



Plano de Atividades **2022**

Índice

Índice.....	2
Índice de Tabelas.....	3
Índice de Figuras	3
Índice de Gráficos.....	3
0 - Introdução	4
1 - Caracterização DGES	5
1.1 - Atribuições e formas de organização	6
1.2 - Enquadramento de atividades e competências por Unidade Orgânica	7
1.3 - Pessoas	10
1.4 - Recursos Financeiros.....	12
1.5 - Processos internos	13
1.6 - Os principais <i>Stakeholders</i> para quem a DGES trabalha e os principais números da atividade desenvolvida	14
2 - Visão, Missão, Valores e Fatores Críticos de Sucesso	25
Visão	25
Missão	25
Valores.....	25
Fatores críticos de sucesso	26
2.1 - Objetivos Estratégicos.....	27
2.2 - Objetivos Operacionais	27
2.3 - Plano de atividades	28
Anexo 1 – Mapa de Pessoal	38

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Recursos Humano	10
Tabela 2 – Síntese dos pontos fortes e pontos fracos relativamente ao eixo “Pessoas”	11
Tabela 3 – Recursos Financeiros (EURO) 2022 : Funcionamento	12
Tabela 4 – Recursos Financeiros (EURO) 2022 : Fundo de Ação Social	12
Tabela 5 – Recursos Financeiros (EURO) 2022 : Atividade 193/Ensino Universitário.....	12
Tabela 6 – Síntese dos pontos fortes e pontos fracos relativamente ao eixo “Processos Internos”	20
Tabela 7 - Total de cursos registados atualmente por tipo de ensino e de estabelecimento	23
Tabela 8 - Cursos em associação com instituições estrangeiras (Erasmus Mundos).....	23
Tabela 5 – Síntese dos pontos fortes e pontos fracos relativamente ao eixo “Relação com os <i>stakeholders</i> externos”	24

Índice de Figuras

Figura 1 – Desdobramento dos Objetivos Estratégicos em Objetivos Operacionais.....	27
--	----

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Evolução do Nº Trabalhadores por tipo de carreira (2017-2021).....	10
Gráfico 2 - evolução da taxa de rotatividade (2018 a 2021)	11
Gráfico 3 – Evolução do Nº de candidatos, vagas e colocados em licenciatura no ensino superior público (2016 a 2020)	15
Gráfico 4 - Alunos matriculados no ensino superior: total e por sexo (2016 a 2021).....	15
Gráfico 5 – Evolução do Nº de estudantes internacionais inscritos nas IES portuguesas (2016/17 a 2020/21)	16
Gráfico 6 – Evolução do Nº total de estudantes que requereram bolsa de ação social (2016/17 a 2020/21)	16
Gráfico 7 – Evolução do Nº total de bolsas atribuídas (2016/17 a 2020/21)	17
Gráfico 8 – Nº total de tickets submetidos através do balcão Be.Com (2018 a 2020)	18
Gráfico 9 – Nº de tickets submetidos através do balcão Be.Com por área da Direção de Serviços de Apoio ao Estudante	18
Gráfico 10 – Tempo médio de resposta (dias úteis) a tickets submetidos através do balcão Be.Com (média entre 2018 e 2021)	19
Gráfico 11 – Nº de tickets submetidos através do balcão Be.Com por área da Direção de Serviços de Suporte à rede de IES	19
Gráfico 12 – Tempo médio de resposta (dias úteis) a tickets submetidos através do balcão Be.Com na área de suporte à rede de IES (2017 a 2021)	20
Gráfico 13 – Nº de tickets submetidos através do balcão Be.Com por área da Divisão de Reconhecimento, Mobilidade e Cooperação Internacional	20
Gráfico 14 – Tempo médio de resposta (dias úteis) a tickets submetidos através do balcão Be.Com na área da Divisão de Reconhecimento, Mobilidade e Cooperação Internacional (2017 a 2021)	21
Gráfico 15 – Nº de tickets submetidos através do Balcão Be.Com por área da Direção de Serviços de Acesso ao Ensino Superior (acumulado entre 2018 a 2021)	21
Gráfico 16 – Tempo médio de resposta (dias uteis) a tickets submetidos através do balcão Be.Com na área de Divisão de Reconhecimento Mobilidade e Cooperação Internacional (2017 a 2021)	22
Gráfico 17 – Nº de Instituições de Ensino Superior em Portugal (2017-18 a 2021-22)	22
Gráfico 18 – Nº de Cursos Registados (novos), com alteração de ciclos de estudo e não acreditados ou descontinuados (2017 a 2021) ..	23

0 - Introdução

O Plano de Atividades da Direção Geral do Ensino Superior (DGES) pretende dar cumprimento ao preconizado no Decreto-Lei nº 183/96, de 27 de setembro, e às diretrizes inscritas no Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho na Administração Pública (SIADAP), publicado pela Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro, à Orientação Técnica da Secretaria - Geral da Educação e Ciência: SIADAP1, Serviços e Organismos da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior e da Educação de constituindo-se um documento orientador da ação a desenvolver no ciclo de gestão do ano de 2022. Importa referir que na definição deste plano de atividades tivemos em conta a resolução do Conselho de Ministros número 55/2020, que aprova a Estratégia para a Inovação e a Modernização do Estado e da Administrativa Pública 2020-2023 e a análise estratégica realizada no âmbito do Plano Estratégico da DGES:2022-2026.

No cumprimento da sua Missão, a DGES apresenta para o ciclo de gestão de 2022, o planeamento das atividades e recursos que concorrem para a concretização dos objetivos operacionais, medidas, metas e indicadores de resultado e responsáveis pela sua implementação, com vista à prossecução da Estratégia definida no Plano Estratégico e à concretização da visão definida para a organização, que informarão o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).

Para a elaboração deste Plano de Atividades tivemos em conta o processo de participação alargada de *stakeholders* internos e externos desenvolvido ao longo dos últimos dois meses no âmbito de construção da análise estratégica que sustentou a definição do plano estratégico da DGES 2022-2026.

O Plano de Atividades enquanto instrumento de gestão flexível, será sujeito a verificação periódica e revisão, de acordo com eventuais alterações das circunstâncias inicialmente previstas, em conformidade com o quadro legal vigente.

Num tempo de “futuro acelerado”, de complexidade e incerteza, que a Pandemia que vivemos tem catapultado, acreditamos que este plano de ação, que concretiza as medidas a implementar para a concretização da estratégia e visão definida para 2026: “ Ser um serviço da administração Direta do Estado *Reconhecida pela qualidade e inovação do serviço público prestado, pela centralidade nas pessoas e pela promoção do desenvolvimento do ensino superior*”, permitirá fortalecer valores, construir caminhos socialmente responsáveis e dar corpo ao compromisso coletivo de promover a proximidade com os nossos *stakohlders*, de reforçar a qualidade e a centralidade nas pessoas.

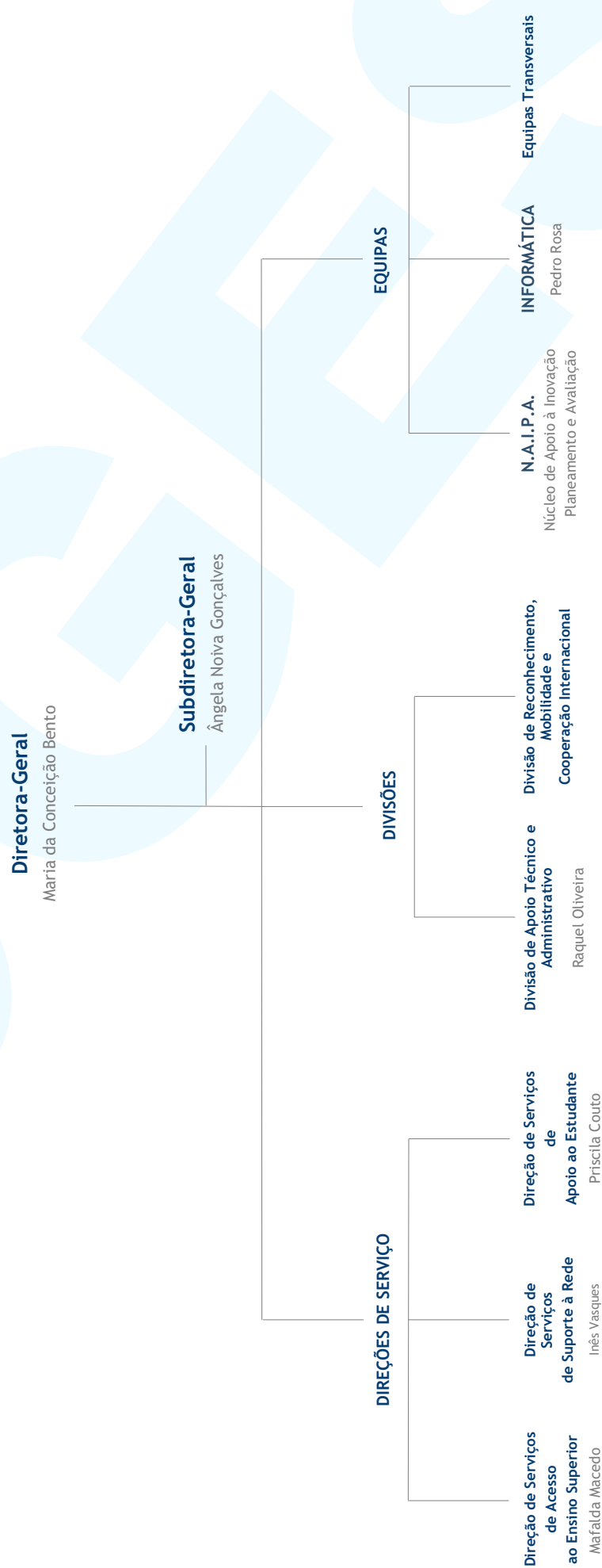
1 - Caracterização da DGES

1.1 - Atribuições e forma de organização

A DGES – Direção Geral do Ensino Superior é um serviço central da administração direta do Estado, dotado de autonomia administrativa, e com um enquadramento definido através do decreto regulamentar nº 20/2012 de 7 de fevereiro, que define a missão, atribuições e tipo de organização interna da Direção-Geral do Ensino Superior. De acordo com o diploma citado, a DGES prossegue as seguintes atribuições:

- Apoiar o membro do Governo responsável pela área do ensino superior na definição das políticas para o sector, nomeadamente nas vertentes da definição e da organização da rede de instituições de ensino superior, do acesso e do ingresso no ensino superior e da ação social, bem como preparar e executar, sem prejuízo da autonomia das instituições de ensino superior, as decisões que cumpre àquele membro do Governo adotar;
- Assegurar e coordenar a prestação de informação sobre o sistema de ensino superior, sem prejuízo das competências próprias conferidas a outros órgãos, serviços e organismos do MEC;
- 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 e das atribuições próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros;
- Promover e apoiar a mobilidade dos estudantes do ensino superior português no espaço europeu;
- Gerir o Fundo de Ação Social e preparar a proposta de orçamento da ação social do ensino superior e acompanhar a sua execução, bem como avaliar a qualidade dos serviços de ação social no ensino superior, em articulação com a Inspeção-Geral da Educação e Ciência;
- Proceder ao reconhecimento dos serviços de ação social no âmbito da ação social no ensino superior privado;
- Assegurar a guarda e a conservação da documentação fundamental das instituições de ensino superior encerradas, sempre que, nos termos da lei, não seja possível a guarda pela respetiva entidade instituidora, bem como, proceder à emissão dos documentos relativos ao período de funcionamento daquelas instituições.

A estrutura nuclear da DGES, o número de unidades flexíveis do serviço e as competências das unidades orgânicas nucleares foram definidas pela portaria nº143/2012 de 16 de maio, que define que a DGES é composta por três unidades orgânicas nucleares: Direção de Serviços de Acesso ao Ensino Superior, Direção de Serviços de Apoio ao Estudante e Direção de Serviços de Suporte à Rede de Ensino Superior e prevê a existência de até 3 unidades flexíveis. O despacho do Diretor Geral nº 8353/2012 de 21 de junho de 2012, publicado no Diário da República nº119, 2ª Série, cria a Divisão de Reconhecimento, Mobilidade, e Cooperação Internacional e o despacho nº 9199/2012 de 9 de julho de 2012, publicado no Diário da República nº 131, 2ª Série cria a Divisão de Apoio Técnico e Administrativo, ficando a DGES a integrar duas unidades flexíveis, que se mantêm até à atualidade. A DGES conta ainda com duas Equipas Especializadas, dependentes diretamente da direção: a Equipa de Informática e o Núcleo de Apoio à Inovação, Planeamento e Avaliação. No âmbito da discussão do Plano Estratégico 2022-2026 foram criadas Equipas por Programa a desenvolver, transversais a todas as unidades nucleares e flexíveis, com duração de constituição sobreponível ao cronograma de desenvolvimento de cada programa. Foram criadas Equipas para os seguintes programas: + DGES: Plano Formação 2022, Programa: Bem-estar Organizacional e Conciliação Vida Pessoal-Profissional, Programa: Comunicação na e da DGES: Plano trabalho 2022-2026, Programa: Segurança e Saúde no Trabalho, DGES: + Proximidade. A figura seguinte representa a estrutura da organização.



1.2 - Enquadramento de atividades e competências por Unidade Orgânica

Enumeram-se a seguir as competências definidas para cada uma das unidades orgânicas nucleares e flexíveis.

Direção de Serviços de Apoio ao Estudante (DSAE)

- 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 (DSAES)

- 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 (DSSRES)

- 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 (DRMCI)

- 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, designadamente:
 - 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;
- Desenvolver as ações necessárias à concretização das competências da Direção-Geral do Ensino Superior no domínio do reconhecimento, equivalência e mobilidade académica.

Divisão de Apoio Técnico e Administrativo (DATA)

- 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 infra-estruturas 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.

1.3 - Pessoas

As pessoas constituem o principal ativo de qualquer organização competitiva, eficiente e orientada à concretização de objetivos ambiciosos. São parte nevrálgica da estratégia de desenvolvimento institucional de médio e longo alcance e por isso importa fazer a sua caracterização neste plano de atividades. São centrais na organização.

No final de 2021 o número efetivo de colaboradores é inferior ao que se encontra previsto no mapa de pessoal, no entanto o número de Pessoas na organização tem registado um crescimento ao longo dos últimos 5 anos. O número total de colaboradores ascendia a 60, em 2017, tendo atingido um total de 75 colaboradores a 31 de outubro de 2021, dos quais, 4 se encontram a prestar serviço no Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas (CRUP) e no Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos (CCISP), 1 no Gabinete do Senhor Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior e 1 no Gabinete da Senhora Ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública. O gráfico seguinte permite verificar o nível de competências existente, refletido num elevado nível de tecnicidade existente no conjunto de trabalhadores (percentagem de técnicos superiores no total), a que está associada uma elevada percentagem de pessoas qualificadas. O quadro seguinte apresenta a distribuição dos trabalhadores da DGES por categoria.

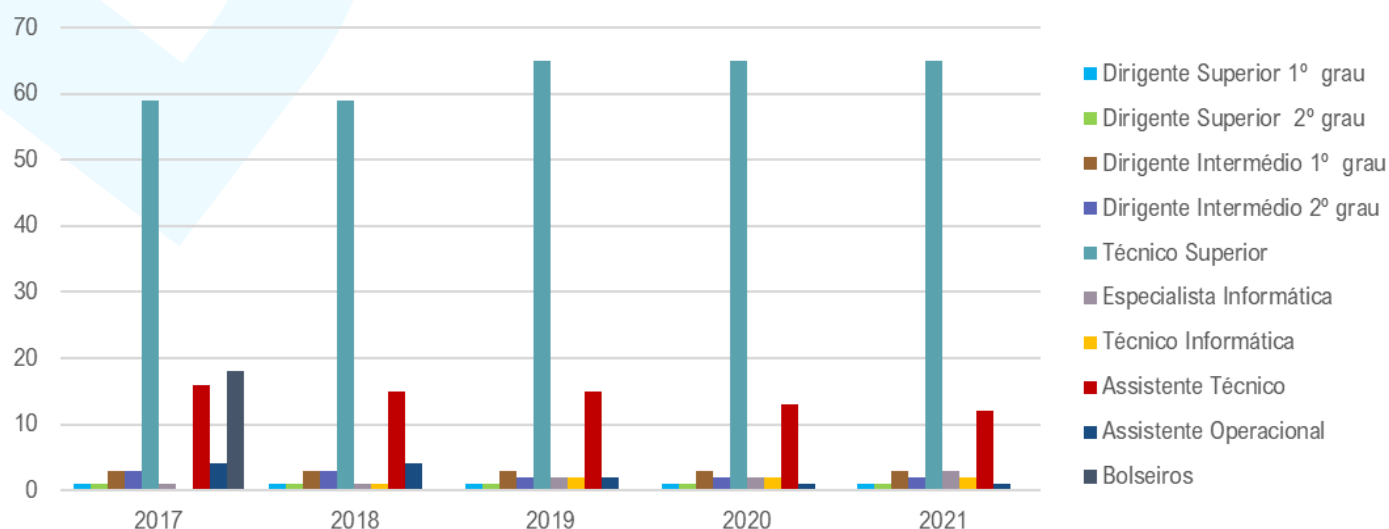
Tabela 1. Recursos Humanos 2022

RH 2022	Efetivos
Dirigentes – Direção Superior	2
Dirigentes - Direção Intermédia	5
Técnico Superior – (inclui Especialistas de Informática)	71*
Assistente Técnico – (inclui Técnicos de Informática)	14 **
Assistente Operacional	1
TOTAL	93

*Destacados 11 elemento nas seguintes entidades : Imprensa Nacional Casa da Moeda - Cedência de Interesse Público; Direção-Geral das Atividades Económicas; Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género; Secretaria-Geral da Economia e Transição Digital; POCH; Direção-Geral Agricultura; Camara Municipal de Almada; IHRU; CRUP; Secretaria Geral M. Administração Interna.

**Destacado 1 elemento na entidade

Gráfico 1. - Evolução do Nº Trabalhadores por tipo de carreira (2017-2021)

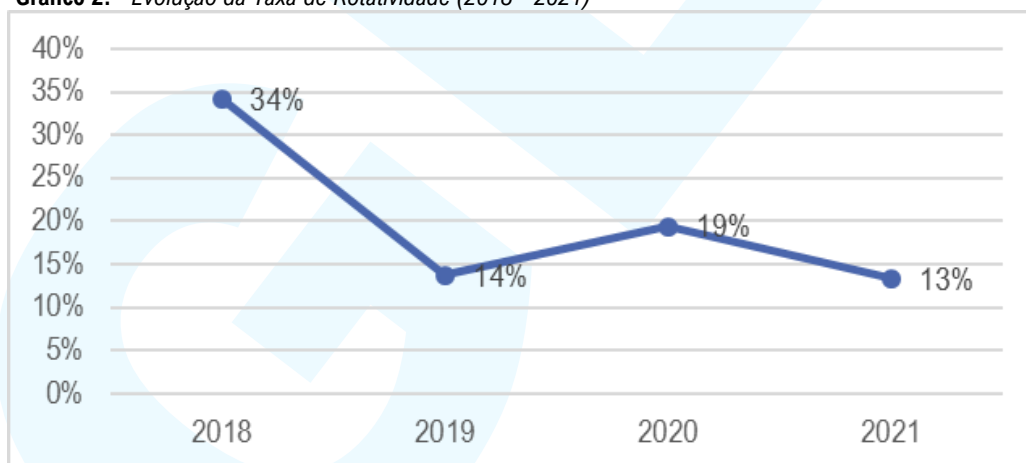


Fonte: DGES

No que respeita à progressão na carreira, é de registar que nos últimos 4 anos, desde o descongelamento de carreiras no início de 2018, houve alguma evolução positiva em termos de posicionamento remuneratório: 29 trabalhadores em 2018, 26 em 2019 e 26 em 2021. Em proporção dos efetivos, no ano de 2021, 41% dos técnicos superiores e 27% dos assistentes técnicos conheceram um aumento do posicionamento remuneratório.

Apesar do crescimento global no número de trabalhadores e da avaliação de desempenho ser globalmente positiva, existe uma elevada taxa de rotatividade entre os colaboradores da DGES, constituindo uma fragilidade, pois pode trazer problemas de desagregação e perda de eficiência e eficácia de procedimentos de funcionamento, pelo que o plano estratégico 2022-2026 contém um conjunto de medidas tendentes à correção desta situação, a iniciar já em 2022.

Gráfico 2. - Evolução da Taxa de Rotatividade (2018 - 2021)



Fonte DGES - Calculada, para cada ano, através da divisão entre a média do número de entradas e do número de saídas e o total de colaboradores no ano anterior.

Uma análise do contexto interno da DGES desenvolvida no âmbito do Plano Estratégico 2020-2026 permitiu identificar os principais pontos fortes e fracos da DGES no que se refere ao eixo “Pessoas”, que se apresentam na tabela seguinte.

Tabela 2. - Síntese dos pontos fortes e pontos fracos relativamente ao Eixo “PESSOAS”

Pontos fortes	Pontos fracos
Elevada percentagem de trabalhadores qualificados	Reduzidas expectativas de progressão na carreira por parte dos trabalhadores
Elevada adesão dos trabalhadores aos processos de inovação em curso	Elevada taxa de rotatividade das pessoas
Diversidade de áreas de formação dos trabalhadores	Insatisfação dos trabalhadores relativamente ao plano de formação
Versatilidade e proatividade das equipas para encontrar soluções alternativas face à escassez de recursos	Diminuição do nível global de satisfação dos trabalhadores nos últimos anos
Resiliência na concretização dos objetivos	Insatisfação relativamente à forma como é aplicado o SIADAP
Bom relacionamento interpessoal	Necessidade de melhorias nas condições físicas de trabalho, incluindo ao nível de software e equipamento informático

Fonte: DGES

1.4 - Recursos Financeiros

Relativamente aos recursos financeiros, apresenta-se a seguir o quadro com os recursos financeiros esperados para, o funcionamento, Fundo de Ação Social e Atividade 193/Ensino Universitário, em 2022, tendo em conta a proposta de orçamento elaborada na legislatura em curso, não aprovada.

Tabela 3. Recursos Financeiros (EURO) 2022 : Funcionamento

Orçamento de Atividades/Funcionamento	3 086 598 €
Despesas com Pessoal	2 256 937 €
Aquisição de Bens e Serviços	643 732 €
Transferências Correntes	22 000 €
Outras Despesas Correntes	6 667 €
Bens de Capital	157 262 €
Investimento/Projetos	0 €
Outros Valores	0 €
TOTAL	3 086 598 €

Tabela 4. Recursos Financeiros (EURO) 2022 : Fundo de Ação Social

ORÇAMENTO FAS 2022	RI	FSE
Aquisição de Bens e Serviços	389 248,00 €	- €
Transferências Correntes	32 254 587,00 €	211 000 000,00 €
Bens de Capital	200 200,00 €	- €
Investimento/Projetos	55 965,00 €	74 035,00 €
TOTAL	32 900 000,00 €	211 074 035,00 €
	243 974 035,00 €	

Tabela 5. Recursos Financeiros (EURO) 2022 : Atividade 193/Ensino Universitário

Recursos Financeiros (Euros) - 2022 - Planeado	
Total Orçamento Atividade 193 - Ensino Superior Universitário	2 961 825,00 €
Orçamento Atividade 193/ FF 311	2 832 150 €
Transferências Correntes	2 825 514 €
Outras Despesas Correntes	6 636 €
Orçamento Atividade 193/ FF 357	129 675 €
Transferências Correntes	129 675 €

1.5 - Processos Internos

Um dos aspetos mais positivos que destacamos no desempenho organizacional é o nível de desmaterialização de processos conseguido nos últimos anos na DGES, sendo hoje uma “organização papel zero”. Este aspeto tem sido fundamental na capacidade de resposta da DGES durante a pandemia, facilitando a transição para o teletrabalho sem constrangimentos. A prestação de um atendimento multicanal (telefone, email, presencial, balcão eletrónico), é também um fator positivo dos processos internos estabelecidos nos últimos anos.

A reflexão desenvolvida no âmbito do Plano Estratégico 2022-2026 permitiu identificar alguns aspetos que carecem de melhoria contínua e a que temos que dar atenção prioritária no âmbito da atividade a desenvolver nos próximos anos, muitos deles já considerados no âmbito deste Plano de Atividades para 2022. Entre eles destaca-se a necessidade de melhorar a comunicação interna e uma maior e mais sistemática auscultação de todos os colaboradores para recolha de feedback (particularmente, de ideias inovadoras) e participação nas decisões; a necessidade de melhorar os protocolos de disseminação de informação interna e de comunicação lateral com os restantes departamentos. A este respeito, serão implementados projetos/programas mobilizadores, transversais, multidisciplinares, que permitam o maior conhecimento mútuo entre trabalhadores, bem como partilha de informação, dúvidas e boas práticas entre diferentes serviços.

Outro aspeto que merece preocupação, por se constituir numa potencial ameaça, são as questões relacionadas com a cibersegurança e segurança dos dados, face às crescentes ameaças de ataques informáticos, fator que assume especial relevância numa organização que detém uma larga quantidade de dados sensíveis. Assim, dar-se-á também especial atenção neste plano de atividades a essa área.

A tabela seguinte sistematiza os seguintes principais pontos fortes e fracos resultantes da análise desenvolvida no âmbito do Plano Estratégico 2022-2026, que respeita ao eixo “Processos Internos”.

Tabela 6. - Síntese dos pontos fortes e pontos fracos relativamente ao Eixo “PROCESSOS INTERNOS”

Pontos fortes	Pontos fracos
Desmaterialização de processos – organização sem papel	Falhas na comunicação interna (bidirecional com chefias e lateral, entre departamentos)
	Procedimentos internos complexos e pouco sistematizados e disseminados
Atendimento omnicanal (presencial, telefone, balcão eletrónico)	Reduzida autonomia financeira

1.6 - Os principais *Stakeholders* para quem a DGES trabalha e os principais números da atividade desenvolvida

Entre os principais destinatários da ação da DGES, que são centro das suas preocupações e ação destacam-se os Estudantes, incluindo o apoio a todos os estudantes e o apoio social a estudantes carenciados, assim como o apoio a estudantes internacionais e o desenvolvimento de uma cultura humanista, democrática e de liberdade no ensino superior, incluindo a promoção de atividades culturais, científicas e de desporto, entre outras; as instituições do ensino superior, incluindo os seus dirigentes, docentes, investigadores e trabalhadores; a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, A3ES; um conjunto de Organizações internacionais, designadamente de ensino superior; os Membros do Governo, serviços e organismos públicos, incluindo os organismos públicos com especial relevância na área de ensino superior (SGEC, IGEFE, IGEC, DGEEC, FCT, entre outros).

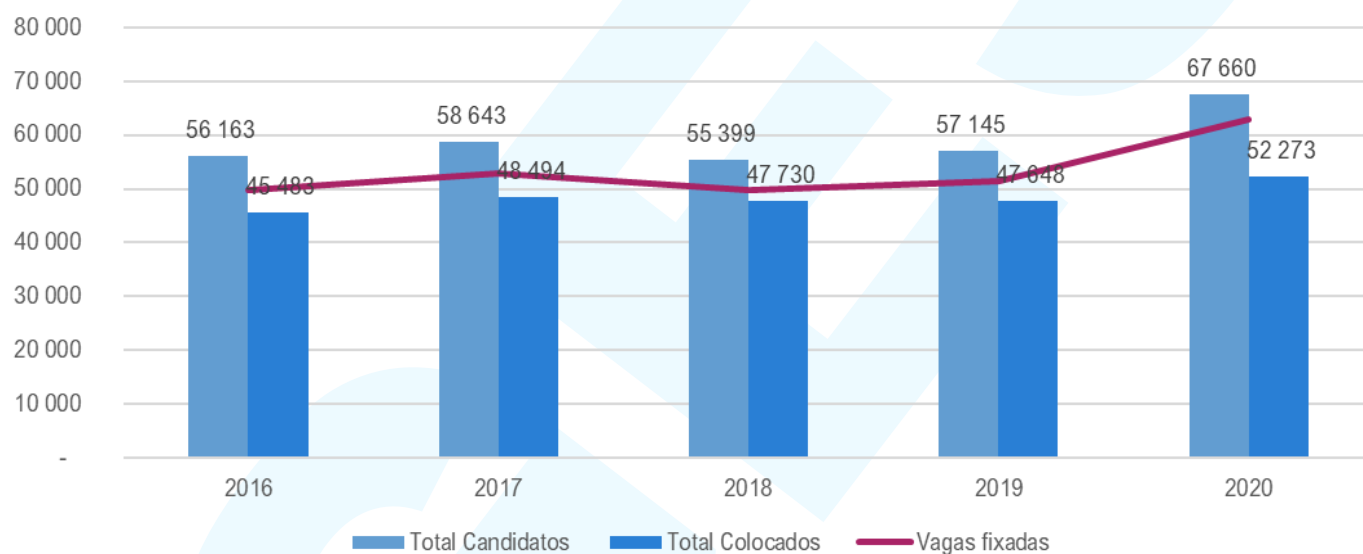
No desenvolvimento da sua ação a DGES, procura desenvolver a sua atividade no sentido de prestar um serviço de elevada qualidade aos Stakeholders que serve contribuindo para que se atinjam os objetivos definidos pela Área Governativa da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior:

- **Atingir uma taxa média de frequência no ensino superior de 6 em cada 10 jovens com 20 anos até 2030** (enquanto hoje é de 5,1 em cada 10), assim como alargar as qualificações de toda a população, garantindo **atingir 50% de graduados de educação terciária na faixa etária dos 30-34 anos até 2030** (enquanto no 2.º trimestre de 2021 era de 45,5%);
- **Reforçar a base social de apoio ao conhecimento**, suportado numa estratégia clara de apoio à modernização, qualificação e diversificação do Ensino Superior, incluindo a valorização do ensino politécnico e a internacionalização das instituições, para além do reforço efetivo dos apoios sociais aos estudantes. Ainda neste âmbito, deve ser salientado o **reforço do “ensino superior de proximidade”**, sobretudo através de formações curtas iniciais pelo ensino politécnico, assim como o desenvolvimento de **competências digitais** através da Iniciativa Nacional Competências Digitais (INCoDe2030), para além do apoio, sempre que necessário à implementação do Plano Nacional de Alojamento para o Ensino Superior (PNAES);
- **Apoiar o reforço e a modernização do ensino superior**, respetivamente pelo Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) no período 2021-2016 e pelo Programa Portugal 2030 no período 2021-2017.
- **Continuar o esforço de simplificação e desburocratização do sistema de ensino superior**, simplificando os procedimentos de Ação Social para estudantes do Ensino Superior.

Relativamente à atividade desenvolvida e aos resultados verificados nos últimos 3 anos, podemos dizer que a procura de qualificação de nível superior tem crescido, como se pode verificar no Gráfico 3 que diz respeito às candidaturas e colocados em licenciatura no ensino superior público. Os dados previsionais de 2021 apontam para um reforço desta tendência. Efetivamente, o número de candidatos à 1ª fase do Concurso Nacional de Acesso atingiu um máximo histórico, desde 1996, no ano letivo 2021-2022, aumentando 2,1% face à mesma fase no ano letivo anterior. A par de um crescimento da procura, o número de novos colocados aumentou também, situando-se acima dos 52 mil estudantes no ensino superior público em 2020.

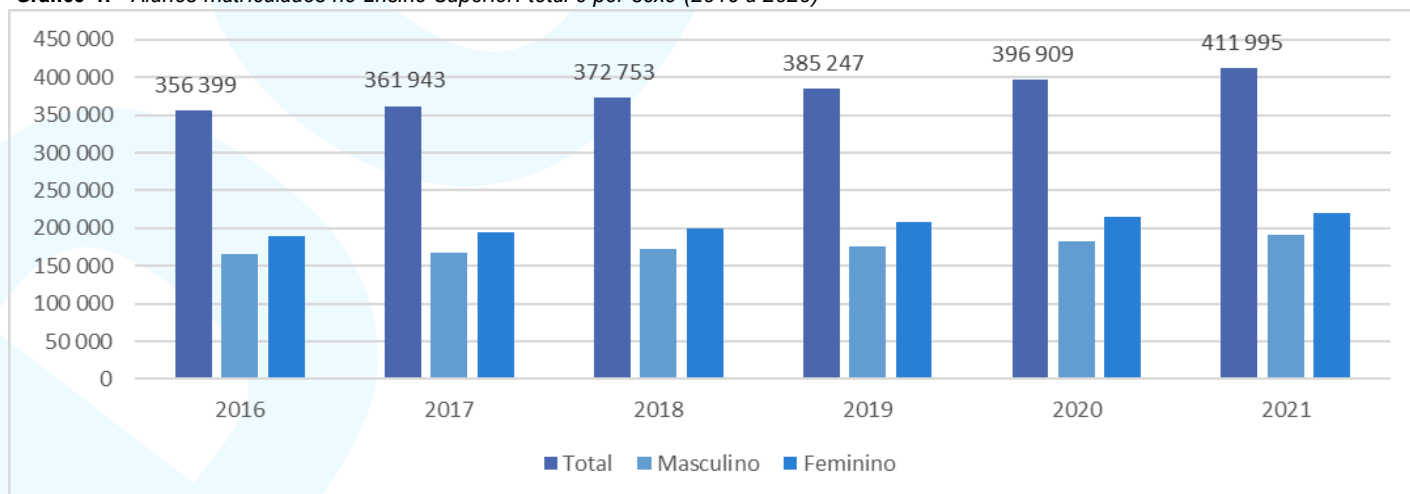
Considerando o número total de estudantes inscritos no ensino superior, patente no Gráfico 4 (abrangendo todos os ciclos de estudos e o ensino público e privado), a evolução tem sido claramente positiva. Desde 2016 o número total de estudantes do ensino superior tem vindo a aumentar, superando os 400 mil em 2021.

Gráfico 3. - Evolução do N.º de candidatos, vagas e colocados em licenciatura no ensino superior público (2016 a 2020)



Fonte: DGES

Gráfico 4. - Alunos matriculados no Ensino Superior: total e por sexo (2016 a 2020)

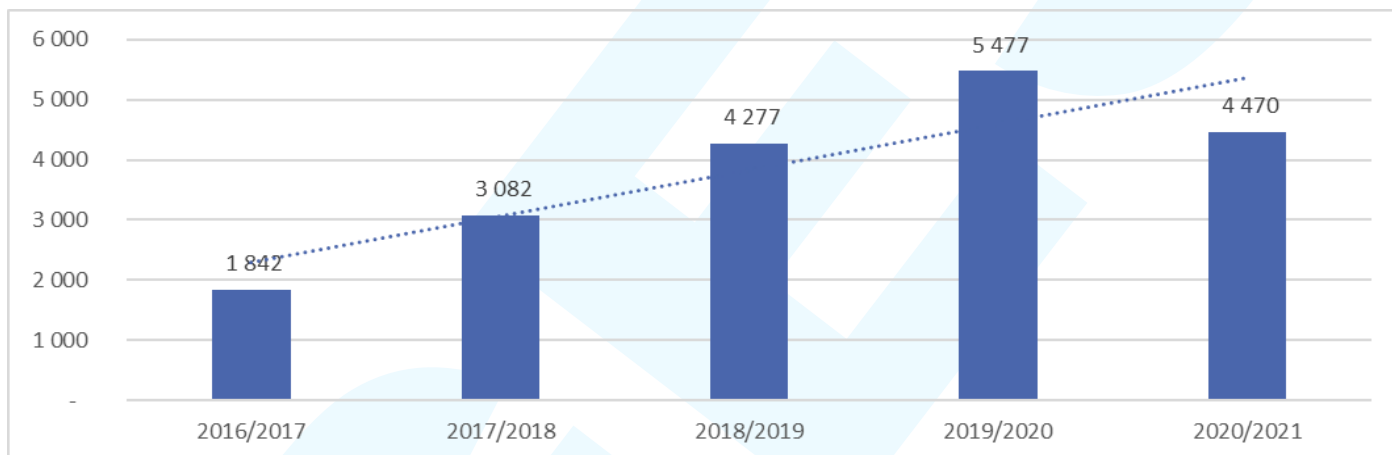


Fonte: DGEEC/ME-MCTES - DIMAS/RAIDES; extraído de: PORDATA (última atualização a 2021-10-01).

Deve ainda realçar-se que a taxa de diplomados na população residente entre os 30 e os 34 anos atingiu os 43% no 4.º trimestre de 2020, dando dessa forma cumprimento à meta estabelecida de 40% no âmbito da estratégia Europa 2020.

O universo de estudantes internacionais inscritos nas IES portuguesas tem crescido significativamente nos últimos anos, atingindo cerca de 5 000 estudantes no ano letivo 2020/2021, ano em que se registou uma ligeira quebra face ao ano anterior, motivada pelas restrições à mobilidade internacional impostas pela pandemia (Gráfico 5). Os países de origem mais expressivos, considerando a soma dos estudantes inscritos pelo 1.º ano e 1.ª vez dos últimos 5 anos, são os seguintes, por ordem de relevância: Brasil, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Angola, Equador, São Tomé e Príncipe, Moçambique e China.

