a satisfação dos <i>stakeholders</i> da DSSRES	Satisfazer os colaboradores da DSSRES	Nível de satisfação dos colaboradores da DSSRES	Nível [3 a 4]	Atingido: [3 a 4] Superado: > 4 Não atingido: < 3	Qualidade
	Satisfazer os <i>stakeholders</i> da DSSRES	Nível de satisfação dos <i>stakeholders</i>	Nível [3 a 4]	Atingido: [3 a 4] Superado: > 4 Não atingido: < 3	

Objetivos Operacionais	Indicadores	Métrica	Meta	CrITÉrios de PonderaÇão	Parâmetro
Garantir a execução de medidas de simplificação e modernização administrativa na UO	Desenvolver e adaptar a Plataforma RecOn aos requisitos do DL n.� 66/2018.	Taxa de resposta a solicitações, no prazo legal previsto no CPA (exceptuam-se as situações não imputáveis ao serviço) = (N� solicitações/ N� respostas prestadas, dentro do prazo legal)	80%	Atingido: 80% (=10 dias úteis) Superado: >80% (< 10 dias úteis) Não atingido: <80% (> 10 dias úteis)	Qualidade
	Iniciar o processo de desenvolvimento de uma plataforma de gestão documental agregadora dos processos da área de Políticas e Programas do ES, integrando informação da área do Reconhecimento.	Taxa de execução das ações programadas, face � calendarização (1 jan- 31 dez) = (N� ações planeadas/ N� ações executadas)	80%	Atingido: 80% (até 31.12.2019) Superado: >80% (até 31.11.2019) Não atingido: <80% (após 31.12.2019)	
	Desenvolver uma ferramenta digital para acompanhamento, pelos requerentes, do estado do processo de reconhecimento automático e de emissão de Declaração NARIC.	Taxa de execução das ações programadas, face � calendarização (1 jan- 31 dez) = (N� ações executadas/ N� ações planeadas)	80%	Atingido: 80% (até 31.12.2019) Superado: >80% (até 31.11.2019) Não atingido: <80% (após 31.12.2019)	
Aumentar a visibilidade e eficiência/eficácia da atuação do Centro ENIC/NARIC	Revitalizar a Rede nacional de IES.	Taxa de execução das ações programadas = (N� ações executadas/ N� ações planeadas) x 100	80%	Atingido: 80% Superado: >80% Não atingido: <80%	Eficiência
	Inovar nas formas de atendimento/ resposta ao público com o aumento do recurso � via digital.	Taxa de execução das ações programadas = (N� ações executadas/ N� ações planeadas) x 100	80%	Atingido: 80% Superado: >80% Não atingido: <80%	

Objetivo Operacional	Indicadores	Métrica	Meta	Critérios de Ponderação	Parâmetro
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 N.º 66/2018 = (N.º de respostas/ N.º de solicitações) x 100	90%	Atingido: 90% (=30 dias seguidos) Superado: >90% (< 30 dias seguidos) Não atingido: <90% (> 30 dias seguidos)	Eficiência
	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 = (N.º respostas/ N.º solicitações) x 100	90%	Atingido: 90% (=10 dias úteis) Superado: >90% (< 10 dias úteis) Não atingido: <90% (> 10 dias úteis)	
	Atualizar a base de dados dos pedidos de equivalência ou reconhecimento de habilitações superiores estrangeiras.	Taxa de pedidos inseridos nas bases de dados = (N.º pedidos recebidos/ N.º pedidos inseridos) x 100	70%	Atingido: 70% Superado: >70% Não atingido: <70%	
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%	Atingido: 80% Superado: >80% Não atingido: <80%	Eficácia
	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%	Atingido: 80% Superado: >80% Não atingido: <80%	
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%	Atingido: 80% Superado: >80% Não atingido: <80%	
	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%	Atingido: 80% Superado: >80% Não atingido: <80%	

Objetivo Operacional	Indicadores	Métrica	Meta	CrITÉrios de Ponderação	Parâmetro
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 = (Nº atividades executadas/ Nº atividades solicitadas) x 100	80%	Atingido: 80% Superado: >80% Não atingido: <80%	Eficácia
	Colaborar na definição e execução de políticas no âmbito das ações de cooperação multilateral.	Taxa de execução das atividades solicitadas = (Nº atividades executadas/ Nº atividades solicitadas) x 100	80%	Atingido: 80% Superado: >80% Não atingido: <80%	
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" = (Nº de atividades executadas/ Nº de atividades solicitadas) x 100	80%	Atingido: 80% Superado: >80% Não atingido: <80%	
		Taxa de execução das atividades solicitadas no portal da DGES = (Nº de atividades executadas/ Nº de atividades solicitadas) x 100	80%	Atingido: 80% Superado: >80% Não atingido: <80%	
		Taxa de resposta a pedidos de informação = (Nº pedidos respondidos/ Nº pedidos solicitados) x 100	80%	Atingido: 80% Superado: >80% Não atingido: <80%	
		Taxa de divulgação = (Nº de divulgações/ Nº de divulgações planeadas) x 100	80%	Atingido: 80% Superado: >80% Não atingido: <80%	
	Assegurar as divulgações e execução de atividades de promoção do ES português.	Edição de 1 <i>newsletter</i> por semestre (a rever após análise dos resultados do questionário)	2	Atingido: 2 Superado: 3 Não atingido: 1	
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 ações programadas = (Nº ações executadas / Nº de ações planeadas) x 100	80%	Atingido: 80% Superado: >80% Não atingido: <80%	

