

Aprovo.

# PLANO DE ATIVIDADES 2023

[WWW.DGES.GOV.PT](http://WWW.DGES.GOV.PT)

**DGES**

Direção-Geral do Ensino Superior

## Índice

1	Introdução .....	4
2	Caracterização da DGES .....	5
2.1	Atribuições e forma de organização .....	5
2.2	Enquadramento de atividades e competências por Unidade Orgânica .....	8
	Direção de Serviços de Apoio ao Estudante (DSAE)	8
	Direção de Serviços de Acesso ao Ensino Superior (DSAES)	8
	Direção de Serviços de Suporte à Rede do Ensino Superior (DSSRES)	9
	Divisão de Reconhecimento, Mobilidade e Cooperação Internacional (DRMCI)	9
	Divisão de Apoio Técnico e Administrativo (DATA)	10
2.3	Pessoas .....	11
2.4	Recursos Financeiros .....	11
2.5	Processos Internos .....	12
2.6	Os principais Stakeholders para quem a DGES trabalha .....	13
3	Visão, Missão e Fatores Críticos de Sucesso .....	14
	Visão	14
	Missão	14
	Valores	14
	Fatores críticos de sucesso	15
3.1	Objetivos Estratégicos .....	16
3.2	Objetivos Operacionais .....	16
3.3	Plano de Atividades .....	17
	Direção de Serviços de Apoio ao Estudante (DSAE)	17
	Direção de Serviços de Acesso ao Ensino Superior (DSAES)	19
	Direção de Serviços de Suporte à Rede do Ensino Superior (DSSRES)	21
	Divisão de Reconhecimento, Mobilidade e Cooperação Internacional (DRMCI)	23
	Divisão de Apoio Técnico e Administrativo (DATA)	24
	Informática	25

## Índice de Tabelas

Tabela 1 - RH DGES 2023 .....	11
Tabela 2- Orçamento de Atividades 2023 .....	11
Tabela 3 - Plano de atividades Direção de Serviços de Apoio ao Estudante (DSAE) .....	17
Tabela 4 - Plano de Atividades Direção de Serviços de Acesso ao Ensino Superior (DSAES) .....	19
Tabela 5 - Plano de atividades Direção de Serviços de Suporte à Rede do Ensino Superior (DSSRES) .....	21
Tabela 6 - Plano de atividades Divisão de Reconhecimento, Mobilidade e Cooperação Internacional (DRMCI) .....	23
Tabela 7- Plano de Atividades Divisão de Apoio Técnico e Administrativo (DATA).....	24
Tabela 8 -Plano de atividades Informática .....	25

## 1 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 2023, 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 *stakeholders*, de reforçar a qualidade e a centralidade nas pessoas.

## 2 Caracterização da DGES

### 2.1 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.

A figura seguinte representa a estrutura da organização.

**Diretor-Geral**  
Joaquim Mourato

**Subdiretora-Geral**  
Ângela Noiva Gonçalves

**DIREÇÕES DE SERVIÇO**

**DIVISÕES**

**EQUIPAS**

Direção de Serviços  
de Acesso  
ao Ensino Superior  
Mafalda Macedo

Direção de Serviços  
de Suporte à Rede  
do Ensino Superior  
Inês Vasques

Direção de Serviços  
de Apoio ao Estudante  
Priscila Couto

Divisão de Apoio Técnico e  
Administrativo  
Raquel Oliveira

Divisão de Reconhecimento,  
Mobilidade e  
Cooperação Internacional

**N.A.I.P.A.**  
Núcleo de Apoio à Inovação  
Planeamento e Avaliação

**INFORMÁTICA**  
Pedro Rosa

Equipas Transversais

## 2.2 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 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.

## 2.3 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.

O quadro seguinte apresenta a distribuição dos trabalhadores da DGES por categoria.

Tabela 1 - RH DGES 2023

RH 2023	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
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>

## 2.4 Recursos Financeiros

Relativamente aos recursos financeiros, apresenta-se a seguir o quadro com os recursos financeiros esperados para o funcionamento, tendo em conta a proposta de orçamento elaborada na legislatura em curso.

Tabela 2- Orçamento de Atividades 2023

Orçamento de Atividades/Funcionamento	€ 3,004,156.00
Despesas com Pessoal	€ 2,324,619.00
Aquisição de Bens e Serviços	€ 650,727.00
Transferências Correntes	€ 28,810.00
Outras Despesas Correntes	€ 3,004,156.00
Investimento/Projetos	€ 171,763.00
Outros Valores	0 €
<b>TOTAL</b>	<b>€ 3,175,919.00</b>

## 2.5 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 2023.

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 revisão do Acesso ao Ensino Superior, para entrar em vigor no próximo ano letivo, consubstancia-se num desafio para a DGES, com o envolvimento dos seus diferentes serviços, e que implica alterações ao nível dos processos e dos prazos e, conseqüentemente, na reorganização dos recursos.

A proximidade da DGES aos seus *stakeholders* é uma prioridade, que se concretizará com mais medidas a implementar em 2023, dando, desde logo, resposta ao acompanhamento do programa dos Impulsos Jovens e de Adultos.

## 2.6 Os principais *Stakeholders* para quem a DGES trabalha

Entre os principais destinatários da ação da DGES, que são centro da sua 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, Agência ERASMUS+, 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 2021-2026 e pelo Programa Portugal 2030 no período 2021-2027.
- Continuar o esforço de simplificação e desburocratização do sistema de ensino superior, simplificando os procedimentos de Ação Social para estudantes do Ensino Superior.

### 3 Visão, Missão e Fatores Críticos de Sucesso

#### Visão

A visão da DGES, 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 DGES 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 DGES, 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 DGES.

- **Centralidade nas pessoas**, quer as que pertencem à organização, quer aquelas que a DGES 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.

### 3.1 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.

Apresenta-se de seguida 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.

### 3.2 Objetivos Operacionais

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

### 3.3 Plano de Atividades

#### Direção de Serviços de Apoio ao Estudante (DSAE)

Tabela 3 - Plano de atividades Direção de Serviços de Apoio ao Estudante (DSAE)

Objetivos Operacionais	Medidas	Indicador	Meta
Aumentar a eficácia e a satisfação na resposta aos estudantes através dos diversos canais de atendimento da DGES	Assegurar a resposta aos estudantes através do Be.Com	N.º médio de dias de resposta no Be.Com	<b>3 dias úteis</b>
	Assegurar a emissão de declarações	N.º médio de dias para emissão	<b>7 dias úteis</b>
Atualizar a estrutura e conteúdos da página web da DGES, tornando-a mais intuitiva na navegação e disponibilizando a informação essencial numa linguagem acessível	Atualizar a estrutura e conteúdos da página web da DGES	Taxa de atualização de conteúdos	<b>90%</b>
		N.º de páginas revistas	<b>3</b>
DGES+ Proximidade- Aproximar a DGES das IES, tornando mais fácil a identificação de problemas e soluções	Realizar reuniões de partilha de informação e boas práticas	N.º de reuniões realizadas	<b>1</b>
	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 = $(\text{N.º de requerimentos do ensino superior privado analisados pelas IES verificados sem incidências} / \text{N.º requerimentos verificados com incidências}) \times 100$	<b>&lt;25%</b>
Desenvolver um modelo de gestão da informação que permita a máxima integração de dados com os stakeholders externos	Desenvolver procedimentos para início da implementação do SIMGES Apoios	Taxa de cumprimento dos planos definidos	<b>90%</b>

	Realizar ações de formação a parceiros (incluindo as relativas ao SIMGES Apoios)	Taxa de cumprimento das ações de formação	<b>90%</b>
		Índice de satisfação dos formandos (1 - Insuficiente; 2 - Suficiente; 3 - Bom; 4 - Muito Bom; 5 - Excelente)	<b>3</b>
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	N.º de dias úteis do prazo médio de resposta ou decisão aos requerimentos até dezembro do ano letivo	<b>20 dias úteis</b>
Analisar criticamente os procedimentos internos em vigor	Melhorar os procedimentos conducentes ao cumprimento dos objetivos dos projetos cofinanciados	Taxa de erro detetado por auditorias externas	<b>≤ 1,25</b>
		N.º de pedidos de reembolsos mensais submetidos até ao 2.º dia útil do mês	<b>6</b>
Desenvolver informação estatística para divulgação e resposta a solicitações	Desenvolver informação estatística para divulgação e resposta a solicitações	Taxa de disponibilização dos estudos elaborados e análises estatísticas previstas ou solicitadas à DGES	<b>100%</b>

**Direção de Serviços de Acesso ao Ensino Superior (DSAES)**

Tabela 4 - Plano de Atividades Direção de Serviços de Acesso ao Ensino Superior (DSAES)

Objetivos Operacionais	Medidas	Indicador	Meta
Aumentar o valor percecionado pelos estudantes relativamente aos serviços e informação da DGES	Garantir a gestão e operacionalização da candidatura online ao Concurso nacional de acesso e ingresso no ensino superior público	Data de divulgação dos resultados do concurso	<b>Divulgação da data fixada em calendário</b>
	Garantir a gestão e operacionalização da candidatura através dos regimes especiais de acesso e ingresso no ensino superior público e privado	Data de divulgação dos resultados do concurso	<b>Divulgação da data fixada em calendário</b>
	Garantir a gestão e operacionalização da candidatura online ao concurso especial para titulares de cursos de dupla certificação	Data de envio dos processos de candidatura às IES	<b>Envio na data fixada em calendário</b>
	Aumentar a eficácia na resposta aos estudantes através dos diversos canais de atendimento da DGES.	N.º médio de dias de resposta no Be.Com	<b>3 dias úteis</b>
		N.º médio de dias para emissão de certidões, certificados e historiais	<b>7 dias úteis</b>
Atualizar a estrutura e conteúdos da página web da DGES, tornando-a mais intuitiva na navegação e disponibilizando a informação essencial numa linguagem acessível	Atualizar conteúdos da página web da DGES, BE.Com e Portal IncludES	Taxa de atualização de conteúdos	<b>100%</b>
DGES+ Proximidade- Aproximar a DGES das IES, tornando mais fácil a identificação de problemas e soluções	Realizar reuniões de partilha de informação e boas práticas	Número de ações de partilha de informação e de boas práticas	<b>1</b>

	Reformular as ações de partilha de informação e de boas práticas	Índice de satisfação aferido através dos resultados de inquéritos de qualidade	<b>4</b>
	Desenvolver estudos, pareceres e informação estatística para divulgação e resposta a solicitações	Taxa de disponibilização dos estudos, pareceres elaborados e análises estatísticas previstas ou solicitadas à DGES	<b>80%</b>
Reforçar a produção de informação que suporte a formulação de políticas públicas para o ensino superior (PE) OO 04.1	Desenvolver estudos, pareceres e propostas de diplomas legais tendo em vista o apoio à tomada de decisão e a definição de políticas	Taxa de disponibilização de estudos, pareceres e propostas de diplomas legais previstos ou solicitados à DGES	<b>80%</b>
	Desenvolver informação estatística tendo em vista o apoio à tomada de decisão e a definição de políticas	Taxa de disponibilização de informação estatística prevista ou solicitada à DGES	<b>80%</b>
	Desenvolver estudos e pareceres tendo em vista o apoio à tomada de decisão e à definição de políticas - CNAES	Taxa de disponibilização de estudos e pareceres previstos ou solicitados à DGES	<b>80%</b>
Reforçar o apoio às IES na atração de estudantes estrangeiros	Participar em ações de divulgação e informação em países estrangeiros sobre o acesso ao ensino superior em Portugal	N.º de ações de divulgação e informação sobre ensino superior em Portugal	<b>3</b>
	Garantir a execução do procedimento "Via rápida" - Portaria n.º 111/2019, de 12 de abril - IES, DGACCP e SEF	Taxa de execução das medidas previstas na Portaria n.º 111/2019	<b>80%</b>

**Direção de Serviços de Suporte à Rede do Ensino Superior (DSSRES)**
*Tabela 5 - Plano de atividades Direção de Serviços de Suporte à Rede do Ensino Superior (DSSRES)*

<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Medidas</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>
Aumentar o valor percecionado pelos estudantes, ex-estudantes e Diplomados relativamente aos serviços e informação da DGES	Responder em tempo útil aos pedidos de informação	I.1. Número médio de dias úteis de resposta no Be.Com	<b>5</b>
	Responder em tempo útil aos pedidos de emissão de documentação	I.2. Número médio de dias para emissão de certidões, certificados, historiais e termos	<b>7</b>
		I.3 Índice de satisfação dos requerentes relativamente à emissão de documentação (escala de 5)	<b>[3,5 a 4]</b>
Aumentar a proximidade dos serviços da DGES aos serviços das Instituições de Ensino Superior	Desenvolver e/ou participar em ações de partilha de Informação e de boas práticas	I.5. Número de ações de partilha de Informação e de boas práticas	<b>1</b>
		I.4. Índice de satisfação das IES	<b>[3,5 a 4]</b>
	Acompanhar as instituições de ensino superior no registo de graus e diplomas no SIMGES	I.4. Índice de satisfação das IES	<b>[3,5 a 4]</b>
	Acompanhar as instituições de ensino superior na adoção dos procedimentos de registo de cursos através do SIMGES	I.4. Índice de satisfação das IES	<b>[3,5 a 4]</b>
	Elaborar estudos e análises estatísticas previstas ou solicitadas, sobre matérias da área de intervenção da DSSRES	I.7. Taxa de Disponibilização dos estudos elaborados e análises estatísticas previstas ou solicitadas à DGES.	<b>100%</b>
Garantir a gestão de processos relativos à rede de instituições de ensino superior	Gerir os processos de reconhecimento de interesse público, alteração institucional ou encerramento	Número médio de dias úteis para elaboração das análises técnicas e propostas de decisão	<b>30 dias úteis</b>
	Gerir os processos relativos às infraestruturas	Número médio de dias úteis para elaboração das análises técnicas e propostas de decisão	<b>30 dias úteis</b>

Garantir a gestão de processos relativos à oferta formativa	Gerir os processos relacionados com CTeSP	Taxa de processos de registo de criação de CTeSP concluídos até 31 de maio (Processos concluídos/processos recebidos)	<b>75%</b>
		Número médio de dias úteis para conclusão de processos de registo de alterações de CTeSP	<b>15</b>
		I.4. Índice de satisfação das IES com os procedimentos de registo de CTeSP	<b>[3,5 a 4]</b>
	Desenvolver as atividades para a fixação de vagas nos ciclos de estudos de formação inicial	Data de divulgação das vagas fixadas	<b>Data fixada em calendário a aprovar</b>
	Gerir os processos de registo de ciclos de estudos conferentes de grau	Número médio de dias úteis para conclusão dos processos de registo de criação de ciclos de estudos	<b>[15 a 20]</b>
		Número médio de dias úteis para conclusão dos processos de alteração de ciclos de estudos	<b>10</b>
I.4. Índice de satisfação das IES com os procedimentos de registo de CTeSP		<b>[3,5 a 4]</b>	
Alargar o âmbito de atuação da DGES às formações não conferentes de grau	Elaborar relatórios de progresso da execução física e financeira dos Programas Impulso	Prazo de análise dos relatórios de progresso submetidos pelas IES	<b>40 dias úteis após a submissão</b>
	Disponibilizar <i>dashboards</i> de indicadores e relatórios de monitorização, no âmbito dos Programas Impulso e de matérias da competência da DSSRES	Taxa de cumprimento do plano de desenvolvimento de <i>dashboards</i> /relatórios (n.º de atividades realizadas/n.º de atividades planeadas*100)	<b>100%</b>

**Divisão de Reconhecimento, Mobilidade e Cooperação Internacional (DRMCI)**

Tabela 6 - Plano de atividades Divisão de Reconhecimento, Mobilidade e Cooperação Internacional (DRMCI)

Objetivos Operacionais	Medidas	Indicador	Meta
Aumentar o valor percebido pelos estudantes, ex-estudantes e Diplomados relativamente aos serviços e informação da DGES	Aumentar a eficácia na resposta aos estudantes através dos diversos canais de atendimento da DGES.	N.º médio de dias de resposta no Be.Com	3 dias úteis
		N.º médio de dias para emissão de certidões, certificados e historiais	12 dias úteis
Atualizar a estrutura e conteúdos da página web da DGES, tornando-a mais intuitiva na navegação e disponibilizando a informação essencial numa linguagem acessível	Atualizar conteúdos da página web da DGES, BE.Com e Portal IncludES	Taxa de atualização de conteúdos	100%
		Número de páginas revistas	5
DGES+ Proximidade- Aproximar a DGES das IES, tornando mais fácil a identificação de problemas e soluções	Manter e atualizar rede de contactos com as IES	Número de ações de partilha de informação e de boas práticas	1
	Desenvolver estudos e informação estatística para divulgação e resposta a solicitações	Taxa de disponibilização dos estudos elaborados e análises estatísticas previstas ou solicitadas à DGES	80%
Reforçar o papel da DGES na Mobilidade e Cooperação Internacional e Promover o apoio às IES na atração de estudantes estrangeiros e	Participar em ações de divulgação e informação em países estrangeiros sobre o acesso ao ensino superior em Portugal	N.º de ações de divulgação e informação sobre ensino superior em Portugal	1
	Garantir a presença e participação em todas as reuniões organizadas pelas entidades ou grupos de trabalho dos quais a DGES faz parte	Taxa de execução das medidas previstas na Portaria n.º 111/2019	80%

**Divisão de Apoio Técnico e Administrativo (DATA)**
*Tabela 7- Plano de Atividades Divisão de Apoio Técnico e Administrativo (DATA)*

<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Medidas</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>
Assegurar a qualidade da prestação de informação externa	Prestar informação com legalidade, regularidade e fiabilidade	Taxa de informação prestada em conformidade	<b>80%</b>
Garantir a eficácia do planeamento de contratação pública	Elaboração de um plano anual de compras	Taxa de cumprimento das atividades planeadas	<b>85%</b>
Assegurar a elaboração da documentação de prestação de contas em SNC-AP	Apresentação da Conta de Gerência	Data da submissão no TC	<b>data fixada pelo TC</b>
Alargar o âmbito de atuação da DGES às formações não conferentes de grau	Assegurar a análise dos pedidos de pagamento dos programas Impulsos	Prazo	<b>40 dias úteis</b>
Aumentar a satisfação e capacitação dos trabalhadores	Acompanhamento e atualização do Plano de Formação	Taxa de cumprimento das atividades planeadas (atualização do plano de formação, monitorização do plano, divulgação de ações, Relatório de Execução do plano)	<b>80%</b>
	Prestar o apoio técnico e administrativo para a realização e organização das Sessões +DGES planeadas	Taxa de cumprimento das ações planeadas	<b>80%</b>
	Avaliar a eficácia da formação	Taxa de cumprimento das ações planeadas	<b>80%</b>
	Prestar apoio técnico e administrativo aos procedimentos associados ao teletrabalho e conciliação da vida profissional e familiar	Taxa de cumprimento das ações planeadas	<b>90%</b>
Investir na atualização dos meios tecnológicos utilizados pelos trabalhadores (postos portáteis de trabalho, atualização de software)	Assegurar a aquisição de computadores portáteis	Percentagem de trabalhadores com computador portátil	<b>12%</b>
Melhorar o processo de comunicação dos Recursos Humanos	Proceder à divulgação de informação de interesse geral	Taxa de atualização de conteúdos	<b>90%</b>

**Informática**

Tabela 8 -Plano de atividades Informática

Objetivos Operacionais	Medidas	Indicador	Meta
Reforçar a cibersegurança.	Implementação do novo sistema de <i>end-points/XDR</i>	Entrega de informação da informática a atestar a finalização da implementação	<b>3/31/2022</b>
	Implementação do novo SIEM ( <i>Security information and event management</i> )	Entrega de informação da informática a atestar a finalização da implementação em pelo menos 90% dos atuais	<b>6/30/2022</b>
	Implementação de Auditorias de Segurança	Fonte de verificação: Adjudicação do serviço pela DATA + informação de término de implementação por parte da informática. NOTA: Depende de investimento financeiro	<b>6/30/2022</b>
	Integração com SoC ( <i>security operations center</i> ) externo	Fonte de verificação: Adjudicação do serviço pela DATA + informação de término de implementação por parte da informática. NOTA: Depende de investimento financeiro	<b>6/30/2022</b>
	Migração da plataforma tecnológica do Portal da DGES	Adjudicação do serviço pela DATA + informação de término de implementação por parte da informática	<b>9/30/2022</b>

---

**PLANO DE ATIVIDADES**  
**DEZEMBRO 2023**