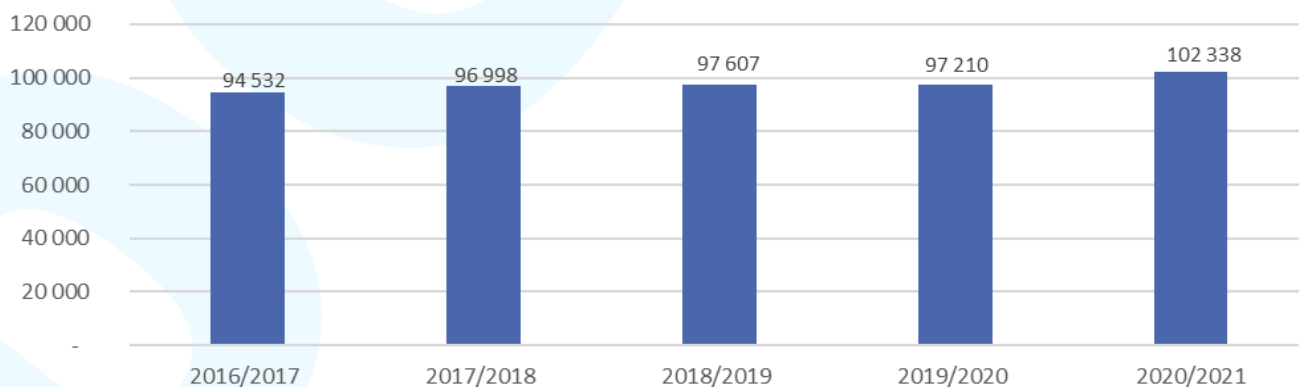
Gráfico 5. - Evolução do N° de estudantes internacionais inscritos nas IES portuguesas (2016/17 a 2020/21)



Fonte: DGES

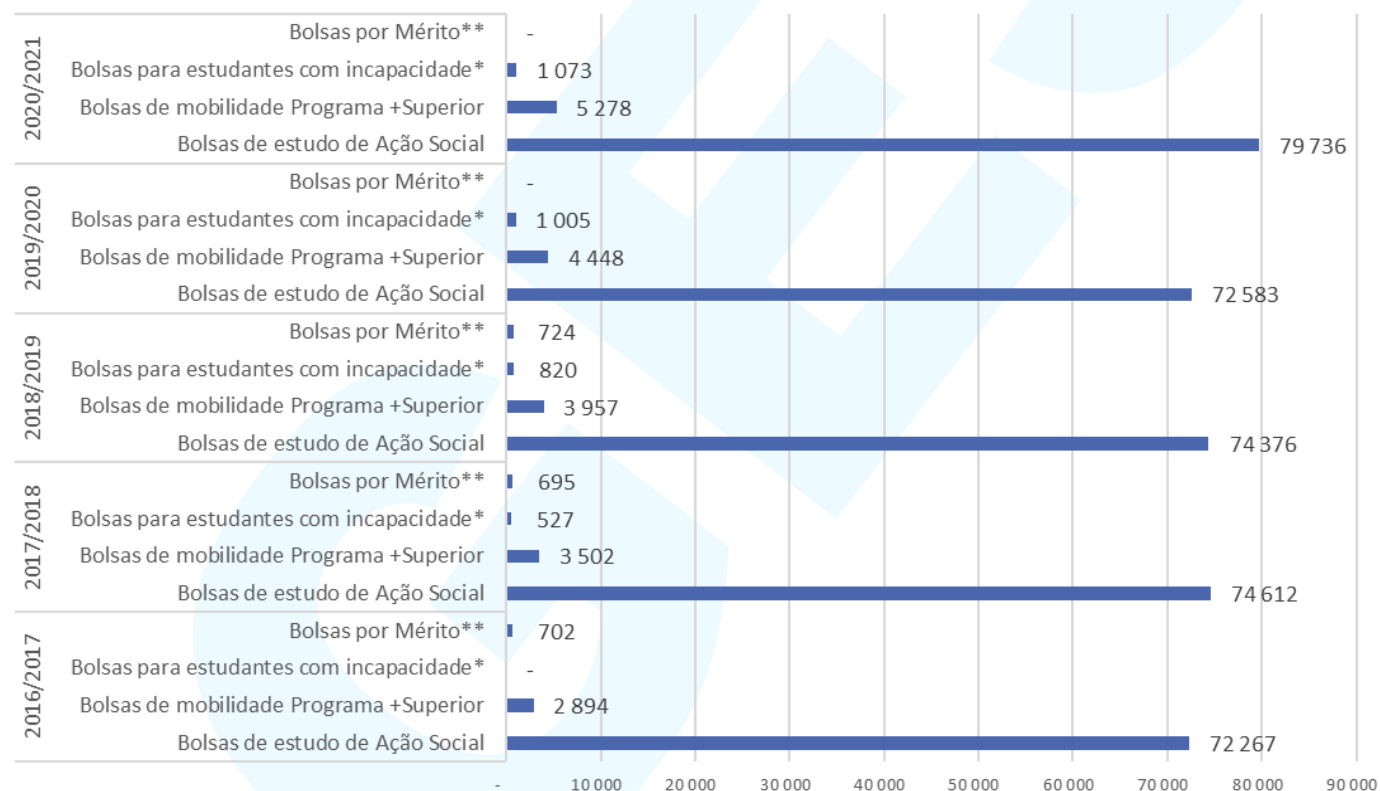
Ao nível dos apoios de ação social, a evolução do número de bolsas requeridas (Gráfico 6) e atribuídas (Gráfico 7) tem acompanhado a evolução do número de estudantes no ensino superior, como se pode verificar através dos gráficos seguintes.

Gráfico 6. - Evolução do N° total de estudantes que requereram bolsa de ação social (2016/17 a 2020/21)



Fonte: DGES (<https://www.dges.gov.pt/pt/pagina/informacao-estatistica-bolsas-de-estudo-para-estudantes-do-ensino-superior?plid=373>)

Gráfico 7. - Evolução do Nº total de bolsas atribuídas (2016/17 a 2020/21)



* Apoio criado em 2017, aplicando-se a partir do ano letivo 2017-2018.

** Este apoio só pode ser atribuído quando o ano letivo está totalmente finalizado e existem dados oficiais sobre os inscritos, podendo ser atribuída 1 bolsa por cada 500 estudantes. Por esse motivo, não há dados disponíveis para os anos letivos 2019/2020 e 2020/2021.

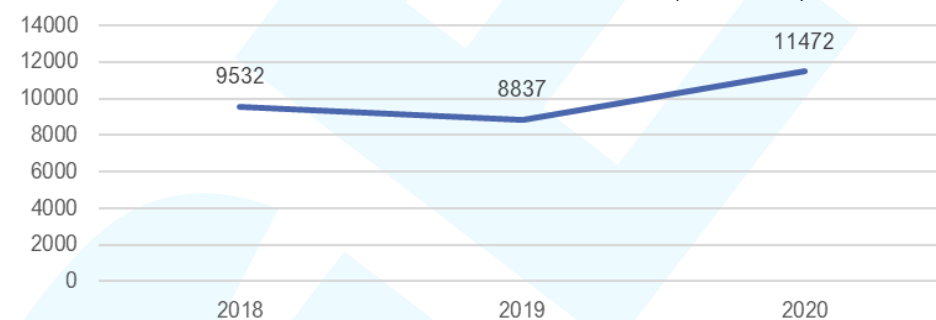
Fonte: DGES

Como se torna patente no Gráfico 7, o número de bolsas de ação social atribuídas fica anualmente aquém do número de bolsas requeridas, o que é explicado pelo não cumprimento de alguma das condições para que os estudantes beneficiem desse apoio, incluindo as socioeconómicas. Esta área exige no futuro um estudo com vista a apurar o perfil socioeconómico do conjunto dos requerentes a quem não é atribuída bolsa de ação social, no sentido de antecipar eventuais necessidades de alteração de políticas que respondam a necessidades acrescidas ao nível de apoio social.

Para além das bolsas de estudo da ação social, são ainda atribuídos apoios complementares, com crescente expressão nos últimos anos. Referimo-nos ao Programa + Superior, que visa contribuir para a plena utilização da capacidade do Ensino Superior público e incentivar a frequência em instituições com uma menor procura, localizadas em regiões do país com menor pressão demográfica. Estas bolsas destinam-se a estudantes economicamente carenciados que residem habitualmente noutras regiões. São ainda atribuídas bolsas no âmbito do programa de bolsas para estudantes com incapacidade igual ou superior a 60%, cujo objetivo consiste em promover o acesso ao ensino superior e ao conhecimento, dos cidadãos com necessidades especiais, que registou um crescimento acentuado nos últimos anos. Finalmente, são ainda atribuídas Bolsas por mérito, cuja seleção cabe às instituições de Ensino Superior Público e Privado, dirigidas aos estudantes com aproveitamento excecional, independentemente dos seus rendimentos. Nos últimos 5 anos foram atribuídas perto de 3000 bolsas desta natureza.

A interação dos estudantes com a DGES, motivada pelo tema Bolsas, ocorre através de múltiplos canais, incluindo: telefone, atendimento presencial (cada vez com menor significado) e via balcão eletrónico Be.Com, cuja utilização tem sido crescente, como se pode verificar no gráfico que se segue.

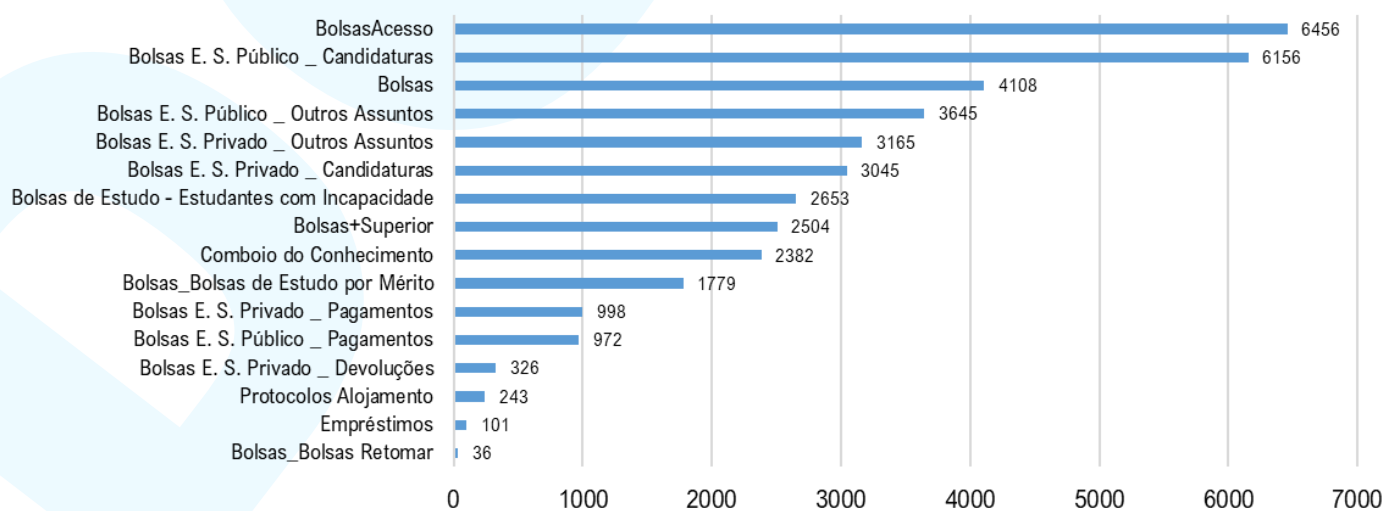
Gráfico 8. - N.º total de tickets submetidos através do balcão Be.Com (2018 a 2020)



Fonte: DGES

Os pedidos de assistência estão relacionados com uma diversidade de questões associadas aos serviços de apoio ao estudante, distribuindo-se pelas seguintes áreas conforme se ilustra de seguida.

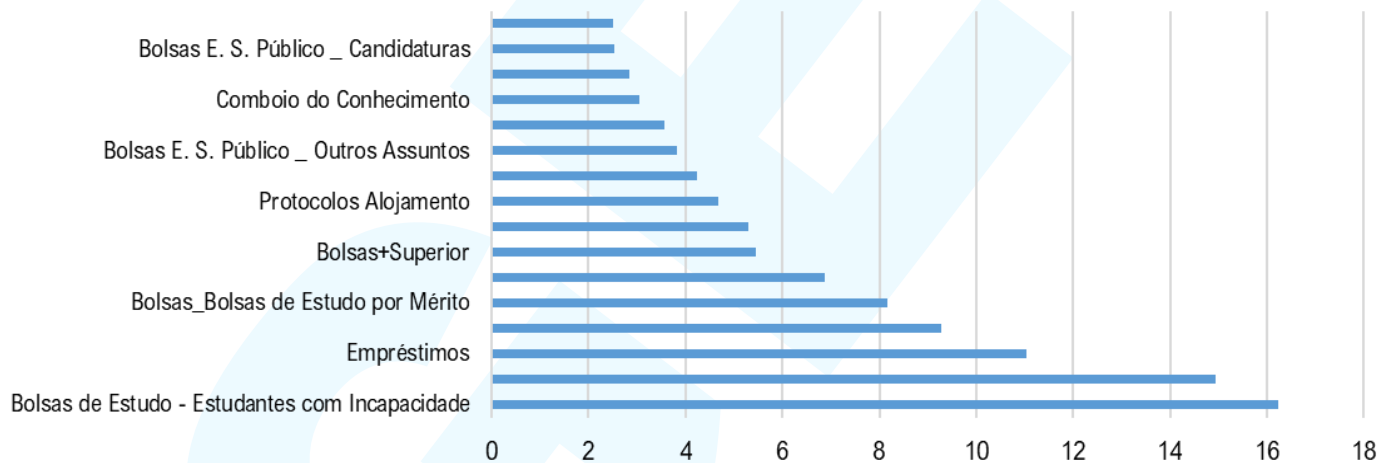
GRÁFICO 9. - N.º DE TICKETS SUBMETIDOS ATRAVÉS DO BALCÃO BE.COM POR ÁREA DA DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE



Fonte: DGES

O tempo médio de resposta a todos os pedidos de assistência nos últimos 4 anos foi de 4,8 dias úteis, existindo discrepâncias em função do assunto em causa, conforme se demonstra no gráfico seguinte.

Gráfico 10. - Tempo médio de resposta (dias úteis) a tickets submetidos através do balcão Be.Com (média entre 2018 e 2021)



Fonte: DGES

No que se refere a assuntos relacionados com a Rede de IES, os motivos para um contacto via balcão eletrónico são também diversos (Gráfico 11).

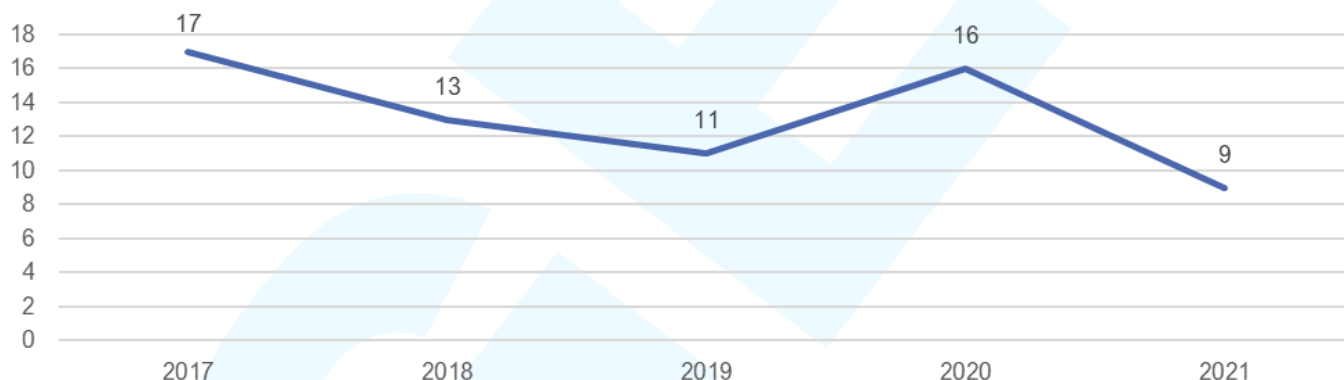
Gráfico 11. - Nº de tickets submetidos através do balcão Be.Com por área da Direção de Serviços de Suporte à rede de IES



Fonte: DGES

Neste caso, o tempo médio de resposta situa-se nos 9 dias úteis (referente a 2021) tendo conhecido uma melhoria significativa nos últimos anos, como é visível no gráfico seguinte.

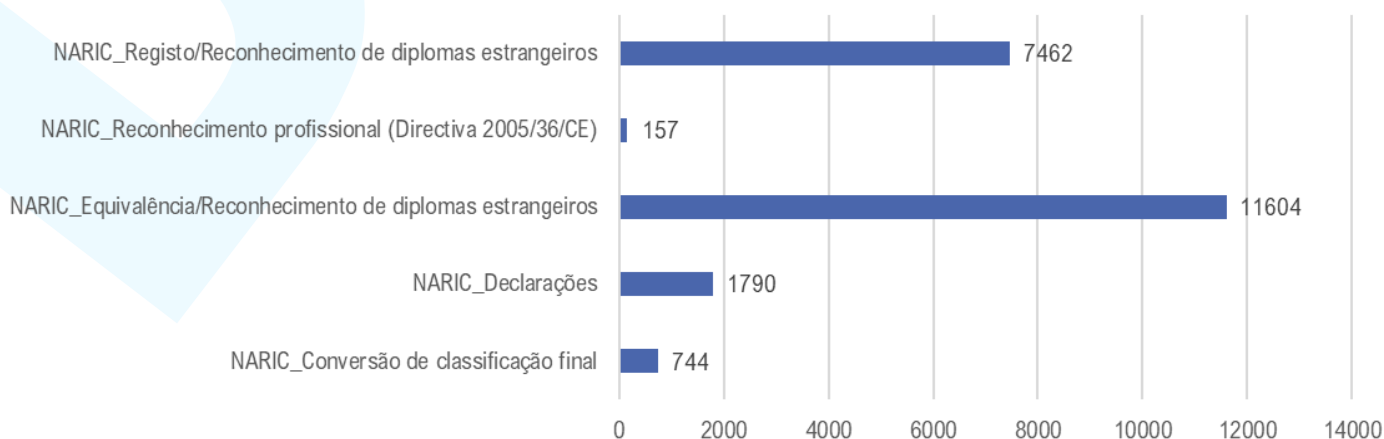
Gráfico 12. - Tempo médio de resposta (dias úteis) a tickets submetidos através do balcão Be.Com na área de suporte à rede de IES (2017 a 2021)



Fonte: DGES

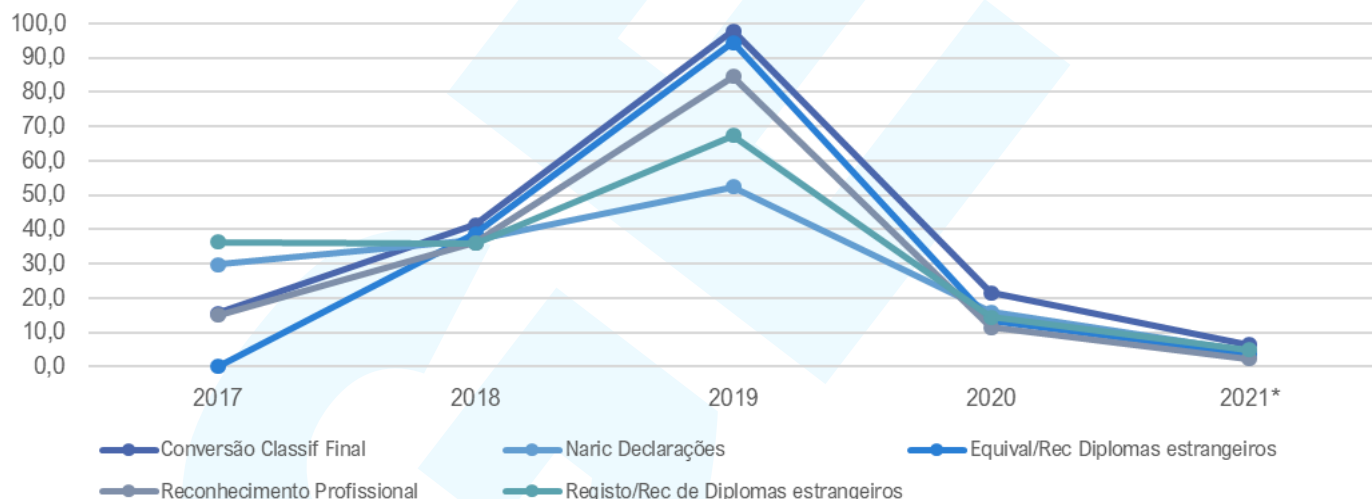
Os gráficos 13 a 14 demonstram a interação existente com a DGES a propósito de assuntos inerentes à Divisão de Reconhecimento, Mobilidade e Cooperação Internacional. A sua observação permite constatar o número elevado de tickets submetidos através do balcão eletrónico, especialmente no que se refere ao reconhecimento de diplomas estrangeiros. Apesar da diminuição do tempo médio de resposta a estes assuntos, patente no Gráfico 14 existe ainda espaço de melhoria. Importa não esquecer que os estudantes/diplomados que interagem com a DGES neste âmbito, em muitos casos, pretendem continuar a estudar, investigar ou trabalhar em Portugal. O tempo de resposta releva significativamente para o sucesso dos seus objetivos.

Gráfico 13. - Nº de tickets submetidos através do balcão Be.Com por área da Divisão de Reconhecimento, Mobilidade e Cooperação Internacional (acumulado entre 2017 e 2021)



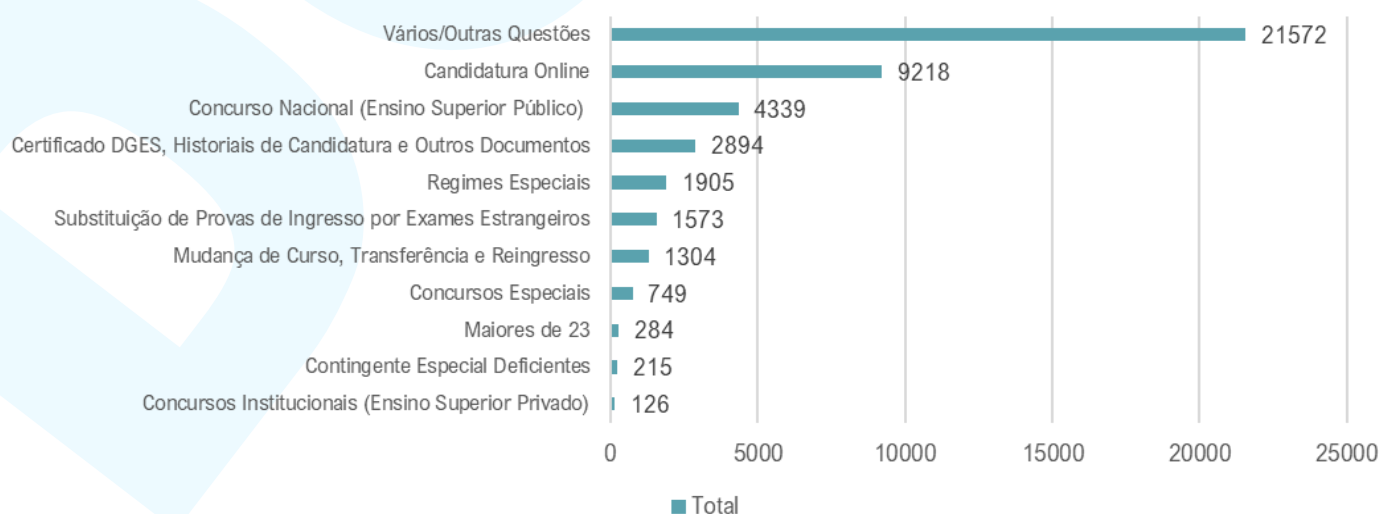
Fonte: DGES

Gráfico 14. - Tempo médio de resposta (dias úteis) a tickets submetidos através do balcão Be.Com na área da Divisão de Reconhecimento, Mobilidade e Cooperação Internacional (2017 a 2021)



Fonte: DGES

Gráfico 15. - N° de tickets submetidos através do Balcão Be.Com por área da Direção de Serviços de Acesso ao Ensino Superior (acumulado entre 2018 a 2021)



Fonte: DGES

O acesso ao ensino superior é igualmente motivo para um elevado número de interações ocorridas através do balcão eletrónico (Gráfico 16). O tempo de resposta a estes tickets tem-se situado, em média global, em torno dos 3 dias úteis, apresentando alguma variância em função dos diferentes assuntos inerentes ao pedido.

Gráfico 16. - Tempo médio de resposta (dias úteis) a tickets submetidos através do balcão Be.Com na área da Divisão de Reconhecimento, Mobilidade e Cooperação Internacional (2017 a 2021)

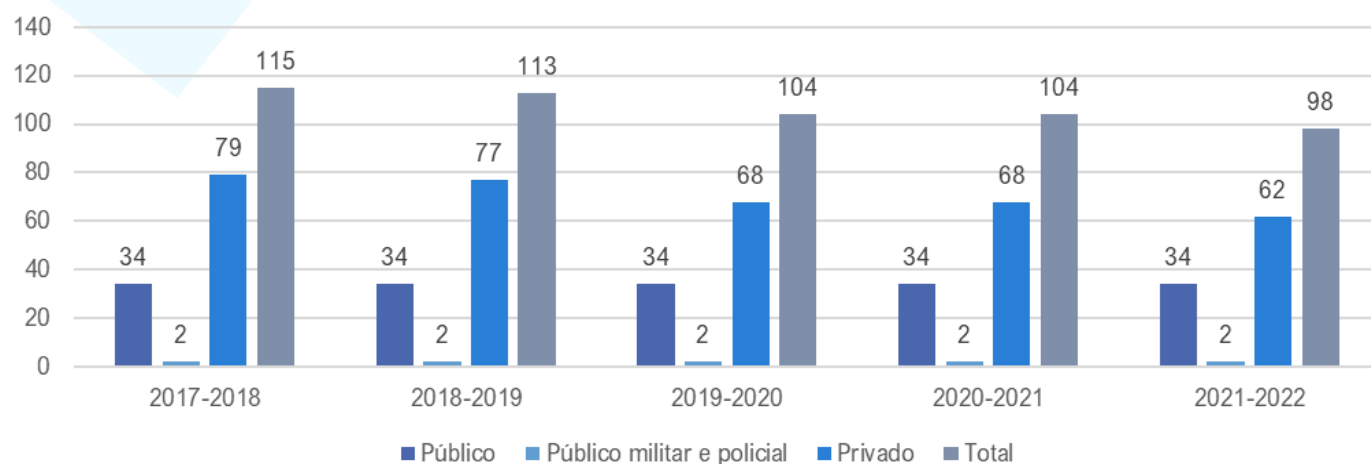


Fonte: DGES

Na reflexão desenvolvida e auscultação das Associações de Estudantes no âmbito do Plano Estratégico 2022-2026, identificámos alguns aspetos de melhoria no que concerne ao relacionamento dos estudantes com a DGES, sobretudo a necessidade de partilhar mais e de forma mais sistemática informação, atualizada, de modo mais intuitivo e acessível na página da DGES. De realçar que as Associações de Estudantes manifestam disponibilidade e vontade para assumir um papel mais ativo na disseminação de informação essencial aos estudantes, agindo como parceiros da DGES que teremos que acolher. Os estudantes consideram um ponto forte, o funcionamento da plataforma digital de acesso ao ensino superior, que torna o processo muito mais simples e acessível a todos os candidatos.

As Instituições de Ensino Superior são outro dos Stakeholders centrais na atividade da DGES. A 31 de outubro de 2021, existiam em Portugal 98 Instituições de Ensino Superior (IES), entre instituições públicas, privadas e instituições de caráter público militar e policial, que integram a rede de IES com a qual a DGES se relaciona (Gráfico 17).

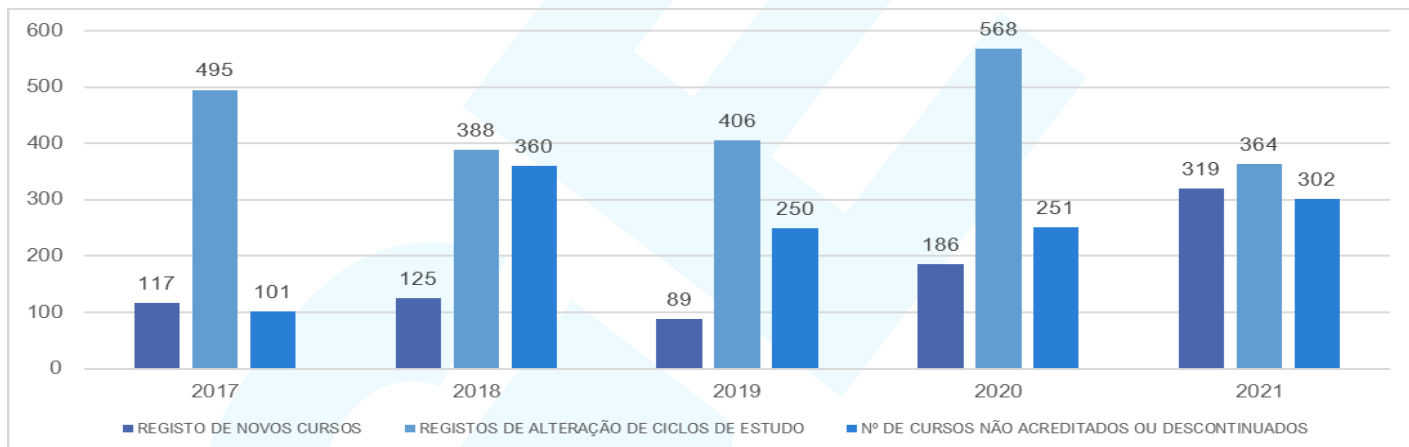
Gráfico 17. - Nº de Instituições de Ensino Superior em Portugal (2017-18 a 2021-22)



Fonte: DGES

A DGES é responsável pelo registo de novos cursos, registo de alterações a ciclos de estudo existentes e descontinuidade de cursos. A atividade desenvolvida a este nível tem denotado um crescimento nos últimos anos, como é patente no gráfico seguinte.

Gráfico 18. - Nº de cursos Registados (novos), com alteração de ciclos de estudo e não acreditados ou descontinuados (2017 a 2021)



Fonte: DGES

A 31 de outubro de 2021 existiam 5.165 cursos de ensino superior em Portugal, incluindo todos os ciclos de estudo (Cursos Técnicos Superiores Profissionais, Licenciaturas, Mestrados e Doutoramentos) e as diferentes naturezas de IES (Tabela 4).

Tabela 7. - Total de cursos registados atualmente por tipo de ensino e de estabelecimento

Tipo Ensino	Tipo de Curso	Privado	Público	Público Militar e Policial
Politécnico	Curso técnico superior profissional	245	602	45
	Licenciatura - 1º ciclo	163	540	-
	Mestrado - 2º ciclo	77	568	-
Universitário	Doutoramento - 3º ciclo	64	567	1
	Licenciatura - 1º ciclo	254	508	10
	Mestrado - 2º ciclo	270	1172	20
	Mestrado integrado	23	29	7
Subtotal		1096	3986	83
TOTAL		5165		

Fonte: DGES

Num contexto de crescente integração e mobilidade global de estudantes e trabalhadores, é de notar que atualmente, 35 dos 5.165 cursos são desenvolvidos com instituições de ensino superiores estrangeiras no âmbito do projeto Erasmus Mundos. A DGES não sistematiza informação de outros cursos desenvolvidos em associação com instituições estrangeiras. No entanto, esta realidade será cada vez mais frequente no âmbito das universidades europeias já existentes e em que participam instituições de ensino superior nacionais (Tabela 5).

Tabela 8. - Cursos em associação com instituições estrangeiras (Erasmus Mundos).

Subsistema	Tipo Ensino	Tipo de Curso	2018	2019	2020	2021
Privado	Universitário	Mestrado - 2º ciclo	3	3	3	3
		Politécnico	Mestrado - 2º ciclo	3	3	3
Público	Universitário	Doutoramento - 3º ciclo	5	5	5	5
		Mestrado - 2º ciclo	19	20	21	23
Total			30	31	32	35

Fonte: DGES

A relação entre as IES e a DGES é considerada muito positiva. Existem no entanto áreas com espaço para melhoria continua reconhecidas pelos diferentes atores. A primeira está relacionada com o sistema de informação, considerado desatualizado e ainda longe de corresponder a uma completa interoperabilidade com os sistemas de informação das IES. A este respeito a DGES tem desenvolvido um grande esforço no sentido de desenvolver uma plataforma de dados partilhados, o SIMEGES que deverá entrar em funcionamento em 2022. A segunda dimensão para a necessidade dos trabalhadores conhecerem mais profundamente o modo de funcionamento das IES, de modo a garantir uma melhor articulação e aproveitamento de sinergias. Neste âmbito será criado programa que permita aos colaboradores da DGES passar, durante um período e formação em contexto, numa instituição de ensino superior.

As IES consideram que o âmbito de ação da DGES deveria ser alargado, apontando 3 áreas em concreto em que seria útil a DGES prestar mais apoio às IES: i) apoio jurídico, na identificação e interpretação de legislação que afeta a atividade das IES; ii) divulgação da diversidade de oferta formativa existente para uma maior abrangência de potenciais estudantes do ensino superior e correspondente angariação, incluindo: estudantes do secundário, regular e do profissional, ativos que procurem a requalificação ou atualização de competências e que, por isso, cada vez mais procuram não apenas os ciclos de estudo conferentes de grau, mas também formações não conferentes de grau (Pós-Graduações, microcredenciais, etc.); iii) apoio na angariação de estudantes internacionais, nomeadamente através de divulgação para o mercado internacional, mais clara e acessível, sobre como funciona e como está organizado o sistema de ensino superior português.

Estas necessidades devem merecer durante o próximo ano uma análise aprofundada de modo a vir a definir estratégias de ação.

Globalmente, é reconhecida a necessidade de caminhar no sentido de uma maior aproximação às IES, envolvendo não apenas os dirigentes de ambas as partes, mas também os técnicos de cada serviço.

Além dos *stakeholders* anteriormente referidos, a DGES tem uma relação sistemática com outros *stakeholders* tais como o MCTES (Gabinete do Ministro e Secretaria de Estado do Ensino Superior), A3ES, IGEC, IGeFE, Secretaria Geral da Educação e Ciência, POISE, DGEEC e CNAES.

Embora de uma forma geral todas as pessoas para quem e com quem a DGES trabalha considerem a existência de espírito de colaboração e bom relacionamento institucional, o que consideramos significativo, identificamos aspetos que necessitam de medidas de melhoria continua. Entre elas, a necessidade de sistematizar e agilizar fluxos de informação com as entidades externas, através de fluxogramas com identificação clara dos interlocutores em cada momento chave do procedimento, que torne mais ágil a resposta a solicitações por parte destas entidades e que possibilite a partilha atempada de informação relevante com as entidades que requerem essa informação (ex.: indicadores de acesso ao ensino superior; informações relativas ao registo de cursos e atualização de planos de estudos; informações sobre criação / extinção / realocação de unidades orgânicas nas IES); na relação com os estudantes e com os requerentes de reconhecimento de graus estrangeiros, pese embora a evolução favorável recente na plataforma ReCon, existe ainda um longo caminho a percorrer para agilizar e tornar automáticos os procedimentos, como já referimos.

A tabela seguinte resume as principais forças e fraquezas da DGES, no que concerne à sua relação com os *stakeholders* externos, que terão já no próximos ano previstas medidas de melhoria a implementar.

Tabela 9. - Síntese dos pontos fortes e pontos fracos relativamente ao eixo “Relação com os stakeholders externos”

Pontos fortes	Pontos fracos
Conhecimento aprofundado sobre todo o sistema de ensino superior nacional e sobre a política Europeia nesta área	Página web da DGES pouco intuitiva, com informação desatualizada e de difícil acesso à informação essencial para os estudantes Falhas no processo de comunicação de alterações de regras aos estudantes e seus representantes
Papel ativo na revisão da legislação e na influência das políticas de ensino superior	Necessidade de aprofundar a interação e partilha entre os serviços técnicos da DGES e os serviços correspondentes das IES Necessidade de sistematizar e simplificar fluxos de informação com as entidades externas
Relevância e quantidade dos dados estatísticos disponíveis na DGES	Necessidade de aprofundar o desenvolvimento do reconhecimento automático de graus e diplomas estrangeiros Âmbito de atuação da DGES demasiado restrito, devendo ser alargado a novas áreas que consubstanciem um apoio mais direto aos desafios enfrentados pela IES (ex.: internacionalização, formações não conferentes de grau)
Bom relacionamento e cooperação institucional com os <i>stakeholders</i> externos	Atividade aquém do potencial na produção de informação e estudos que suportem a decisão estratégica nas restantes entidades

Fonte: DGES

2 - Visão, Missão e Fatores Críticos de Sucesso

Visão

A visão da DGE, construída colaborativamente ao longo das várias reuniões de auscultação interna, expressa a forma como organização pretende ser reconhecida no futuro, estabelecendo uma ambição que inspire todos os seus colaboradores, mas também tendo em consideração o papel dos restantes *stakeholders*. Para o horizonte de vigência do presente plano estratégico, a visão que orienta a DGE é a seguinte:

Ser reconhecida pela qualidade e inovação do serviço público prestado, pela centralidade nas pessoas e pela promoção do desenvolvimento do ensino superior.

Missão

A missão da DGE, definida pela tutela, é a seguinte:

Assegurar a implementação das políticas públicas de ensino superior e a sua regulação, apoiando @ responsável pela área governativa da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.

Valores

Os valores exprimem os princípios e compromissos basilares que devem guiar a atuação da organização. A partir dos vários contributos recebidos, os que se elencam de seguida foram os considerados mais relevantes para a DGE.

- **Centralidade nas pessoas**, quer as que pertencem à organização, quer aquelas que a DGE serve, definindo a organização e a prestação dos serviços em função das necessidades e preferências dos utilizadores, aportando valor e reduzindo a burocracia.
- **Cooperação**, valorizando o espírito colaborativo ao nível interno e interinstitucional.
- **Ética**, atuando com base na confiança, integridade, transparência e equidade, criando valor para o Ensino Superior.
- **Qualidade**, cumprindo critérios de eficácia e eficiência em todos os serviços prestados e adotando uma cultura de decisão com base em evidências.
- **Inovação**, promovendo uma atitude de abertura à experimentação de novos modelos de gestão e de exploração das tecnologias emergentes no desenho e entrega de serviços.
- **Responsabilidade social**, envolvendo a dimensão social, ambiental e económica e atendendo a princípios de inclusão e gestão socialmente responsável e governação participativa.

Fatores críticos de sucesso

Os fatores críticos de sucesso representam as condições que determinam o sucesso no cumprimento da missão da organização e da satisfação dos *stakeholders*. São fatores em que a DGES tem que assegurar numa elevada performance uma vez que se não forem atendidos conduzirão ao nosso insucesso colético.

- **Centralidade nas pessoas**, considerando quer as pessoas internas à organização, quer as pessoas / instituições com as quais a DGES se relaciona.
- **Qualidade na resposta**, otimizando a prestação de serviços, de modo eficiente e eficaz, através da modernização de processos, instrumentos e métodos de trabalho.
- **Cooperação e proximidade** com os *stakeholders* externos, potenciando uma relação institucional fluída na criação de valor para o ensino superior.
- **Capacidade de inovação** face aos desafios emergentes no ensino superior.

2.1 - Objetivos Estratégicos

OE1 – Reforçar o valor gerado para os *stakeholders* externos (estudantes, IES e restantes pessoas / entidades).

OE2 – Motivar, valorizar, envolver e capacitar os trabalhadores.

OE3 – Inovar na gestão operacional e nos processos internos, tornando-os mais eficientes e sustentáveis.

OE4 – Assumir um papel mais ativo no apoio à implementação das políticas de ensino superior.

2.2 - Objetivos Operacionais

Apresenta-se a seguir um quadro síntese que agrupa os objetivos operacionais definidos para orientar a operacionalização da concretização da estratégia definida e no quadro dos quais foram definidas medidas, metas e indicadores que constituem o plano de atividades que agora se apresenta.

Figura 1. - Desdobramento dos Objetivos Estratégicos em Objetivos Operacionais

OE1 - Reforçar o valor gerado para os *stakeholders* externos (estudantes, IES e restantes pessoas / entidades).

- 001.1 - Aumentar o valor percecionado pelos estudantes relativamente aos serviços e informação da DGES.
- 001.2 - Aumentar a proximidade dos serviços da DGES aos serviços das Instituições de Ensino Superior.
- 001.3 - Apostar num atendimento acessível e inclusivo.
- 001.4 - Melhorar a interoperabilidade de serviços (com organismos próximos e com a rede de IES) e a integração de dados (princípio “*only once*”).

OE2 - Motivar, valorizar, envolver e capacitar os trabalhadores.

- 002.1 - Promover a auscultação regular dos trabalhadores e o seu envolvimento na mudança organizacional.
- 002.2 - Aumentar a satisfação e a capacitação dos trabalhadores.
- 002.3 - Melhorar a comunicação interna e conhecimento mútuo entre equipas.
- 002.4 - Investir na melhoria das condições de suporte ao trabalho, incluindo a melhoria em aspetos ambientais das instalações, que conduza a uma maior sustentabilidade na utilização de recursos.

OE3 - Inovar na gestão operacional e nos processos internos, tornando-os mais eficientes e sustentáveis.

- 003.1 • Garantir o nível de prontidão digital (“*digital readiness*”) da DGES.
- 003.2 • Simplificar os procedimentos internos.
- 003.3 • Reforçar a cibersegurança.
- 003.4 • Assegurar a segurança e proteção dos dados.
- 003.5 • Reforçar e alargar a automaticidade nos procedimentos associados à emissão de declarações.

OE4 - Assumir um papel mais ativo no apoio à implementação das políticas de ensino superior.

- 004.1 • Reforçar a produção de informação que suporte a formulação de políticas públicas para o ensino superior e a orientação estratégica das IES.
- 004.2 • Alargar o âmbito de atuação da DGES às formações não conferentes de grau.
- 004.3 • Reforçar o apoio às IES na atração de estudantes estrangeiros.

Fonte: DGES

2.3 - Plano de Atividades



OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 – Reforçar o valor gerado para os stakeholders externos (estudantes, IES e restantes pessoas / entidades).

OBJETIVO OPERACIONAL 001.1 – Aumentar o valor percebido pelos estudantes relativamente aos serviços e informação

Medidas para 2022		Indicador	Meta	UO Responsável pela execução
	1.1 Assegurar a resposta aos estudantes através do Be.Com	N.º médio de dias de resposta no Be.Com	3 dias úteis	DSAE/DSAEs/DSSRES/DRMCI
		Índice de satisfação	70% satisfeitos	
Medida 1 – Aumentar a eficácia e a satisfação na resposta aos estudantes através dos diversos canais de atendimento da DGES	1.2 Assegurar a emissão de declarações, certificados, históricos, termos de entrega	N.º médio de dias para emissão	8 dias úteis	DSAE/DSAEs/DSSRES/DRMCI
		Data de disponibilização	Março de 2022	
Medida 2 – Atualizar a estrutura e conteúdos da página web da DGES, tornando-a mais intuitiva na navegação e disponibilizando a informação essencial numa linguagem acessível	1.3 Disponibilizar o acesso online às declarações emitidas de reconhecimento de instituições e cursos nacionais (DRIC)	Índice de satisfação dos estudantes com o serviço prestado (escala de 1 a 3)	2,5	DSSRES
		Taxa de atualização de conteúdos	90%	
		Número de páginas revistas	4	
Medida 3 – Auscultar/trabalhar com os representantes das associações e federações de estudantes do ensino superior público e privado e FADU	3.1 Realizar regularmente reuniões e participar em atividades com os representantes das associações e federações de estudantes do ensino superior público e privado e FADU	Número de reuniões realizadas	2	DIR

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 – Reforçar o valor gerado para os stakeholders externos (estudantes, IES e restantes

OBJETIVO OPERACIONAL 001.2 – Aumentar a proximidade dos serviços da DGES aos serviços das Instituições de Ensino

Medidas para 2022		Indicador	Meta	UO Responsável pela execução
Medida 4 – Promover períodos de mobilidade temporária (1 semana) de técnicos da DGES em IES e acolher técnicos das IES (sentido inverso).		Número de trabalhadores com mobilidade realizada	5	DSAE/DSAES/DSSRES/DRMCI/DATA
	5.1 Criar a figura da Pessoa de Referência em cada domínio das IES	Data da identificação	Dezembro de 2022	DSAE/DSAES/DSSRES/DRMCI
	5.2 Criar a Rede de Serviços de Apoio ao Estudante de Instituições de Ensino Superior e realizar reuniões de partilha de informação e boas práticas	Número de reuniões realizadas	1	DSAE
	5.3 Criar a Rede de Serviços de Acesso ao Superior e realizar reuniões de partilha de informação e boas práticas	Número de reuniões realizadas	1	DSAES
Medida 5 – DGES+ Proximidade- Aproximar a DGES das IES, tornando mais fácil a identificação de problemas e soluções	5.4 Criar a Rede de Serviços de Gestão da oferta Formativa e realizar reuniões de partilha de informação e boas práticas	Número de reuniões realizadas	1	DSSRES
	5.5 Criar a Rede de Serviços de relações internacionais e ou Comissões de Reconhecimento de Diplomas e Graus Estrangeiros e realizar reuniões de partilha de informação e boas práticas	Número de reuniões realizadas	1	DRMCI
	5.6 Promover a melhoria contínua dos serviços de ação social nas Instituições de Ensino Superior privadas, através de processos de acompanhamento e auditoria	Taxa de incidência = (N.º de requerimentos do ensino superior privado analisados pelas IES verificados sem incidências/N.º requerimentos verificados com incidências) x100	<25%	DSAE
	5.7 Garantir a qualidade das atividades de melhoria contínua desenvolvidas no âmbito do registo de CTeSP	Nível de qualidade atribuído pelas IES: Escala de 1 a 5	Nível [3 a 4]	DSSRES
	5.8 Garantir a qualidade das atividades de melhoria contínua desenvolvidas no âmbito do registo de cursos conferentes de grau	Nível de qualidade atribuído pelas IES: Escala de 1 a 5	Nível [3 a 4]	DSSRES

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 – Reforçar o valor gerado para os *stakeholders* externos (estudantes, IES e restantes

OBJETIVO OPERACIONAL 001.3 – Apostar num atendimento acessível e inclusivo

Medidas para 2022		Indicador	Meta	UO Responsável pela execução
Medida 6 – Assegurar que os espaços de atendimento físico e virtual cumprem critérios de acessibilidade	6.1 Identificar parceiros para análise das acessibilidades físicas e virtuais da DGES	Relatório sobre o trabalho desenvolvido	1	DIR
Medida 7 – Reforçar o multilinguismo nas páginas web da DGES	7.1 Criar páginas em língua inglesa	Número de páginas criadas	4	DSAE/SSRES

OBJETIVO OPERACIONAL 001.4 – Melhorar a interoperabilidade de serviços (com organismos próximos e com a rede de IES) e a integração de dados (princípio “*only once*”)

Medidas para 2022		Indicador	Meta	UO Responsável pela execução
Medida 8 – Efetuar um levantamento e análise crítica de procedimentos internos que envolvam pedidos de informação regular às IES e aos restantes <i>stakeholders</i> externos		Data de elaboração do relatório de levantamento	31/12/2022	DSAE/DSAE/SSRES
Medida 9 – Desenvolver um modelo de gestão da informação que permita a máxima integração de dados com os <i>stakeholders</i> externos	9.1 Desenvolver procedimentos para início da implementação do SIMGES	Taxa de cumprimento dos planos definidos	90%	SSRES/DSAE
	9.2 Envolver IES em testes do SIMGES	Taxa de cumprimento do plano de testes	90%	SSRES
	9.3 Divulgar o SIMGES e apoiar as IES na sua adoção e utilização	Taxa de cumprimento do plano de formação e divulgação	90%	SSRES
	9.4 Disponibilizar o Registo único nacional de graus e diplomas	Data de disponibilização	01/06/2022	SSRES
Medida 10 – Implementar medidas que reduzam o tempo de resposta aos estudantes no âmbito da atribuição de bolsas de estudo	Contribuir para a redução do prazo médio de resposta aos requerimentos de atribuição de bolsa a estudantes do ensino superior	Redução do n.º de dias úteis do prazo médio de resposta ou decisão face ao ano anterior	3 dias úteis	DSAE

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2 – Motivar, valorizar, envolver e capacitar os trabalhadores

OBJETIVO OPERACIONAL 002.1 – Promover a auscultação regular dos trabalhadores e o seu envolvimento na mudança organizacional

Medidas para 2022	Indicador	Meta	UO Responsável pela execução
Medida 11 – Implementar a realização mensal de oficinas participativas em cada unidade	Número de reuniões de participação	10	DSAE/DSAES/DSSRES/DRMCI/DATA/Informática

OBJETIVO OPERACIONAL 002.2 – Aumentar a satisfação e a capacitação dos trabalhadores

Medidas para 2022	Indicador	Meta	UO Responsável pela execução
Medida 12 – Adotar o modelo híbrido (teletrabalho / presencial) como modelo privilegiado de organização do trabalho em toda a organização	Percentagem de horas totais de trabalho em teletrabalho	40%	DSAE/DSAES/DSSRES/DRMCI/DATA/NAIPA/Informática
	Índice de satisfação dos trabalhadores com a medida	≥50%	
Medida 13 -Auscultar todos os colaboradores sobre melhoria da operacionalização interna do sistema de avaliação de desempenho dos trabalhadores	Relatório de auscultação	1	CCA

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2 – Motivar, valorizar, envolver e capacitar os trabalhadores

OBJETIVO OPERACIONAL 002.3 – Melhorar a comunicação interna e conhecimento mútuo entre equipas

Medidas para 2022		Indicador	Meta	UO Responsável pela execução
Medida 14 - Implementar o modelo de organização do trabalho e de aprendizagem organizacional do tipo 95:2,5:2,5, transversal a toda a organização	Medida 15 - Criação de equipa para organização da participação dos trabalhadores da DGES em ações de voluntariado em grupo, no quadro da responsabilidade social institucional	Percentagem de trabalhadores que cumpriram esta meta	80%	DSAE/DSAES/DSSRES/DRMCI/DATA/NAIPA/Informática
		Data de constituição da equipa e apresentação de proposta de organização funcional	Março de 2022	DSAE/DSAES/DSSRES/DRMCI/DATA/NAIPA/Informática
Medida 16 – Criação de equipas transversais, interdepartamentais	16.1 Criar Equipa para elaboração, coordenação da implementação e monitorização do “+DGES: Plano de Formação Anual” 16.2 Desenhar o Plano de formação colaborativamente 16.3 Executar o plano de formação 16.4 Criar equipa para definição e implementação de Programa de “Segurança e saúde no trabalho” 16.5 Elaborar o relatório sobre a situação da Saúde e Segurança no trabalho na DGES 16.6 Criar equipa para o desenvolvimento do Plano Anual “Bem-estar Organizacional e Conciliação da Vida Pessoal-Profissional” 16.7 Desenhar o Plano anual de “Bem-estar Organizacional e Conciliação da Vida Pessoal-Profissional” 16.8 Criar a equipa para o desenvolvimento do “Plano de Melhoria Contínua da Comunicação na e da DGES” 16.9 Elaborar o relatório com identificação dos problemas e recomendações de melhoria elaborado até final de julho de 2022 16.10 Implementar o plano de melhoria no âmbito da comunicação	N.º de participação em ações de voluntariado	2	DSAE/DSAES/DSSRES/DRMCI/DATA/NAIPA/Informática
		Índice de satisfação dos trabalhadores que participaram em ações	≥50%	DSAE/DSAES/DSSRES/DRMCI/DATA/NAIPA/Informática
		Constituição da equipa	Janeiro de 2022	DSAE/DSAES/DSSRES/DRMCI/DATA/NAIPA/Informática
		Data de apresentação do plano	31/03/2022	Equipa designada
		Percentagem de trabalhadores com ações de formação em 2022	80%	Equipa designada
		Índice de satisfação dos trabalhadores	≥50%	Equipa designada
		Data de constituição da equipa	Janeiro de 2022	DSAE/DSAES/DSSRES/DRMCI/DATA/NAIPA/Informática
		Data de apresentação do relatório e n.º de ações de sensibilização em matéria das SST	31/12/2022	Equipa designada
		Constituição da equipa	Janeiro de 2022	DSAE/DSAES/DSSRES/DRMCI/DATA/NAIPA/Informática
		Data de apresentação do plano	31/03/2022	Equipa designada
		Participação dos colaboradores nas medidas implementadas	>50 % participam	Equipa designada
		Constituição da equipa	Janeiro de 2022	DSAE/DSAES/DSSRES/DRMCI/DATA/NAIPA/Informática
		Apresentação do plano	Julho de 2022	Equipa designada
		Início da implementação	Julho de 2022	Equipa designada

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2 – Motivar, valorizar, envolver e capacitar os trabalhadores

OBJETIVO OPERACIONAL 002.4 – Investir na melhoria das condições de suporte ao trabalho, incluindo a melhoria em aspetos ambientais das instalações, que conduza a uma maior sustentabilidade na utilização de recursos

Medidas para 2022		Indicador	Meta	UO Responsável pela execução
Medida 17 – Generalizar as práticas de separação do lixo em todos os pisos e áreas das instalações da DGES	17.1 Proceder à separação do lixo generalizada	Data da disponibilização de separadores de lixo no edifício	Junho de 2022	DATA
	18.1 Proceder ao levantamento das necessidades de substituição e de orçamentos	Data da apresentação do Relatório de necessidades	Julho de 2022	DATA
Medida 18 – Implementar a iluminação através de lâmpadas de baixo consumo (led) em todas as instalações	18.2 Implementar iluminação de baixo consumo em 2 pisos	Data da implementação	Dezembro de 2022	DATA
	19.1 Proceder ao levantamento das necessidades de substituição e de orçamentos	Data da apresentação do Relatório de necessidades	Julho de 2022	DATA
Medida 19 – Implementar mecanismos de poupança de água nas torneiras e autoclismos de todos os WC	20.1 Proceder ao levantamento das necessidades de substituição de mobiliário e equipamento informático	Data de apresentação do Relatório de necessidades organizado por prioridades	Dezembro de 2022	Informática/DATA

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3 – Inovar na gestão operacional e nos processos internos, tornando-os mais eficientes

OBJETIVO OPERACIONAL 003.1 – Garantir o nível de prontidão digital (“digital readiness”) da DGES

Medidas para 2022		Indicador	Meta	UO Responsável pela execução
Medida 21 – Investir na atualização dos meios tecnológicos utilizados pelos trabalhadores (postos portáteis de trabalho, atualização de software)		Percentagem de trabalhadores com portátil atribuído no ano	12%	Informática/DATA
	Medida 22 – Criar equipas de trabalho em ferramentas virtuais de colaboração	Percentagem de unidades orgânicas com equipas de trabalho e respetiva documentação partilhada em ambiente virtual	70%	DSAE/DSAES/DSSRES/DRMCI/DATA/NAIPA/Informática
	Medida 23 – Plano de implementação de um programa de <i>Data Recovery</i>	Data de apresentação do plano	Dezembro de 2022	Informática

OBJETIVO OPERACIONAL 003.2 – Simplificar os procedimentos internos

Medidas para 2022		Indicador	Meta	UO Responsável pela execução
Medida 24 – Analisar criticamente os procedimentos internos em vigor	24.1 Rever e simplificar procedimentos	N.º de procedimentos mapeados e revistos	10	DSAES/DSAE/DATA/DSSRES
	24.2 Melhorar os procedimentos conducentes ao cumprimento dos objetivos dos projetos cofinanciados	Taxa de erro detetado por auditorias externas = (despesa auditada com erro)/(despesa auditada)	≤1,25	DSAE

OBJETIVO OPERACIONAL 003.3 – Reforçar a cibersegurança

Medidas para 2022		Indicador	Meta	UO Responsável pela execução
Medida 25 – Promover formação em contexto real aos colaboradores sobre regras básicas de cibersegurança		Número de ações de formações promovidas	1	Informática
	Medida 26 – Contratar serviços externos para auditoria de cibersegurança	Data da celebração do contrato	Junho de 2022	Informática/DATA

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3 – Inovar na gestão operacional e nos processos internos, tornando-os mais eficientes e sustentáveis

OBJETIVO OPERACIONAL 003.4 – Assegurar a segurança e proteção de dados

Medidas para 2022		Indicador	Meta	UO Responsável pela execução
Medida 27 – Contratar Responsável de proteção de dados de acordo com o perfil previsto na lei		Data da contratação do novo Responsável	Dezembro de 2022	DIR/DATA

OBJETIVO OPERACIONAL 003.5 – Reforçar e alargar a automaticidade nos procedimentos associados à emissão de declarações

Medidas para 2022		Indicador	Meta	UO Responsável pela execução
Medida 28 – Disponibilizar o acesso automático a informação do Centro ENIC/NARIC	28.1 Elaborar relatório com análise de repositórios / modelos de funcionamento dos centros NARIC	Data da entrega do relatório	Abril de 2022	DRMCI
	28.2 Proceder ao levantamento de requisitos para construção do repositório nacional NAR-IC	Data da conclusão do levantamento de requisitos	Junho de 2022	DRMCI

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4 – Assumir um papel mais ativo no apoio à implementação das políticas de ensino superior

OBJETIVO OPERACIONAL 004.1 - Reforçar a produção de informação que suporte a formulação de políticas públicas para o ensino superior e a orientação estratégica das IES

Medidas para 2022		Indicador	Meta	UO Responsável pela execução
Medida 31 – Desenvolver estudos e relatórios	31.1 Criar Equipa “Estudos de apoio à política de ensino superior”, para identificação e priorização de temas relevantes e das fontes de informação para a elaboração de estudos	Constituição da equipa	Janeiro de 2022	DSAE/DSAES/DSSRES/DRMC/NAIPA/ Informática
		N.º de estudos elaborados e divulgados	1	DSAE/DSAES/DSSRES/DRMC/NAIPA/ Informática
Medida 32 – Desenvolver informação estatística para divulgação e resposta a solicitações		Taxa de resposta às solicitações	80% em 3 dias úteis	DSAES/DSAE
Medida 33 – Elaborar pareceres e propostas de diplomas legais tendo em vista o apoio à tomada de decisão e a definição de políticas		Taxa de pareceres/propostas validadas	80%	DSSRES/DSAES

OBJETIVO OPERACIONAL 004.2 - Alargar o âmbito de atuação da DGES às formações não conferentes de grau

Medidas para 2022		Indicador	Meta	UO Responsável pela execução
Medida 33 – Desenvolver uma plataforma que permita agregar e disseminar a oferta nacional de formações não conferentes de grau, organizadas por área de formação		Data da conclusão do levantamento de requisitos	Dezembro de 2022	DSSRES
Medida 34 – Monitorizar a adesão a formações não conferentes de grau, incluindo no contexto da implementação dos programas previstos no PRR		Data de elaboração do relatório	Dezembro de 2022	DSSRES/DSAES

OBJETIVO OPERACIONAL 004.3 - Reforçar o apoio às IES na atração de estudantes estrangeiros

Medidas para 2022		Indicador	Meta	UO Responsável pela execução
Medida 35 – Manter atualizada e completa a informação disponível na plataforma “Study & Research in Portugal”		Percentagem de atualização dos conteúdos	90%	DRMC/NAIPA
Medida 36 – Participar em ações de divulgação e informação em países estrangeiros sobre o acesso ao ensino superior em Portugal		N.º de participações	2	DSAES

Anexo 1 - Mapa de Pessoal

DGAEP/Modelo B

Mapa de Pessoal da Direção-Geral do Ensino Superior 2022

Aprovo

Assinado de forma digital
por Manuel Frederico
Tojal de Valsassina Heitor
Dados: 2021.08.10
18:46:29 +01'00'

Atribuições e Competências (1)	Cargo/carreira	Área de formação académica e/ou profissional	Número de postos de trabalho	OBS (a); (b)
Apoiar o membro do Governo responsável pela área do ensino superior na definição das políticas para o ensino superior, nomeadamente nas vertentes da definição do ordenamento da rede, do acesso e da ação social; Preparar e executar, sem prejuízo da autonomia dos estabelecimentos de ensino superior, as decisões que cumpre ao ministério tomar no que respeita àquelas instituições; Assegurar e coordenar a prestação de informação sobre o sistema de ensino superior; Coordenar as ações relativas ao acesso e ingresso no ensino superior; Prestar o apoio que lhe seja solicitado pela Agência de Avaliação e Acreditação para a Garantia da Qualidade 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; Promover a cooperação internacional, no âmbito do ensino superior, sem prejuízo da coordenação exercida pelo Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais e das atribuições próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros; Promover a mobilidade dos estudantes do ensino superior portugueses no espaço europeu; Gerir o Fundo de Ação Social; Preparar a proposta de orçamento da ação social do ensino superior e acompanhar a sua execução; Avaliar a qualidade dos serviços de ação social no ensino superior, em articulação com a Inspeção-Geral do MEC.	Diretor-Geral	-	1	
	Subdiretor-Geral	-	1	
	Diretor de Serviços	-	3	
	Chefe de divisão	-	2	
	Técnico superior	-	68	
	Especialista de Informática	-	3	
	Técnico de Informática	-	2	
	Assistente técnico	-	12	
	Assistente operacional	-	1	
Total			93	

Mapa Resumo dos postos de trabalho por cargo/carreira/categoria			
Cargo/carreira	nº postos de trabalho	observações (a); (b)	
Diretor-Geral	1		
Subdiretor-Geral	1		
Diretor de Serviços	3		
Chefe de Divisão	2		
Técnico Superior	68		
Especialista de Informática	3		
Técnico de Informática	2		
Assistente Técnico	12		
Assistente Operacional	1		
Total	93		

(1) Decreto Regulamentar n.º 20/2012, de 7 de fevereiro (Lei orgânica da DGES)
Portaria n.º 143/2012 de 16 maio (estrutura nuclear e número de unidades orgânicas flexíveis)
Despacho n.º 8353/2012, de 21 junho (Criação da DRMC-Divisão de Reconhecimento, Mobilidade e Cooperação Internacional)
Despacho n.º 9199/2012, de 09 julho (Criação da DATA-Divisão de Apoio Técnico e Administrativo)

Lisboa, 5 de agosto de 2021

A Subdiretora-Geral

Assinado de forma digital por Ângela Noiva Gonçalves
Dados: 2021.08.05
17:57:12 +01'00'

(a) - mencionar número de postos de trabalho a preencher com relação jurídica por tempo determinado
(b) - mencionar número de postos de trabalho a tempo parcial



Dezembro 2021