Objetivo Operacional	Indicadores	Métrica	Meta	Critérios de Ponderação	Parâmetro
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 Secretaria-Geral da Tutela e no quadro das competências da DGES.	Taxa de resposta a pedidos = (Nº pedidos respondidos/ Nº pedidos solicitados) x 100	80%	Atingido: 80% Superado: >80% Não atingido: <80%	Eficiência
		Taxa de execução das atividades solicitadas = (Nº atividades executadas/ Nº atividades solicitadas) x 100	80%	Atingido: 80% Superado: >80% Não atingido: <80%	Qualidade
Construir um manual de procedimentos global	I19. Iniciar procedimentos para integrar no manual	Percentagem de atividades desenvolvidas para a construção de manuais de procedimentos internos = (Nº de atividades desenvolvidas / Nº de atividades planeadas) x 100	75%	Atingido: 75% Superado: ≥ 76% Não atingido: ≤ 74%	Qualidade
Implementar um balcão único de atendimento		1 modelo implementado até 31-12-2019	1	Atingido: 1 Superado: até 30-11-2019 Não atingido: 0	Eficiência
Inovar na DGES	I15. Realizar ações de formação a parceiros	Taxa de cumprimento das ações de formação = (Nº de ações realizadas/ Nº de ações planeadas) x 100	97%	Atingido: 97% Superado: ≥98% Não atingido: ≤ 96%	Qualidade

Objetivos Operacionais	Indicadores	Métrica	Meta	CrITÉrios de Ponderação	Parâmetro
Melhorar a transparência na gestão dos recursos humanos	Proceder à divulgação de procedimentos de interesse geral	Taxa de cumprimento das atividades planeadas = (Nº de atividades desenvolvidas/ Nº de atividades planeadas) x 100	80%	Atingido: 80% Superado: > 80% Não atingido: < 80%	Qualidade
Promover medidas de conciliação entre a vida profissional e a familiar na DGES	Adotar as medidas necessárias à efetivação da conciliação entre a vida profissional e familiar dos trabalhadores	Taxa de cumprimento das atividades planeadas = (Nº de atividades desenvolvidas/ Nº de atividades planeadas) x 100	80%	Atingido: 80% Superado: > 80% Não atingido: < 80%	
	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 = (Nº de pareceres favoráveis para jornada continua/ Nº de pareceres solicitados para jornada continua) x100	80%	Atingido: 80% Superado: > 80% Não atingido: < 80%	
Assegurar a atualização do imobilizado da DGES	Atualizar o imobilizado da DGES	Taxa de cumprimento das atividades planeadas = (Nº de atividades desenvolvidas/ Nº de atividades planeadas) x 100	80%	Atingido: 80% Superado: > 80% Não atingido: < 80%	Eficiência
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%	Atingido: 80% Superado: > 80% Não atingido: < 80%	Qualidade
Garantir a monitorização da execução orçamental	Elaborar relatórios trimestrais	Número de relatórios elaborados	3 relatórios	Atingido: 3 Superado: 4 Não atingido: 2	Eficiência
Melhorar continuamente os instrumentos de gestão e controlo de processos na DATA	Revisão e atualização dos procedimentos internos	Taxa de cumprimento das atividades planeadas = (Nº de atividades desenvolvidas/ Nº de atividades planeadas) x 100	80%	Atingido: 80% Superado: > 80% Não atingido: < 80%	Qualidade
Melhorar o planeamento de contratação pública	Assegurar a elaboração de um plano anual de compras da DGES	Taxa de cumprimento das atividades planeadas = (Nº de atividades desenvolvidas/ Nº de atividades planeadas) x 100	85%	Atingido: 85% Superado: > 85% Não atingido: < 85%	Eficiência

Objetivos Operacionais	Indicadores	Métrica	Meta	Critérios de Ponderação	Parâmetro
Melhorar o processo de gestão da formação	Elaborar e assegurar a gestão do Plano de Formação da DGES	Taxa de cumprimento das atividades planeadas = (Nº de atividades desenvolvidas/ Nº de atividades planeadas) x 100	80%	Atingido: 80% Superado: > 80% Não atingido: < 80%	Qualidade
	Avaliar a eficácia da Formação	Taxa de cumprimento das atividades planeadas = (Nº de atividades desenvolvidas/ Nº de atividades planeadas) x 100	80%	Atingido: 80% Superado: > 80% Não atingido: < 80%	
Construir um manual de procedimentos global	Iniciar procedimentos para integrar no manual	Percentagem de atividades desenvolvidas para a construção de manuais de procedimentos internos = (Nº de atividades desenvolvidas /Nº de atividades planeadas) x 100	75%	Atingido: 75% Superado: ≥ 76% Não atingido: ≤ 74%	
Implementar um balcão único de atendimento		Um modelo implementado até 31-12-2019	1	Atingido: 1 Superado: até 30-11-2019 Não atingido: 0	Eficiência
Concluir até ao dia do mês do termo do processo de avaliação de desempenho dos trabalhadores, em que é realizada a comunicação das alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão dos trabalhadores		Dia 24 do mês do termo do processo de avaliação de desempenho dos trabalhadores	24	Atingido: até 24-04-2019 Superado: até 23-04-2019 Não atingido: depois de 25-04-2019	
Revelar o número máximo de dias até ao apuramento e comunicação do total dos pontos SIADAP acumulados por todos os trabalhadores até 31/12/2016		(N.º de trabalhadores com acréscimo no mês seguinte / N.º total de trabalhadores com valorização até à data em referência) / 100. No final do ano em análise: (N.º de trabalhadores com acréscimo no mês seguinte / N.º total de trabalhadores com valorização no ano)/100)	90	Atingido: até 90 dias Superado: < 90 dias Não atingido: > 90 dias	

Objetivos Operacionais	Indicadores	Métrica	Meta	Critérios de Ponderação	Parâmetro
Consolidar as políticas de salvaguarda de dados	Instalar o novo sistema de salvaguardas	Data de instalação	30-Jun	Atingido: 30/06 Superado: Até 29/06 Não atingido: Depois de 30/06	Eficácia
	Testar salvaguardas de dados com realização de recuperações de dados	Número de recuperações	12	Atingido: 12 Superado: > 12 Não atingido: > 12	
Consolidar as políticas de segurança	Instalar o novo <i>Firewall</i>	Data de instalação	30-Jun	Atingido: 30/06 Superado: Até 29/06 Não atingido: Depois de 30/06	
Documentar processos relativos a contas de utilizadores e direitos associados	Fazer levantamento de processos associados à criação, remoção e atribuição de direitos a utilizadores.	Data de conclusão	31-Mar	Atingido: 30/06 Superado: Até 29/06 Não atingido: Depois de 30/06	
	Documentar processos	Data de conclusão	30-Abr	Atingido: 30/06 Superado: Até 29/06 Não atingido: Depois de 30/06	
Componente VOIP	Instalação da infraestrutura	Data de instalação	31-Jul	Atingido: 30/06 Superado: Até 29/06 Não atingido: Depois de 30/06	
	Primeira fase de migração de extensões telefónicas	Data da primeira fase da migração	31-Out	Atingido: 30/06 Superado: Até 29/06 Não atingido: Depois de 30/07	
	Finalização do projeto	Data da finalização do projeto	30-Nov	Atingido: 30/06 Superado: Até 29/06 Não atingido: Depois de 30/08	

Objetivos Operacionais	Indicadores	Métrica	Meta	Critérios de Ponderação	Parâmetro
Acompanhar o início da implementação do SIMGES	Gerir o processo de aquisição	Data de aquisição	31-Mar	Atingido: 30/06 Superado: Até 29/06 Não atingido: Depois de 30/09	Eficácia
	Acompanhar implementação do projeto	Data de implementação	31-Dez	Atingido: 30/06 Superado: Até 29/06 Não atingido: Depois de 30/10	
Migração dos portos de trabalho para virtualização de aplicações e <i>desktops</i>	Instalar a infraestrutura	Data	28-Fev	Atingido: 30/06 Superado: Até 29/06 Não atingido: Depois de 30/11	
	Concluir a primeira fase do projeto	Nº de utilizadores abrangidos	15 utilizadores	Atingido: 15 Superado: ≥ 16 Não atingido: ≤ 14	
		Data	31-Mar	Atingido: 31/12 Superado: 30/11 Não atingido: Não concluído em 2018	
	Concluir a segunda fase do projeto	Data	15 utilizadores	Atingido: 15 Superado: ≥ 16 Não atingido: ≤ 14	
		Data	30-Abr	Atingido: 31/12 Superado: 30/11 Não atingido: Não concluído em 2018	
	Finalizar o projeto	Data	31-Mai	Atingido: 31/12 Superado: 30/11 Não atingido: Não concluído em 2018	

Objetivos Operacionais	Indicadores	Métrica	Meta	Critérios de Ponderação	Parâmetro
Promover a cultura da participação e dissiminação de informação na DGES	Organizar e prover o programa de formação Mais DGES 2.0	Taxa de cumprimento das ações planeadas = (Nº ações realizadas/ Nº de ações planeadas) x 100	80%	Atingido: 80% Superado: ≥ 81% Não atingido: ≤ 79%	Qualidade
		Nível de satisfação dos presentes	Boa	Atingido: Boa Superado: Muito Boa Não atingido: Satisfaz	
		Taxa de participação = (Nº de participantes / Nº trabalhadores) x 100	80%	Atingido: 80% Superado: ≥ 81% Não atingido: ≤ 79%	
Assegurar a participação da DGES em eventos e projetos	Colaborar no Projeto <i>Ge-HEI - Gender Equality in Higher Education Institutions</i>	Taxa de resposta às solicitações = (nº de respostas / nº de solicitações) x 100	80%	Atingido: 80% Superado: ≥ 81% Não atingido: ≤ 79%	Eficácia
		Qualidade da resposta	Boa	Atingido: Boa Superado: Muito Boa Não atingido: Satisfaz	
	Participação <i>Eurostudent</i> europeu e coordenação de <i>Eurostudent</i> português	Taxa de realização de atividades previstas para 2019 = (nº de atividades realizadas/ nº de atividades previstas) x 100	80%	Atingido: 80% Superado: ≥ 81% Não atingido: ≤ 79%	
		Taxa de participação das ações internacionais = (nº de ações realizadas/ nº participações) x 100	75%	Atingido: 75% Superado: ≥ 76% Não atingido: ≤ 74%	
	Assegurar diversas representações institucionais (nacionais e internacionais)	Taxa de participação às solicitações = (nº de respostas / nº de solicitações) x 100	80%	Atingido: 80% Superado: ≥ 81% Não atingido: ≤ 79%	

Objetivos Operacionais	Indicadores	Métrica	Meta	Critérios de Ponderação	Parâmetro
Criar uma identidade digital na DGES	Assegurar a divulgação da <i>newsletter</i> DGES Comunica+	Taxa de open rate = $(\text{n}^\circ \text{ de leitores 2019} / \text{n}^\circ \text{ de leitores 2018}) \times 100$	75%	Atingido: 75% Superado: $\geq 76\%$ Não atingido: $\leq 74\%$	Qualidade
	Desenvolver um plano de comunicação especificamente redes sociais	1 plano de comunicação aprovado até 30-06-2019	30 Jun	Atingido: 30/06 Superado: Até 29/06 Não atingido: Depois de 30/06	Eficiência
Aumentar o nível de controlo interno da DGES		Taxa de cumprimento das medidas referenciadas no Plano de Gestão de Riscos e Infrações Conexas $(\text{N}^\circ \text{ de medidas referenciadas} / \text{N}^\circ \text{ de medidas cumpridas}) \times 100$	75%	Atingido: 75% Superado: $\geq 76\%$ Não atingido: $\leq 74\%$	
Potenciar a utilização de ferramentas de analítica e <i>reporting</i>	Adaptar o conteúdo dos ficheiros existentes de forma a construir uma plataforma de monitorização na DGES de modo a disponibilizar <i>Dashboards</i> de monitorização dos processos e relatórios	Taxa de realização das atividades previstas (para construção de <i>Dashboards</i> e relatórios) = $(\text{N}^\circ \text{ de atividades realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de atividades previstas}) \times 100$	90%	Atingido: 90% Superado: $\geq 91\%$ Não atingido: $\leq 89\%$	

V. RECURSOS

RECURSOS

A DGES aposta na qualificação do seu capital humano, na simplificação dos procedimentos, na objetividade e partilha de informação, sendo a utilização das TIC indispensável para que a DGES cumpra a sua missão, assumindo as responsabilidades que lhe estão atribuídas. Para tal, a DGES dispõe dos seguintes postos de trabalho aprovados para o ano de 2019:

5.1 Recursos Humanos

		Efetivos
RH 2019	Dirigentes- Direção superior	2
	Dirigentes- Direção intermédia	5
	Técnico superior- (inclui Especialistas de informática)	67
	Assistente técnico - (inclui Técnicos de informática)	17
	Assistente Operacional	2
Total		93

5.2 Recursos Financeiros

Recursos Financeiros (Euros) - 2019	
Orçamento de atividades/funcionamento	Orçamento
Despesas com Pessoal	1.892.209 €
Aquisições de Bens e Serviços	809.705 €
Transferências correntes	245.000 €
Outras despesas correntes	5.970 €
Investimento	209.252 €
Total	3.123.020 €

NOVEMBRO 2018

PLANO DE ATIVIDADES DO ANO DE 2019

DGES Direção-Geral do Ensino Superior
CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR