



DGES
Direção-Geral do Ensino Superior

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2023



Ficha Técnica

Título

Relatório de Atividades 2023

Data

Abril de 2024

Edição

DGES- Direção-Geral de Ensino Superior
Av. Duque de Ávila 137
1069-016 Lisboa
Telefone: +351 21 312 6000
URL: <https://www.dges.gov.pt>

Índice

1.	Nota Introdutória.....	5
2.	Autoavaliação.....	7
2.1.	Análise dos resultados e dos desvios verificados no QUAR.....	7
2.1.1.	Análise de produtividade e de custo-eficácia.....	10
2.1.2.	Análise da Eficácia, Eficiência e Qualidade.....	11
2.1.3.	Procedimentos de monitorização do desempenho.....	14
2.1.4.	Procedimentos de reformulação do QUAR.....	14
2.2.	Plano de Atividades.....	15
2.2.1.	Atividades previstas no Plano de Atividades.....	15
2.2.2.	Atividades não previstas no Plano de Atividades e Boas Práticas.....	30
2.3.	Análise dos Recursos.....	34
2.3.1.	Recursos Financeiros.....	34
2.3.2.	Recursos Humanos.....	36
2.4.	Apreciação pelos utilizadores dos serviços prestados.....	37
2.5.	Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores.....	39
2.6.	Avaliação do Sistema de Controlo Interno (SCI).....	42
2.8.	Comparação do desempenho.....	45
2.9.	Medidas de reforço positivo do desempenho.....	47
2.10.	Avaliação das Unidades Homogéneas.....	47
3.	Iniciativas de Publicidade Institucional.....	48
4.	Gestão do Património Imobiliário.....	48
5.	Execução da Formação.....	48
6.	Balanço Social (Análise sintética dos dados).....	48
7.	Avaliação Final e Análise Prospetiva.....	49
8.	ANEXOS.....	50

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Taxa de realização dos indicadores.....	8
Gráfico 2 - Taxa de realização dos objetivos	9
Gráfico 3 - Taxa de realização dos parâmetros	9
Gráfico 4 - Taxa de realização dos parâmetros e respetivo contributo para a realização global.....	14
Gráfico 5 – Desagregação do nível de satisfação Be.Com por escala de classificação, 2023	37
Gráfico 6 – Desagregação do Tempo médio de resposta e N.º de entradas/tickets por unidade orgânica	38
Gráfico 7 – Evolução do Índice de Satisfação Global (2021– 2023)	39
Gráfico 8 – Índice de Satisfação Global e desagregado por Unidade Orgânica – 2023	40
Gráfico 9 – Síntese dos Índices de Satisfação por tópico sob avaliação – 2023 vs 2022.....	40
Gráfico 10 – Resultados globais do Ranking da Experiência do Cliente por Setores (BECX, 2023) e o nível de satisfação dos utilizadores Be.Com em 2023 (escala 1 a 10).....	45
Gráfico 11 - Resultados globais do ACSI e o nível de satisfação dos utilizadores Be.Com em 2023 (escala 1-100)	46

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Análise global do QUAR.....	8
Tabela 2 – Análise qualitativa e quantitativa da atividade, por objetivos estratégicos, objetivos operacionais e indicadores associados (PA/QUAR)	15
Tabela 3 – Análise global da atividade (QUAR e PA).....	29
Tabela 4 – Orçamentos	34
Tabela 5 – Análise de recursos financeiros da Atividade 258 – orçamento de funcionamento	35
Tabela 6 – Dotação inicial – FAS	35
Tabela 7 – Execução, por fonte de financiamento – FAS	35
Tabela 8 – Execução do FAS por tipo de bolsa (e outros compromissos)	36
Tabela 9 – Análise de recursos humanos	36
Tabela 10 – Evolução do nível de satisfação Be.COM, dimensão dos inquéritos e taxa de respostas (2021-2023)	37
Tabela 11 – Taxa de resposta ao inquérito	39
Tabela 10 – Comparação do nível de satisfação dos colaboradores da DGES com os da SGEN.....	45
Tabela 13 – Execução da Formação.....	48
Tabela 14 – Indicadores de Recursos Humanos.....	48

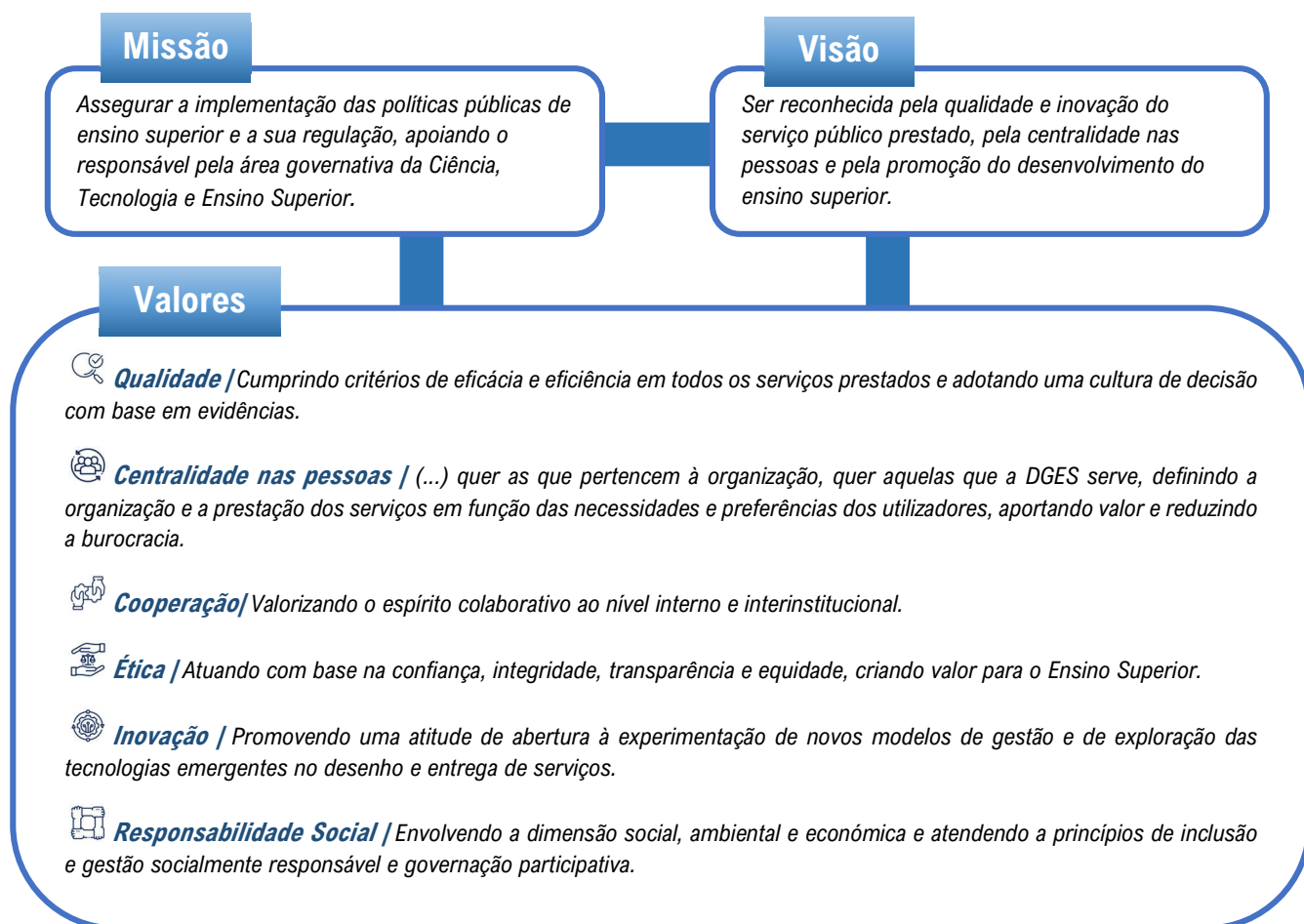
1. Nota Introdutória

O presente Relatório de Atividades, relativo ao ano de 2023, constitui um elemento essencial do ciclo anual de gestão da DGES, correspondendo a um instrumento de balanço das atividades desenvolvidas no ano, e elaborado no âmbito do Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1) aprovado pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro.

A DGES é um serviço central da administração direta do Estado, dotado de autonomia administrativa, tendo como missão apoiar o membro do Governo responsável pela área do ensino superior na conceção, execução e coordenação das políticas para o setor, nomeadamente nas vertentes da definição e da organização da rede de instituições e cursos, do acesso e do ingresso, da ação social, das relações e cooperação internacionais e da mobilidade dos estudantes no espaço europeu (Cf. Decreto Regulamentar nº 20/2012, de 7 de fevereiro, o qual define a sua missão, estrutura e organização interna).

Neste âmbito, desenvolve as suas atividades com uma Direção composta por 2 Dirigentes Superiores de 1º e 2º graus, com Dirigentes Intermédios de 1º e 2º graus responsáveis por Unidades Orgânicas nucleares (3) e flexíveis (2) e com uma estrutura de recursos humanos e financeiros que visam a prossecução da respetiva Missão nas melhores condições possíveis.

A **Missão**, **Visão** e **Valores** da DGES resultantes do Plano Estratégico 2023-2026 são os seguintes:



O ano de 2023 foi marcado pela introdução das alterações decorrentes da revisão do acesso ao ensino superior, que provocou um esforço acrescido da equipa da DGES, bem como da preparação e lançamento dos programas do Impulso Mais Digital, que resultaram da reprogramação financeira do PRR.

No que diz respeito aos programas Impulso Jovens STEAM e Impulso Adultos, e encontrando-se estes programas sensivelmente a meio da sua execução, 2023 foi o ano da realização da respetiva avaliação intermédia, com o correspondente Relatório, destacando-se deste exercício o cumprimento antecipado das metas contratualizadas com a Comissão Europeia. Para estes resultados contribuíram, entre outras, as ações de acompanhamento realizadas a todos os consórcios, no local ou na DGES, num total de trinta e três.

Estas alterações convocaram os recursos da DGES a novos desafios, com calendário apertado e de elevada responsabilidade. Todas as metas foram atingidas e o fator-chave de sucesso que se pode destacar é a relação de proximidade entre a DGES e as entidades parceiras, designadamente as instituições de ensino superior.

Assim, as orientações gerais prosseguidas pela DGES foram no sentido do cumprimento do seu enquadramento estratégico, antes descrito. Alterámos calendários e procedimentos com o objetivo de servir de forma mais eficiente e eficaz. Reforçámos a transição digital nos processos internos e na relação com outras entidades.

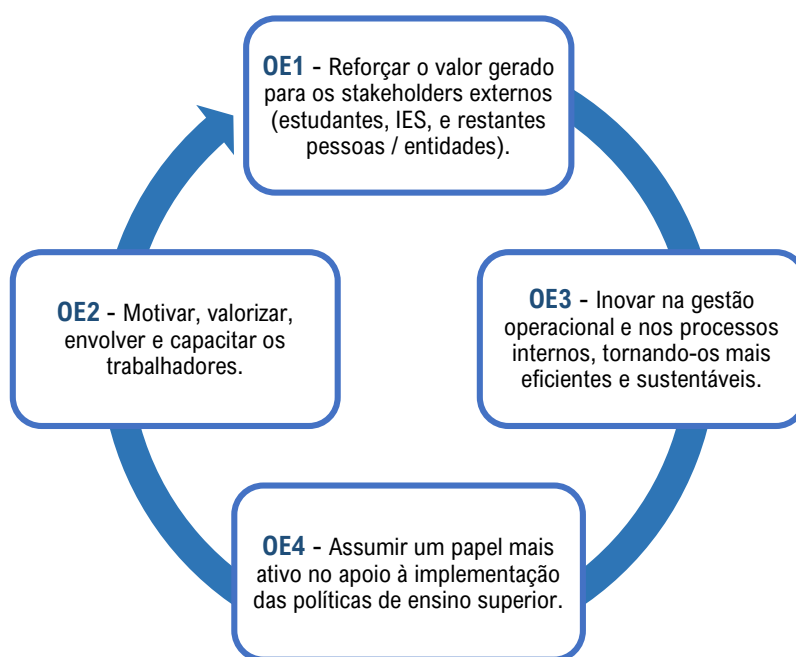
Cientes do caminho que há a fazer, não deixamos de sublinhar o esforço realizado pelos colaboradores da DGES durante o ano de 2023.

2. Autoavaliação

2.1. Análise dos resultados e dos desvios verificados no QUAR

O presente Relatório de Atividades pretende evidenciar a concretização dos objetivos estratégicos e operacionais da DGES através do respetivo Quadro de Avaliação de Responsabilização (QUAR), sendo igualmente elencadas outras atividades realizadas não decorrentes diretamente deste instrumento, numa perspetiva de otimização de recursos e de boas práticas.

Os Objetivos Estratégicos (OE) previstos no Plano Estratégico 2023-2026 são os seguintes:



O presente Relatório de Atividades pretende evidenciar a concretização dos objetivos estratégicos e operacionais da DGES através do respetivo Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), sendo igualmente referenciadas outras atividades realizadas não decorrentes diretamente deste instrumento, numa perspetiva de otimização de recursos e de boas práticas.

Em síntese, a análise ao QUAR permite constatar o seguinte:

- De um total de **18 indicadores**, 11 foram superados (61%), 7 foram atingidos (39%);
- De um total de **9 objetivos operacionais**, 7 (78%) foram superados, 2 (22%) foram atingidos;
- Os parâmetros de avaliação – **Eficácia, Eficiência e Qualidade** – foram todos superados;
- A taxa global de concretização do QUAR é de **121%**.

Tabela 1 – Análise global do QUAR

Peso parâmetro	Peso objetivo no parâmetro	Peso do indicador no objetivo	Peso do indicador no total	Parâmetros	Objetivos	Ind.	Taxa de realização dos indicadores	Taxa de realização dos objetivos	Taxa de realização dos parâmetros
30%	40%	40%	5%	Eficácia	001.1_R	I. 1	110%	140%	151%
		60%	7%			I. 2	160%		
	40%	30%	4%		001.2_R	I. 3	194%	162%	
		40%	5%			I. 4	166%		
		30%	4%			I. 5	125%		
	20%	100%	6%		004.3	I. 6	150%	150%	
20%	60%	50%	6%	Eficiência	001.4_R	I. 7	100%	118%	112%
		50%	6%			I. 8	135%		
	20%	50%	2%		003.3	I. 9	100%	100%	
		50%	2%			I. 10	100%		
	20%	50%	2%		004.2	I. 11	100%	107%	
		25%	1%			I. 12	116%		
25%	1%	I. 13	113%						
50%	50%	50%	13%	Qualidade	001.0_R	I. 14	100%	106%	107%
		50%	13%			I. 15	112%		
	40%	50%	10%		002.2_R	I. 16	100%	100%	
		50%	10%			I. 17	100%		
	10%	100%	5%		003.1	I. 18	131%	131%	
	100%	100%	100%		100%	Global			

Gráfico 1 – Taxa de realização dos indicadores

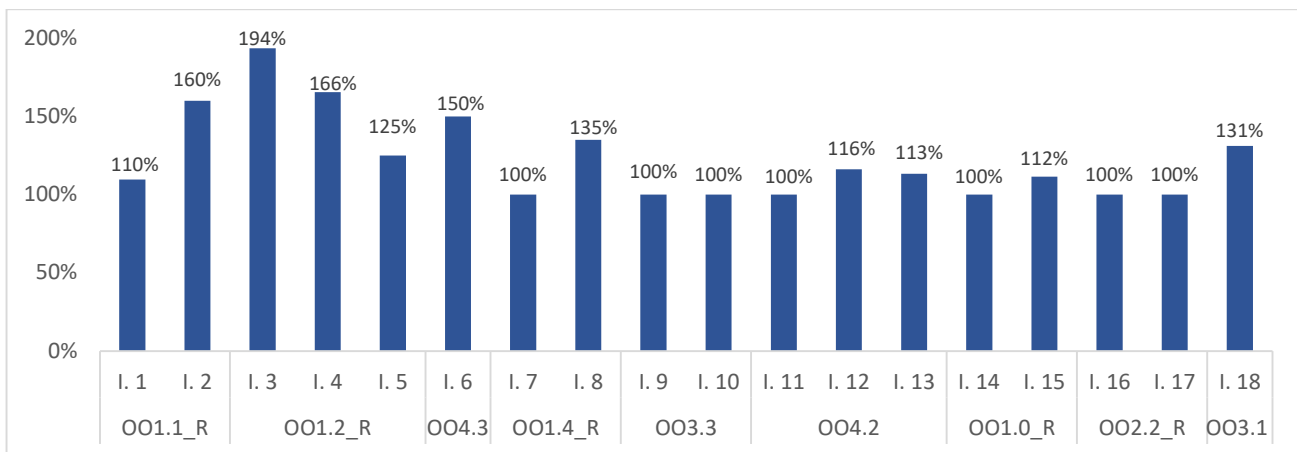


Gráfico 2 - Taxa de realização dos objetivos

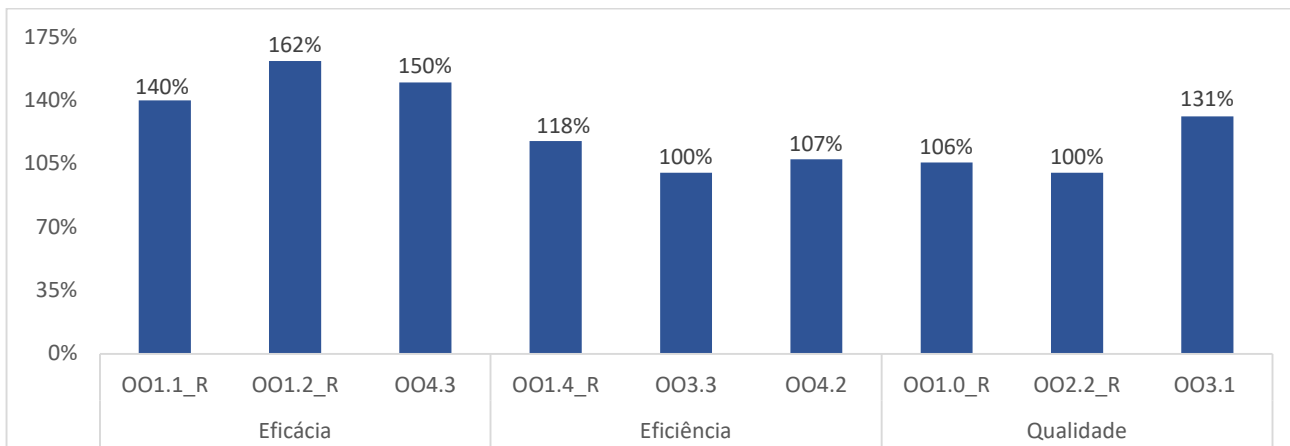
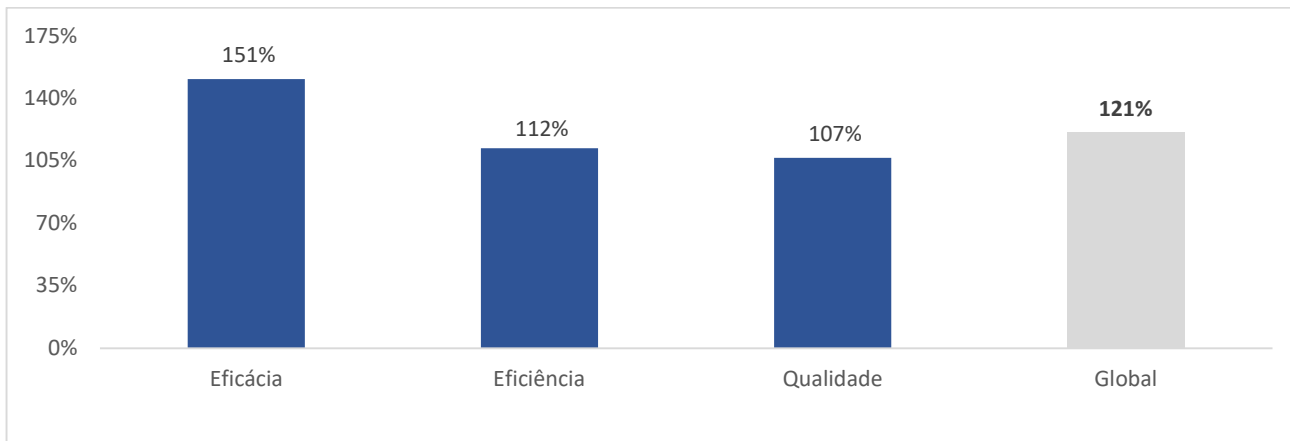


Gráfico 3 - Taxa de realização dos parâmetros



A justificação dos desvios significativos, correspondentes a taxas de realização inferiores a 100% ou superiores a 125% dos indicadores do QUAR, vem apresentada no capítulo 2.2.1, numa análise integral com os restantes indicadores do Plano de Atividades.

2.1.1. Análise de produtividade e de custo-eficácia

A análise da produtividade visa relacionar o grau de utilização dos recursos humanos (RH) e o grau de concretização dos objetivos. Tendo em consideração estes valores, verifica-se um índice de produtividade elevado de **1,35**, justificado pela conjugação de uma taxa de utilização de RH abaixo da prevista e por uma elevada taxa de concretização dos objetivos operacionais (120,9%).

$$PRODUTIVIDADE = \frac{TAXA DE REALIZAÇÃO GLOBAL}{TAXA DE UTILIZAÇÃO DE RH} = \frac{120,9\%}{89,25\%} = 1,35$$

No que concerne aos recursos financeiros (RF), a taxa de utilização, em 2023, que relaciona os RF executados face aos planeados, foi na ordem dos 104%.

A análise custo-eficácia tem como objetivo apreciar a rentabilidade dos RF utilizados. O índice de rentabilidade dos RF, que relaciona os RF utilizados face ao grau de concretização dos objetivos operacionais, foi, em 2023, de **1,16**. Trata-se de um índice elevado devido à ocorrência de dois fatores: embora a taxa de utilização de RF fosse ligeiramente acima da prevista (104%), a taxa de concretização dos objetivos foi elevada.

$$CUSTO \text{ vs. } EFICÁCIA = \frac{TAXA DE REALIZAÇÃO GLOBAL}{TAXA DE REALIZAÇÃO RF} = \frac{120,9\%}{104\%} = 1,16$$

2.1.2. Análise da Eficácia, Eficiência e Qualidade

OBJETIVOS DE EFICÁCIA

001.1 - Aumentar o valor percebido pelos estudantes relativamente aos serviços e informação da DGES

Indicador	UO Responsável	Meta	Tolerância	Resultado Global	Tx. realização	Classificação
I.1. Número médio de dias de resposta no Be.Com	DSAE, DSAES, DSSRES, DRMCI	3	0	2,61	110%	Superado
I.2. Número médio de dias para emissão de certidões, certificados, históricos e termos	DSAE, DSAES, DSSRES, DRMCI	7	0	4,59	160%	Superado

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

Indicador	UO Responsável	Meta	Tolerância	Resultado Global	Tx. realização	Classificação
I.3. Número de ações de partilha de Informação e de boas práticas	DSAE, DSAES, DSSRES, DRMCI	6	2	21	194%	Superado
I.4. Número de ações de acompanhamento no âmbito dos programas Impulsos	DATA, DSSRES	12	4	33	166%	Superado
I.5. Taxa de disponibilização dos estudos elaborados e análises estatísticas previstas ou solicitadas à DGES.	DSAES, DSAE, DSSRES, DRMCI	95%	3%	100%	125%	Superado

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

Indicador	UO Responsável	Meta	Tolerância	Resultado Global	Tx. realização	Classificação
I.6. Número de ações de divulgação e informação sobre o ensino superior em Portugal	DSAES, DRMCI	2	1	8	150%	Superado

OBJETIVOS DE EFICIÊNCIA

001.4 - Melhorar a interoperabilidade de serviços (com organismos próximos e com a rede de IES) e a integração de dados (princípio "only once")

Indicador	UO Responsável	Meta	Tolerância	Resultado Global	Tx. realização	Classificação	
I.7.	Taxa de cumprimento dos planos definidos, relativos ao início da implementação do SIMGES Apoios	DSAE	80%	10%	70%	100%	Atingido
I.8.	Número de dias úteis do prazo médio de resposta ou decisão aos requerimentos de atribuição de bolsa submetidos por estudantes do ensino superior até dezembro do ano letivo	DSAE	20	2	13	135%	Superado

003.3 – Reforçar a cibersegurança

Indicador	UO Responsável	Meta	Tolerância	Resultado Global	Tx. realização	Classificação	
I.9.	Número de ações de formação em contexto real aos colaboradores sobre regras básicas de cibersegurança.	INFORMÁTICA	5	0	5	100%	Atingido
I.10.	Prazo para a implementação do serviço externo para auditoria de cibersegurança	INFORMÁTICA	31/12/2023	15	22/12/2023	100%	Atingido

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

Indicador	UO Responsável	Meta	Tolerância	Resultado Global	Tx. realização	Classificação	
I.11.	Prazo, em dias úteis, de análise dos pedidos de pagamento dos programas Impulsos	DATA	40	10	39	100%	Atingido
I.12.	Prazo, em dias úteis, de análise do Relatório de progresso dos programas Impulsos	DSSRES	40	10	27	116%	Superado
I.13.	Avaliação do Dashboards de monitorização dos programas Impulsos	VÁRIAS (DSSRES, ...)	3,75	0,25	4,42	113%	Superado

OBJETIVOS DE QUALIDADE

001.0 – Aumentar o valor percebido pelos *stakeholders* da DGES

Indicador	UO Responsável	Meta	Tolerância	Resultado Global	Tx. realização	Classificação
I.14. Índice de satisfação dos utilizadores do Be.Com	TODOS	3,75	0,25	3,94	100%	Atingido
I.15. Índice de satisfação das IES	DSSRES	4	0	4,46	112%	Superado

002.2 - Aumentar a satisfação e a capacitação dos trabalhadores

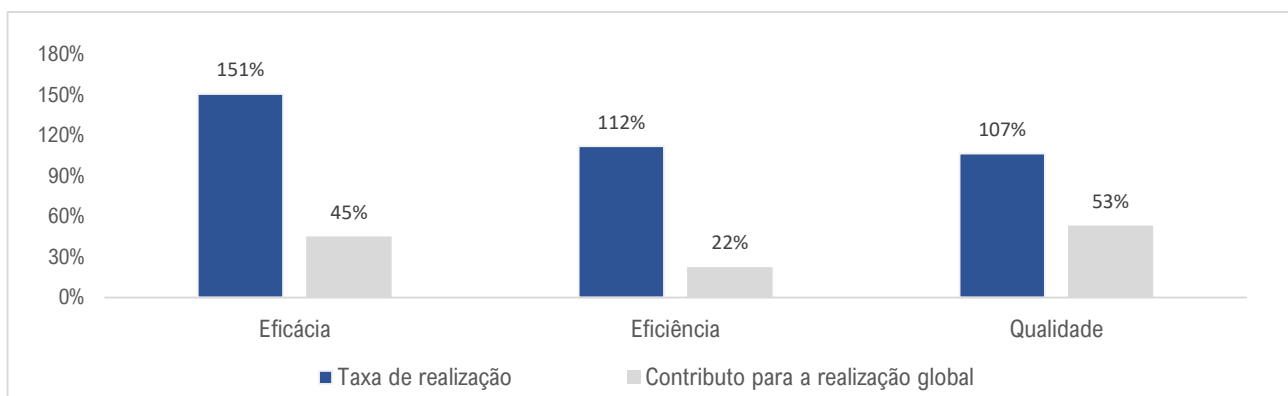
Indicador	UO Responsável	Meta	Tolerância	Resultado Global	Tx. realização	Classificação
I.16. Percentagem de horas totais em teletrabalho resultantes da adoção de modelo de trabalho híbrido (teletrabalho/presencial)	DATA	60%	10%	63%	100%	Atingido
I.17. Percentagem de trabalhadores que participaram em ação de formação no âmbito do Plano de Formação +DGES	DATA	80%	10%	83%	100%	Atingido

003.1 – Garantir o nível de prontidão digital (“*digital readiness*”) da DGES.

Indicador	UO Responsável	Meta	Tolerância	Resultado Global	Tx. realização	Classificação
I.18. Percentagem de trabalhadores com postos de trabalho portáteis atribuídos	DATA/ INFORMÁTICA	75%	0	100%	131%	Superado

Parâmetro	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Peso na avaliação final	30%	20%	50%
Taxa de realização	151%	112%	107%
Contributo para a realização global	45%	22%	53%
Taxa de realização global QUAR	120,9%		

Gráfico 4 - Taxa de realização dos parâmetros e respetivo contributo para a realização global



2.1.3. Procedimentos de monitorização do desempenho

A monitorização constitui uma fase no processo de gestão que tem como objetivo apurar o desempenho intercalar do serviço, evidenciando eventuais necessidades de reorientação de atuação.

Dando resposta a esta necessidade, a DGES realizou dois relatórios de monitorização da execução do QUAR 2023, com resultados reportados a 30 de junho e 30 de setembro.

A metodologia adotada envolveu a operacionalização das seguintes fases: (i) recolha de dados e informação junto das unidades orgânicas; (ii) medição dos resultados alcançados dos objetivos, através dos respetivos indicadores; (iii) identificação dos desvios, por comparação entre o resultado intercalar obtido no período de monitorização e a respetiva meta fixada para 2023; (iv) apuramento da taxa de realização intercalar do QUAR; (v) averiguação e identificação das causas dos eventuais desvios; (vi) redirecionamento da ação e dos recursos, se necessário.

2.1.4. Procedimentos de reformulação do QUAR

Nos termos da alínea d) do artigo 8.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, reforçado pelo Ofício Circular 13/GDG/08 da DGAEP, é possível a reformulação de objetivos [e indicadores], mediante validação prévia pela SGEN e posterior aprovação do membro do Governo. Essa reformulação deve ocorrer logo que conhecidos os factos supervenientes não previsíveis, que justifiquem a impossibilidade ou a não necessidade de prossecução dos objetivos previstos e/ou que aconselhem à sua reformulação total ou parcial.

Durante o ciclo de gestão 2023, a DGES não teve necessidade de reformular objetivos/indicadores/metastas do QUAR.

2.2. Plano de Atividades

2.2.1. Atividades previstas no Plano de Atividades^{1 2}

Tabela 2 – Análise qualitativa e quantitativa da atividade, por objetivos estratégicos, objetivos operacionais e indicadores associados (PA/QUAR)

OE 1 – REFORÇAR O VALOR GERADO PARA OS <i>STAKEHOLDERS</i> EXTERNOS (estudantes, IES e restantes pessoas / entidades)								
001.0 – Aumentar o valor percecionado pelos <i>stakeholders</i> da DGES								
Indicador	UO	Meta Global	Atividades desenvolvidas	Resultado Global	Tx. realização	Classif.	Justificação (Tx. Rea.>125% (QUAR);Tx. Rea.<100% (QUAR/PA))	
I.14*	Índice de satisfação dos utilizadores do Be.Com	TODOS	[3,5 a 4]	Extração e tratamento de dados da Plataforma Be.com (tickets)	3.94	100%	Atingido	
I.15*	Índice de satisfação das IES	DSSRES	4	Avaliação realizada às ações de formação e apoio sobre o SIMGES (39 avaliações à formação e 52 avaliações ao apoio)	4.46	111.5%	Superado	
PA	Número médio de dias úteis para elaboração das análises técnicas e propostas de decisão (reconhecimento de interesse público, alteração institucional ou encerramento)	DSSRES	30	Apenas houve um processo com proposta de decisão.	6	180%	Superado	A proposta de decisão tinha por base a análise técnica já elaborada anteriormente e sobre a qual já tinha havido proposta de decisão com condições. Apenas se verificou o não cumprimento das condições, daí ter sido tão curto.
PA	Número médio de dias úteis para elaboração das análises técnicas e propostas de decisão (infraestruturas)	DSSRES	30	Foram elaboradas propostas relativamente a 4 processos de novas de instalações de IES, analisadas 3 instalações no âmbito de pedidos de RIP e elaboradas 4 pronúncias a alterações do PDM.	43.6	54.7%	Não Atingido	Algumas propostas resvalaram os prazos dado alguns constrangimentos internos que impactaram no agendamento das visitas técnicas.
PA	Taxa de processos de registo de criação de CTeSP concluídos até 31 de maio	DSSRES	1	Foram recebidos 56 pedidos através do SIMGGES, que entrou em produção logo em fevereiro de 2023. Ora, foram detetadas diversos erros e crash ao longo do <i>workflow</i> , que impediu que os processos fossem desde logo conduzidos com normalidade. As correções necessárias para que os processos pudessem ser concluídos geraram um atraso de cerca de três meses. No entanto, foram registados 79% dos processos submetidos nos três meses subsequentes a 31/05.	79%	105.3%	Superado	

*Indicadores QUAR

¹ QUAR integrado.

² Perspetiva integrada da atividade com desdobramento de objetivos (OE e OO) e indicadores em cascata.

OE 1 – REFORÇAR O VALOR GERADO PARA OS *STAKEHOLDERS* EXTERNOS (estudantes, IES e restantes pessoas / entidades)

001.0 – Aumentar o valor percebido pelos *stakeholders* da DGES

Indicador		UO	Meta Global	Atividades desenvolvidas	Resultado Global	Tx. realização	Classif.	Justificação (Tx. Rea.>125% (QUAR);Tx. Rea.<100% (QUAR/PA))
PA	Número médio de dias úteis para conclusão de processos de registo de alterações de CTESP	DSSRES	15	Foram concluídos 104 processos de registo de alteração de CTESP	18	80%	Não Atingido	Apesar do empenho dos recursos envolvidos, que são poucos e acumulam com muitas outras atividades que também aumentaram, houve em 2023 um aumento de 17% dos pedidos, o que levou à derrapagem do prazo médio para conclusão dos processos.
PA	Índice de satisfação das IES com os procedimentos de registo de CTESP	DSSRES	[3,5 a 4]	11 avaliações ao procedimento de registo de alteração de CTESP	4.18	104.5%	Superado	
PA	Data de divulgação das vagas fixadas	DSSRES	4/2/2023	Foram desenvolvidas todas as atividades com a antecipação e diligência necessárias para que fosse garantida a divulgação nas datas previstas.	29/03	103.4%	Superado	
PA	Número médio de dias úteis para conclusão dos processos de registo de criação de ciclos de estudos	DSSRES	[15 a 20]	Contempla 13 processos que entraram pelo SharePoint e 185 que entraram pelo SIMGES.	10	133.3%	Superado	Com a entrada em produção do SIMGES, o nível de eficiência para a conclusão destes processos subiu. Ainda assim, é expectável aumentar mais em 2024, pois 2023 foi o período de adaptação e de identificação e resolução de muitas situações.
PA	Número médio de dias úteis para conclusão dos processos de alteração de ciclos de estudos	DSSRES	10	Apesar do empenho dos recursos envolvidos, que são poucos e acumulam com muitas outras atividades que também aumentaram, houve em 2023 um aumento de 10% dos pedidos, o que levou à derrapagem do prazo médio para conclusão dos processos.	19	10%	Não Atingido	Apesar do empenho dos recursos envolvidos, que são poucos e acumulam com muitas outras atividades que também aumentaram, houve em 2023 um aumento de 10% dos pedidos, o que levou à derrapagem do prazo médio para conclusão dos processos.
PA	Índice de satisfação das IES com os procedimentos de registo de ciclos de estudos	DSSRES	[3,5 a 4]	37 avaliações ao procedimento de registo de alterações de ciclos de estudos e 2 avaliações ao procedimento de registo de novos ciclos de estudos. No apuramento foi considerada a média ponderada de cada um.	4.76	119%	Superado	

OE 1 – 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

Indicador		UO	Meta Global	Atividades desenvolvidas	Resultado Global	Tx. realização	Classif.	Justificação (Tx. Rea.>125% (QUAR);Tx. Rea.<100% (QUAR/PA))
I.1*	Número médio de dias de resposta no Be.Com	DSAE DSAES DSSRES DRMCI	3	+ O tempo de resposta foi de 8.09 dias/média (DSSRES) + O tempo de resposta foi de 1.93 dias/média (DSAES) + Resposta às questões relacionadas com o Apoio ao Estudante recebidas através do Be.Com. O tempo de resposta foi de 2.83 dias/média. (DSAE) + O tempo de resposta foi de 2.15 dias/média (DRMCI)	2.61	110%	Superado	
I.2*	Número médio de dias para emissão de certidões, certificados, históricos e termos	DSAE DSAES DSSRES DRMCI	7	+ O tempo de emissão das declarações na DSSRES foi de 6,8 dias úteis (declarações genéricas e de IES encerradas). (DSSRES) + Emissão das declarações solicitadas à DSAE, que no período em causa (acumulado) foram 485 e emitidas num prazo médio de 3,5 dias. (DSAE) + Os documentos solicitados à DSAES no decorrer do ano de 2023, num total de 1491 históricos e certificados e 12 pedidos de substituição de provas de ingresso para acesso no ensino superior público local, foram emitidos num prazo médio de 4 dias úteis (DSAES) + 4,07 dias úteis (DRMCI)	4.59	160%	Superado	+ Por facilidade de planeamento, foi definida a mesma meta para as diferentes UO. No entanto, as declarações emitidas nesta área são sobre a existência ou não de requerimento de atribuição de bolsa e a decisão sobre o mesmo (se aceite, com valor de bolsa; se rejeitado, com motivo de indeferimento), informação que é consultada no sistema de forma simples e rápida. (DSAE) + Considerando a natureza dos pedidos de certificados e históricos dirigidos à UO, os quais na sua generalidade carecem de respostas imediatas para cumprimento de prazos de candidatura nas IES, foi promovido um esforço junto da equipa, com vista à superação da meta fixada, tendo esta sido alcançada. (DSAES) + Foi adaptado o modelo de contagem, desconsiderando os processos que se encontravam pendentes. (DRMCI)
PA	Data de divulgação dos resultados do concurso	DSAES	27/08 17/09 30/09	Considerando a antecipação verificada na data de divulgação dos resultados do concurso, 27 de agosto (1.ª fase do CNA), 17 de setembro (2.ª fase) e 30 de setembro (3.ª fase), verificou-se a superação da meta pois os resultados do concurso foram divulgados aos candidatos e IES em todas as fases um dia antes da data prevista.	26/08 16/09 29/09	100.4%	Superado	

*Indicadores QUAR

OE 1 – 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

Indicador		UO	Meta Global	Atividades desenvolvidas	Resultado Global	Tx. realização	Classif.	Justificação (Tx. Rea.>125% (QUAR);Tx. Rea.<100% (QUAR/PA))
PA	Data de divulgação dos resultados do concurso	DSAES	14/09	Verificou-se igualmente a superação da meta prevista pois os resultados do concurso dos regimes especiais foram divulgados aos candidatos, IES e Embaixadas, um dia antes da data prevista em calendário (13 de setembro).	13/09	100.1%	Superado	
PA	Data de envio dos processos de candidatura às IES	DSAES	29/08 04/10	Os processos de candidatura da 1.ª fase do concurso foram enviados às IES na data prevista no calendário. Os processos de candidatura da 2.ª fase do concurso foram enviados às IES um dia antes da data prevista no calendário.	29/08 03/10	100.1%	Superado	
PA	Taxa de atualização de conteúdos	DSAES DSAE DRMCI	97%	+ Atualização de publicações semanais obrigatórias com dados relativos aos requerimentos de atribuição de bolsa, bem como de destaques pontuais (notícias, prazos, aprovação de legislação), em função das necessidades. A taxa de atualização dos conteúdos da DSAE foi, no período em causa, de 100%. (DSAE) + A taxa de atualização dos conteúdos da DSAES foi de 100% num total de 59 páginas atualizadas. (DSAES) + Todos os conteúdos do portal DGES bem como as respostas pré-configuradas do Be.com foram novamente revistas e atualizadas (DRMCI)	104%	107%	Superado	
PA	N.º de páginas revistas	DSAE DRMCI	4	+ Em julho, e na sequência da aprovação de novos regulamentos, foram revistas as páginas de FAQ bolsas de estudo, FAQ bolsa +Superior e acrescentado um item de FAQ na página de bolsas para estudantes com incapacidades. No último trimestre, não foram realizadas atividades. (DSAE) + Todas as páginas no portal são revistas sempre que se justifica. Destaca-se, contudo, uma reorganização dos menus realizada durante o período em análise (DRMCI)	4	100%	Cumprido	
PA	Índice de satisfação dos requerentes relativamente à emissão de documentação	DSSRES	[3,5 a 4]	Foram recebidas 66 avaliações	4.60	115%	Superado	

OE 1 – REFORÇAR O VALOR GERADO PARA OS *STAKEHOLDERS* EXTERNOS (estudantes, IES e restantes pessoas / entidades)

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

Indicador	UO	Meta Global	Atividades desenvolvidas	Resultado Global	Tx. realização	Classif.	Justificação (Tx. Rea.>125% (QUAR);Tx. Rea.<100% (QUAR/PA))	
I.3*	Número de ações de partilha de Informação e de boas práticas	DSAE DSAES DSSRESDRMCI	[4 a 8]	+ Foram realizadas as seguintes ações: - Workshop sobre o registo de diplomas na U Porto - Apresentação do SIMGES e dos processos de registo de ciclos de estudos conferentes de grau académico no Encontro Nacional de Equipas de Acreditação - 2 Formações sobre a gestão de utilizadores no SIMGES - 2 Formações sobre a criação de processos de registo de CTeSP no SIMGES(DSSRES) + Foram realizadas reuniões de partilha de informação e formação com as IES privadas (5), GAES (1), Embaixadas PALOP em Portugal (1), DGE e Escolas estrangeiras de ensino secundário em PT (1), colégios de ensino secundário privados (2) (DSAES) + Realização de uma reunião a 23-02-2023 (online) com os SAS de todas as IES, públicas e privadas, para balanço do processo de atribuição de bolsas em 2022-2023 e introdução do tema complemento de alojamento para não bolseiros. Não foram realizadas mais atividades. (DSAE)	21	194%	Superado	+ As duas primeiras ações não estavam planeadas e partiram de convites de instituições de ensino superior. As restantes, provavelmente, apenas deveriam ter sido contabilizadas como uma, dado que, conforme planeado, decorrem da entrada em produção do SIMGES e foram duas temáticas abordadas no mesmo dia, apesar de sessões online separadas, tendo-se repetido uns dias depois, de modo a incluir quem não pode estar no primeiro dia. (DSSRES) + Foram realizadas mais reuniões do que as inicialmente previstas devido às alterações legislativas verificadas no âmbito do Regime Geral e Regimes Especiais (DSAES) + Denotou-se um maior interesse por parte das IES, verificando-se útil aumentar a realização deste tipo de ações. (DRMCI)
I.4*	Número de ações de acompanhamento no âmbito dos programas Impulsos	DATA DSSRES	[8 a 16]	19 ações realizadas na DGES e 14 ações Locais	33	166%	Superado	Inicialmente estava previsto realizar ações de acompanhamento a cerca de 50% dos consórcios por inexistência de viatura própria. Dada que esta falta foi superada foi possível realizar ações com a totalidade dos consórcios.
I.5*	Taxa de disponibilização dos estudos elaborados e análises estatísticas previstas ou solicitadas à DGES.	DSAE DSAE DSSRESDRMCI	[92% a 98%]	+ Foram elaboradas análises sobre as vagas fixadas para 2023-2024 para reporte ao Gabinete. (DSSRES) + A taxa de disponibilização de estudos, pareceres e análises estatísticas às IES foi sempre de 100%(DSAES) + Resposta a pedidos de dados provenientes de diversas entidades (sobretudo IES, mas também IGEFE, DGEEC, IGEC, Fundação Calouste Gulbenkian, Caixa Geral de Depósitos) e em particular da tutela, como forma de suporte à decisão. A taxa de disponibilização de dados no período em causa foi sempre de 100%. (DSAE) + Foram respondidas todas as solicitações de pedidos de estatísticas ou outros dados, para além do relatório <i>PowerBI</i> atualizado semanalmente. Relatórios bilaterais (DRMCI)	100%	125%	Superado	

*Indicadores QUAR

OE 1 – REFORÇAR O VALOR GERADO PARA OS *STAKEHOLDERS* EXTERNOS (estudantes, IES e restantes pessoas / entidades)

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

Indicador		UO	Meta Global	Atividades desenvolvidas	Resultado Global	Tx. realização	Classif.	Justificação (Tx. Rea.>125% (QUAR);Tx. Rea.<100% (QUAR/PA))
PA	Taxa de incidência = (N.º de requerimentos do ES privado analisados pelas IES verificados sem incidências/N.º requerimentos verificados com incidências) x100	DSAIE	25%	Verificação, por amostragem, de processos analisados por técnicos das IES privadas. Nas verificações efetuadas neste período, a taxa de reabertura foi de 28%. Fazendo a ponderação com o período anterior, resulta em 24%, abaixo dos 25% da meta.	24%	104%	Superado	
PA	Índice de satisfação aferido através dos resultados de inquéritos de qualidade	DSAES	4	Foram realizados inquéritos de satisfação junto dos <i>stakeholders</i>	4.40	110%	Superado	
PA	Índice de satisfação das IES (registo de graus e diplomas)	DSSRES	[3,5 a 4]	66 avaliações ao procedimento de atribuição de nº de registo a diplomas de CTeSP	4.37	109%	Superado	
PA	Índice de satisfação das IES (registo de cursos através do SIMGES)	DSSRES	[3,5 a 4]	37 avaliações ao procedimento de registo de alterações de ciclos de estudos e 2 avaliações ao procedimento de registo de novos ciclos de estudos. No apuramento foi considerada a média ponderada de cada um.	4.67	117%	Superado	

OE 1 – REFORÇAR O VALOR GERADO PARA OS *STAKEHOLDERS* EXTERNOS (estudantes, IES e restantes pessoas / entidades)

001.4 - Melhorar a interoperabilidade de serviços (com organismos próximos e com a rede de IES) e a integração de dados (princípio "only once")

Indicador	UO	Meta Global	Atividades desenvolvidas	Resultado Global	Tx. realização	Classif.	Justificação (Tx. Rea.>125% (QUAR);Tx. Rea.<100% (QUAR/PA))
I.7*	DSAE	[70% a 90%]	O SIMGES Apoios encontra-se em fase de desenvolvimento por parte de uma empresa adjudicada para o efeito. No último trimestre de 2023 foi realizada, pelo menos, uma reunião semanal de ponto de situação. Em preparação ou na sequência dessas reuniões, foram sempre fornecidos todos elementos solicitados pela empresa e efetuados todos os testes e verificações das funcionalidades já desenvolvidas. Foram apresentados pela empresa alguns desenvolvimentos relevantes face ao período anterior.	70%	100%	Atingido	
I.8*	DSAE	[18 a 22]	Aplicação e acompanhamento de medidas que contribuem para a redução do prazo médio de resposta ou decisão sobre os requerimentos de atribuição de bolsa, tais como: assegurar a regularidade dos pedidos de interoperabilidade e do processamento de atribuição automática, emitir recomendações às IES sobre a realização dos procedimentos que lhes competem e agilizar a análise e decisão sobre o +Superior e as bolsas para estudantes com incapacidades. No período em causa - início do ano letivo 2023-2024 - o prazo médio de resposta foi de 13 dias, abaixo dos 20 da meta.	13	135%	Superado	A meta de 20 dias úteis foi fixada tendo em conta que o prazo geral fixado no Regulamento aplicável é de 30 dias úteis. Por outro lado, nos anos anteriores, como o objetivo era medido por um tipo de indicador diferente, não havia um histórico que apoiasse a definição da meta. Adicionalmente, em julho de 2023 o referido Regulamento foi alterado, passando a prever, para um determinado tipo de requerimentos (automáticos do 1.º ano) o prazo de 3 dias úteis, que em muito contribuíram para a redução do prazo médio.
PA	DSAE	90%	Realização de ações de formação destinadas a técnicos das IES que iniciarão análise de requerimentos. Em outubro foram realizadas as 2 sessões de formação inicial planeadas, a 12 técnicos do ensino superior público e 9 do ensino superior privado, num total de 21.	100%	111%	Superado	
PA	DSAE	3	Aplicação e acompanhamento de medidas que contribuem para a redução do prazo médio de resposta ou decisão sobre os requerimentos de atribuição de bolsa, tais como: assegurar a regularidade dos pedidos de interoperabilidade e do processamento de atribuição automática, emitir recomendações às IES sobre a realização dos procedimentos que lhes competem e agilizar a análise e decisão sobre o +Superior e as bolsas para estudantes com incapacidades. No período em causa - início do ano letivo 2023-2024 - o prazo médio de resposta foi de 13 dias, abaixo dos 20 da meta.	4.71	157%	Superado	

*Indicadores QUAR

OE 2 – MOTIVAR, VALORIZAR, ENVOLVER E CAPACITAR OS TRABALHADORES

002.2 - Aumentar a satisfação e a capacitação dos trabalhadores

Indicador		UO	Meta Global	Atividades desenvolvidas	Resultado Global	Tx. realização	Classif.	Justificação (Tx. Rea.>125% (QUAR);Tx. Rea.<100% (QUAR/PA))
I.16*	Percentagem de horas totais em teletrabalho - modelo de trabalho híbrido (teletrabalho/presencial)	DATA	[50% a 70%]	Dos 80 trabalhadores da DGES, 45 trabalham em regime híbrido teletrabalho/presencial	63%	100%	Atingido	
I.17*	Percentagem de trabalhadores que participaram em ação de formação no âmbito do Plano de Formação +DGES	DATA	[70% a 90%]	Dos 80 trabalhadores da DGES, 66 participaram em ação de formação no âmbito do Plano de Formação +DGES	82.50%	100%	Atingido	
PA	Taxa de cumprimento das ações planeadas (apoio aos procedimentos do teletrabalho e conciliação da vida profissional e familiar)	DATA	90%	Dos 12 pedidos que deram entrada nos RH (jornadas contínuas, teletrabalho e licença para amamentação), foram garantidos todos os procedimentos, tendo sido todos autorizados	100%	111%	Superado	
PA	Taxa de cumprimento das ações planeadas (Sessões +DGES)	DATA	80%	Foram realizadas todas as ações planeadas (+DGES Cibersegurança; +DGES tendo como convidado o Senhor Secretário de Estado do Ensino Superior)	100%	125%	Superado	
PA	Taxa de cumprimento das ações planeadas (eficácia formação)	DATA	80%		0%	0%	Não Atingido	Considerando que o inquérito da avaliação da eficácia da formação é realizado pela DATA, com total apoio técnico da Informática, designadamente para efeitos de análise cruzada dos resultados, não foi possível realizar o inquérito por falta de RH com conhecimentos especializados para o efeito.

*Indicadores QUAR

OE 2 – MOTIVAR, VALORIZAR, ENVOLVER E CAPACITAR OS TRABALHADORES

002.3 - Melhorar a comunicação interna e conhecimento mútuo entre equipas.

Indicador		UO	Meta Global	Atividades desenvolvidas	Resultado Global	Tx. realização	Classif.	Justificação (Tx. Rea.>125% (QUAR);Tx. Rea.<100% (QUAR/PA))
PA	Taxa de cumprimento das atividades planeadas (atualização do plano de formação, monitorização, divulgação de ações, relatório de execução)	DATA	80%	Foram realizadas todas as ações planeadas	100%	125%	Superado	
PA	Taxa de atualização de conteúdos e informação de interesse geral	DATA	90%	Foram publicados todos os conteúdos planeados de informação de interesse geral.	100%	111%	Superado	

OE 3 – 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.

Indicador	UO	Meta Global	Atividades desenvolvidas	Resultado Global	Tx. realização	Classif.	Justificação (Tx. Rea.>125% (QUAR);Tx. Rea.<100% (QUAR/PA))	
I.18*		DATA/ INF	75%	Foram adquiridos 26 computadores, que foram entregues e distribuídos durante o mês de novembro. Atualmente, todos os trabalhadores estão dotados de postos de trabalho portáteis.	100%	131%	Superado	Foram adquiridos mais computadores do que os inicialmente previstos, considerando que aquando do lançamento do procedimento, aferiu-se a necessidade de um número maior de trabalhadores necessitavam de computadores portáteis havendo, à data, disponibilidade orçamental para proceder à aquisição da totalidade dos equipamentos em falta.

003.2 – Simplificar os procedimentos internos.

Indicador	UO	Meta Global	Atividades desenvolvidas	Resultado Global	Tx. realização	Classif.	Justificação (Tx. Rea.>125% (QUAR);Tx. Rea.<100% (QUAR/PA))	
PA		DSAE	1.25%	Resposta aos pedidos de elementos e esclarecimentos solicitados pelas entidades auditoras, para realização das auditorias, bem como às respetivas conclusões e recomendações quando finalizadas. Em agosto foram recebidos 2 relatórios de verificações no local, os quais, para além de algumas recomendações, não identificaram qualquer taxa de erro. Foi também efetuada, em agosto e setembro, a preparação e acompanhamento, ainda que indireto, de uma auditoria iniciada em setembro pela Comissão Europeia à ADC, que incidia sobre operações da DGES. No último trimestre, não foram realizadas auditorias nem recebidos relatórios de auditorias anteriores.	0%	200%	Superado	
PA		DSAE	6	Submissão de pedidos de reembolso mensais, tendo em vista a receção atempada da verba respetiva para pagamento de bolsas. À exceção do pedido de reembolso intermédio, em janeiro, todos os reembolsos submetidos nos restantes meses do 1.º semestre o foram até ao 2.º dia útil do mês. Tendo em conta que quer a candidatura quer a aprovação da operação relativa a 2023-2024 decorreram mais tarde do que o habitual, só em dezembro foi possível submeter um pedido de reembolso e apenas na data em que a plataforma o permitiu, cumprindo o prazo imposto pela autoridade de gestão.	6	100%	Atingido	

*Indicadores QUAR

OE 3 – INOVAR NA GESTÃO OPERACIONAL E NOS PROCESSOS INTERNOS, TORNANDO-OS MAIS EFICIENTES E SUSTENTÁVEIS

003.3 – Reforçar a cibersegurança

Indicador		UO	Meta Global	Atividades desenvolvidas	Resultado Global	Tx. realização	Classif.	Justificação (Tx. Rea.>125% (QUAR);Tx. Rea.<100% (QUAR/PA))
I.9*	Número de ações de formação em contexto real aos colaboradores sobre regras básicas de cibersegurança.	INF	5	Formações de Cibersegurança realizadas para todos os colaboradores	5	100%	Atingido	
I.10*	Prazo para a implementação do serviço externo para auditoria de cibersegurança	INF	15/12 a 31/12	Auditorias contratadas em dezembro de 2023	22/12	100%	Atingido	
PA	Entrega de informação da informática a atestar a finalização da implementação	INF	31/03	Implementado o Cortex XDR	11/1	189%	Superado	
PA	Entrega de informação da informática a atestar a finalização da implementação em pelo menos 90% dos atuais	INF	30/06	Implementado o SIEM Wazuh	17/02	174%	Superado	
PA	Adjudicação do serviço pela DATA + informação de término de implementação por parte da informática.	INF	30/06	Caderno de encargos e informação entregues em fevereiro de 2022	0	0%	Não Atingido	Considerou-se iniciar os serviços de cibersegurança apenas pelas Auditorias, deixando em aberto para o ano de 2024 a decisão de se avançar com o Soc.
PA	Adjudicação do serviço pela DATA + informação de término de implementação por parte da informática	INF	30/09		0	0%	Não Atingido	Devido ao número de projetos não previsto anteriormente, esta migração não foi considerada prioritária.

*Indicadores QUAR

OE 3 – INOVAR NA GESTÃO OPERACIONAL E NOS PROCESSOS INTERNOS, TORNANDO-OS MAIS EFICIENTES E SUSTENTÁVEIS

003.6 – Garantir as atividades de suporte ao funcionamento da DGES

Indicador		UO	Meta Global	Atividades desenvolvidas	Resultado Global	Tx. realização	Classif.	Justificação (Tx. Rea.>125% (QUAR);Tx. Rea.<100% (QUAR/PA))
PA	Taxa de informação (externa) prestada em conformidade	DATA	80%	Num total de 143 reportes, 3 não estavam em conformidade.	98%	123%	Superado	
PA	Taxa de cumprimento das atividades planeadas (plano anual de compras)	DATA	85%	Estavam previstos 24 procedimentos no Plano de Compras, tendo apenas 1 ficado por concluir por razões alheias à DGES (AOV carro)	95%	112%	Superado	
PA	Data da submissão no TC	DATA	31/03	A conta de gerência foi finalizada na véspera do último dia do prazo, tendo sido solicitada a submissão da mesma desde a manhã do último dia (31/03/2023) o que, por impossibilidades técnicas da espap e ausência de resposta, não foi possível concluir. Foi solicitada prorrogação de 2 dias úteis, tendo sido finalizada a submissão imediatamente após o desbloqueio do impedimento técnico, no 1.º dia útil seguinte (3/04/2023)	31/03	100%	Atingido	

OE 4 – ASSUMIR UM PAPEL MAIS ATIVO NO APOIO À IMPLEMENTAÇÃO DAS POLÍTICAS DE ENSINO SUPERIOR

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

Indicador		UO	Meta Global	Atividades desenvolvidas	Resultado Global	Tx. realização	Classif.	Justificação (Tx. Rea.>125% (QUAR);Tx. Rea.<100% (QUAR/PA))
I.11*	Prazo, em dias úteis, de análise dos pedidos de pagamento dos programas Impulsos	DATA	[30 a 50]	4.º pedido de reembolso: 53 dias úteis até a data em que a DGES emitira a ordem de pagamento. Acontece, porém, que, não obstante a DGRES ter submetido pedido de transferência de verba com muita antecedência, a EMRP não procedeu atempadamente ao pagamento do valor solicitado, tendo atrasado o procedimento por causas não imputáveis à DGES.	39	100%	Atingido	
I.12*	Prazo, em dias úteis, de análise do Relatório de progresso dos programas Impulsos	DSSRES	[30 a 50]	Os relatórios anuais de novembro foram recebidos, maioritariamente, a 30/11/2023. O primeiro apuramento de KPI foi concluído a 22/12. Até 12/01 haviam sido apurados todos os indicadores de caracterização de cursos, elaboradas fichas individuais de caracterização da execução física e financeira, ficando o relatório produzido em equipa concluído a 16/01/2024	27	116%	Superado	
I.13*	Avaliação do <i>Dashboards</i> de monitorização dos programas Impulsos	DSSRES	[3,5 a 4]	Foi realizado um questionário de satisfação e enviado a todos os colaboradores das IES com projetos aprovados. Foram recebidas 11 respostas.	4.42	113.4%	Superado	
PA	Taxa de cumprimento do plano de <i>dashboards</i> / relatórios (n.º de atividades realizadas/ n.º de atividades planeadas*100)	DSSRES	100%	Foram realizadas as atividades planeadas.	100%	100%	Atingido	

*Indicadores QUAR

OE 4 – ASSUMIR UM PAPEL MAIS ATIVO NO APOIO À IMPLEMENTAÇÃO DAS POLÍTICAS DE ENSINO SUPERIOR

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

Indicador	UO	Meta Global	Atividades desenvolvidas	Resultado Global	Tx. realização	Classif.	Justificação (Tx. Rea.>125% (QUAR);Tx. Rea.<100% (QUAR/PA))
I.6*			+ Participação no salão do estudante 2023 no Brasil - Ação de divulgação em São Paulo e Ação de divulgação no Rio de Janeiro. Participação no "Salon de l'Etudiant «Partir étudier à l'étranger» em Paris. Participação na Foire de l'Etudiant no Luxemburgo. (DSAES) + Neste período a DRMCI também trabalhou no estudo do sistema de ensino superior de 5 países, comparando-o ao sistema português, com vista à reunião da Comissão de Reconhecimento que decorrerá em outubro (DRMCI)	8	150%	Superado	+ Inicialmente estava prevista a participação em 3 ações de divulgação e informação. Contudo foi recebido um convite adicional que a UO aceitou ultrapassando assim a meta definida. (DSAES) + A presença da DRMCI no Salão do Estudante no Brasil aumentou a visibilidade da informação prestada, suscitando um aumento do interesse daquele público sobre procedimentos associados ao Reconhecimento de graus/diplomas. O estudo comparativo com dados de 5 outros países, suscitou o interesse de outros parceiros internacionais sobre o que é feito em PT no âmbito de Reconhecimentos. (DRMCI)
PA			Em cumprimento do disposto na Portaria n.º 111/2019, de 12 de abril foram comunicadas 9 listas à DGACCP e SEF.	100%	125%	Superado	

*Indicadores QUAR

A taxa de realização global (QUAR e PA) em 2023 foi de **118%**, conforme se pode verificar no quadro seguinte realizado na ótica dos objetivos da DGES:

Tabela 3 – Análise global da atividade (QUAR e PA)

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional				Taxa de realização OE	Classificação
	Designação	N.º Indicadores	Taxa de realização	Classificação		
OE 1 – REFORÇAR O VALOR GERADO PARA OS STAKEHOLDERS EXTERNOS (estudantes, IES e restantes pessoas / entidades)	001.0 – Aumentar o valor percecionado pelos <i>stakeholders</i> da DGES	11	100%	Atingido	125%	Superado
	001.1 – Aumentar o valor percecionado pelos estudantes relativamente aos serviços e informação da DGES	8	112%	Superado		
	001.2 – Aumentar a proximidade dos serviços da DGES aos serviços das Instituições de Ensino Superior	7	161%	Superado		
	001.4 – Melhorar a interoperabilidade de serviços (com organismos próximos e com a rede de IES) e a integração de dados (princípio " <i>only once</i> ")	4	126%	Superado		
OE 2 – MOTIVAR, VALORIZAR, ENVOLVER E CAPACITAR OS TRABALHADORES	002.2 - Aumentar a satisfação e a capacitação dos trabalhadores	5	87%	Não atingido	103%	Superado
	002.3 - Melhorar a comunicação interna e conhecimento mútuo entre equipas.	2	118%	Superado		
OE 3 – INOVAR NA GESTÃO OPERACIONAL E NOS PROCESSOS INTERNOS, TORNANDO-OS MAIS EFICIENTES E SUSTENTÁVEIS	003.1 – Garantir o nível de prontidão digital (" <i>digital readiness</i> ") da DGES.	1	131%	Superado	122%	Superado
	003.2 – Simplificar os procedimentos internos.	2	150%	Superado		
	003.3 – Reforçar a cibersegurança	6	94%	Não Atingido		
	003.6 – Garantir as atividades de suporte ao funcionamento da DGES	3	111%	Superado		
OE 4 – ASSUMIR UM PAPEL MAIS ATIVO NO APOIO À IMPLEMENTAÇÃO DAS POLÍTICAS DE ENSINO SUPERIOR	004.2 - Alargar o âmbito de atuação da DGES às formações não conferentes de grau	4	107%	Superado	122%	Superado
	004.3 - Reforçar o apoio às IES na atração de estudantes estrangeiros	2	138%	Superado		
Taxa de Realização Global					117.9%	

2.2.2. Atividades não previstas no Plano de Atividades e Boas Práticas

Para além das atividades previstas no QUARR e no Plano de Atividades, foram também desenvolvidas outras, numa perspetiva de otimização de recursos, de cooperação com todos os *stakeholders* e de boas práticas.

Atividades realizadas e não previstas no PA

DSAES

- No decorrer do final do ano de 2022, foram discutidas, preparadas e anunciadas medidas políticas de alteração do sistema de acesso ao ensino superior em Portugal, em colaboração permanente com a DSAES. Medidas estas que foram aplicadas aos concursos de 2023, o que implicou a criação de novos procedimentos e a alteração dos procedimentos já existentes. Pela primeira vez, o calendário de colocações do concurso nacional de acesso para o ano letivo 2023-2024 foi antecipado para o final do mês de agosto, garantindo um período mínimo de 15 dias de intervalo entre a colocação da 1.ª fase e o início da atividade letiva (até agora inexistente) e as colocações de todos os estudantes colocados pelo CNA durante o mês de setembro. Deste modo, garantiu-se o início de atividade letiva praticamente em simultâneo para todos os novos estudantes, evitando a perda de cerca de 3 semanas de aulas para estudantes colocados na 2.ª fase e cerca de 6 semanas de aulas para estudantes colocados na 3.ª fase. Foi uma alteração que exigiu um esforço acrescido a toda a equipa com vista ao cumprimento dos prazos fixados.
- Também no âmbito do Concurso Nacional de Acesso, foram revistos os contingentes especiais que passaram a designar-se contingentes prioritários:
 - O contingente prioritário para candidatos emigrantes portugueses, familiares que com eles residam e lusodescendentes foi também alargado à 2.ª fase.
 - Foi criado um novo contingente para estudantes beneficiários de escalão de ação social escolar A na 1.ª fase.
 - Foi antecipado para o mês de maio o prazo para apresentação do pedido de admissão ao contingente prioritário para candidatos com deficiência pelos estudantes que não fossem titulares do atestado médico de incapacidade multiuso igual ou superior a 60 %. Esta antecipação permitiu comunicar aos próprios a decisão sobre a admissão ao contingente em data anterior à da apresentação da candidatura. No âmbito deste contingente foram ainda alteradas as condições de elegibilidade, passando a ser exigida a apresentação de um Relatório Técnico Pedagógico que comprovasse a aplicação de medidas de apoio adicionais ao ensino e aprendizagem o que permitiu fazer uma triagem dos estudantes que receberam apoios efetivos devido à sua incapacidade.
- Devido à antecipação dos calendários, foram simplificados e agilizados novos procedimentos em colaboração com a Direção-Geral da Educação e as Escolas estrangeiras em Portugal, no que se refere ao processo de emissão de equivalências de habilitações estrangeiras e respetiva comunicação de classificações à DSAES. Foram organizadas reuniões de articulação e sessões de informação.
- Em 2023, no âmbito dos concursos institucionais para acesso e ingresso no ensino superior privado, foi efetuada a passagem do procedimento de análise e decisão referente aos pedidos de substituição de provas de ingresso por exames estrangeiros para as IES. No âmbito da preparação e desenvolvimento desta medida, foram efetuadas ações de formação junto das várias instituições de ensino superior privadas, incluindo a Universidade Católica.
- Foram criados grupos de WhatsApp para colocação de dúvidas e prestação de esclarecimentos ao minuto junto de todos os interlocutores. Esta medida decorreu de forma tranquila, sendo o balanço positivo.
- No âmbito dos Regimes especiais procedeu-se à total reformulação dos diplomas legais que datavam de 1999. A redação dos novos diplomas foi proposta pela DSAES e aprovada em colaboração com o Gabinete do Senhor SECTES.
- Foi aprovado um novo Decreto-Lei que estabelece os regimes especiais e uma nova portaria que veio aprovar o regulamento do concurso dos regimes especiais.
- Foram alteradas as condições de elegibilidade para cada um dos regimes, alterada a ordem de seriação e colocação e fixados limites de candidatura para cada um dos regimes PALOP. A alteração da legislação exigiu a preparação de novos procedimentos, a divulgação da informação junto dos vários *stakeholders* e a adaptação às novas regras de análise dos processos de candidatura.

DSAE

- Análise e decisão sobre os pedidos de atribuição de outros tipos de bolsa da competência da DGES: bolsas para estudantes com incapacidade $\geq 60\%$ e bolsas de mobilidade do Programa +Superior, bem como o desenvolvimento das ações que competem à DGES no domínio das bolsas por mérito e da atribuição de complemento de alojamento a estudantes não bolseiros.
- Apoio constante a todas as IES na resolução de problemas e esclarecimento de dúvidas e questões.
- Gestão do Fundo de Ação Social, incluindo a gestão dos projetos de cofinanciamento comunitário.
- Prestar apoio a algumas atividades no âmbito do PRR.
- Participação em evento (*online*) de formação para os dirigentes das Associações de Estudantes da Federação Académica de Lisboa sobre o sistema de Bolsas da DGES.
- Apoiar na gestão de projetos nos quais a DGES é promotor ou participa, tais como o *Gender Equality in Higher Educations Institutions*, no âmbito do *EHEA Grants* e o *Eurostudent*.
- Acompanhar programas de financiamento às IES para implementação de medidas de apoio aos estudantes, tais como Acolhimento e Integração de Novos Estudantes, Promoção do Sucesso e Redução do Abandono Escolar e Promoção da Saúde Mental.

DATA

- Apoio técnico e administrativo, prestado juntos Beneficiários Finais PRR, para submissão dos 3.º e 4.º pedidos de reembolso contratualmente previstos no âmbito do PRR – Impulsos
- Realização de reuniões periódicas de preparação de equipas para análise e validação de despesa submetida pelos Beneficiários Finais, e respetiva verificação final global;
- No âmbito do acompanhamento dos Investimentos Impulso Adultos e Impulso Jovens, a DATA tem estado diretamente envolvida, de modo quase transversal, em quase todos os momentos e dimensões dos referidos investimentos, tendo participado, entre outras, nas seguintes ações:
 - Criação e atualização do Manual de Procedimentos e Controlo Interno para a Operacionalização e Gestão dos Programas Impulso Jovens STEAM e Impulso Adultos;
 - Criação e atualização do Guia de pedido de reembolso do Beneficiário Final;
 - Resposta a solicitações da EMRP, designadamente, monitorização do duplo financiamento, controlo interno fraude e conflito de interesses;
 - Participação nas ações de acompanhamento aos BF;
 - Participação e resposta a esclarecimentos em sede de auditorias;
 - Atualização do Código de Ética e Conduta;
 - Atualização do Plano de Gestão de Riscos;
 - Criação do Manual de Gestão de Riscos;
 - Preparação da abertura de novos Avisos.

DRMCI

- Criação de vídeo explicativo do processo de reconhecimento dos graus e diplomas de ensino superior estrangeiro (fase de rascunho).
- Criação de inquérito de satisfação aos requerentes de pedido de graus de reconhecimento (fase de rascunho).
- Alteração/Atualização do guia prático de apoio ao pedido de Reconhecimento de graus e diplomas de ensino superior estrangeiro (fase de rascunho).

INFORMÁTICA

- Atribuição de computadores portáteis a todos os utilizadores;
- Instalação e início de funcionamento da nova *Storage* Institucional e migração de 75% dos dados;
- Instalação e início de funcionamento do novo sistema de salvaguarda de dados a 100%;
- Apoio a eventos da DGES, na componente de *streaming* de vídeo.

DSSRES

Oferta Formativa/

Ciclos de estudos conferentes de graus:

- Comunicação (manual) à DGEEC de todos os registos de criação e alteração realizados foram do SIMGES.
- Proceder ao cancelamento do registo na sequência da cessação de ciclos de estudos ou da não acreditação.
- Articular diretamente com a A3ES no âmbito do registo de ciclos de estudos.
- Atualização manual das decisões de acreditação, e dos registos de alteração no SIMGES

CTeSP:

- Análise de alguns dos critérios de avaliação do mérito das candidaturas para financiamento apresentadas junto dos Programas Operacionais do Centro e Alentejo.
- Atualização manual dos registos de alteração no SIMGES.

Rede do Ensino Superior:

- Dar resposta a solicitações diversas sobre a rede ou o sistema de ensino superior;
- Participação em reuniões de partilha de práticas e modelos de trabalho com entidades públicas de países da CPLP;
- Apoio técnico à Comissão para acompanhamento do contrato-programa: “Alargar e modernizar o ensino da medicina e a investigação clínica e biomédica na Universidade do Algarve”;
- Elaboração e revisão de textos sobre o Ensino Superior para apresentações, publicações e websites de outras entidades;
- Acompanhamento das revisões dos Planos Diretores Municipais e recolha de contributos das IES.

Estabelecimentos de Ensino Superior Encerrados:

- Prosseguir com a organização e inventariação de documentação dos espólios académicos à guarda da DGES.

Programas Impulso Jovens STEAM e Impulso Adultos:

- Preparação dos ficheiros para reporte do progresso físico e financeiro dos projetos aprovados;
- Apoio às IES no preenchimento do ficheiro;
- Elaboração de apresentações;
- Preparação de informação para as ações de acompanhamento e participação na maioria delas.

Outras:

- Elaboração do Plano ECO AP para a DGES.
- Manutenção de registo de dados relativos ao consumo de energia elétrica, de água e de viaturas.
- Preparação de formulário para submissão das candidaturas ao Programa de Promoção de Sucesso e Redução de Abandono no ES, apreciação da elegibilidade e do mérito, elaboração dos termos de aceitação e resposta a dúvidas das IES.

Boas Práticas

DSAES

- Desmaterialização e simplificação de procedimentos - Análise de processos de candidatura CNA e RE - Redução do tempo e melhoria da qualidade de análise.
- Introdução de melhorias contínuas nas plataformas informáticas - CNA e RE.
- Interação colaborativa com os diferentes *stakeholders* - reformulação das ações de formação.
- Otimização dos canais de comunicação - Criação e adoção de novas formas de comunicação e funcionalidades - Foram criados grupos de *WhatsApp* para colocação de dúvidas e prestação de esclarecimentos ao minuto junto dos interlocutores, exigindo uma total disponibilidade por parte dos trabalhadores da UO. Esta medida decorreu de forma tranquila, sendo o balanço positivo.
- Tempo médio de resposta reduzido - BE.Com e restantes canais de comunicação.
- Existência de uma boa e célere comunicação com a tutela e com todos os *stakeholders*.

DSAE

- Participação colaborativa com as diversas IES no desenvolvimento das ferramentas utilizadas por todas no âmbito da ação social direta e no esclarecimento de dúvidas.
- Estreita comunicação e colaboração com outras entidades da Administração Pública (AT, Segurança Social e AMA) para introdução de melhorias contínuas nas plataformas informáticas e obtenção de dados.
- Introdução de melhorias contínuas na plataforma informática de suporte à atribuição de bolsas de estudo, utilizada pelas IES.
- Interação com outras unidades orgânicas da DGES para utilização de informação comum e de dados disponíveis internamente, bem como colaboração em tarefas transversais.
- Existência de uma boa e célere comunicação, quer com a tutela, quer com as entidades cofinanciadoras e auditoras, quer junto das entidades envolvidas na prestação de contas.

DSSRES

- Existência de uma boa e célere comunicação e articulação com a tutela e com os principais *stakeholders* (A3ES, DGEEC e IGEC).
- A adoção de mecanismos de gestão de diferentes tipos de processos com recurso a ferramentas do Office 365 tem contribuído bastante para a eficaz gestão dos processos, sobretudo num quadro de escassez de recursos humanos.
- A reorganização das equipas face aos picos de trabalho permite agilizar e responder eficientemente às solicitações, garantindo a eficácia dos processos críticos e otimização da performance e contribui para o alargamento de competências das pessoas.
- Introdução de melhorias contínuas nos processos e procedimentos.

DATA

- Continuação da promoção da partilha de informação e entreaajuda entre as UO's e respetivos trabalhadores, através da elaboração de manuais temáticos, designadamente na área financeira, e partilha de documentos de apoio de ações de formação;
- Promoção da frequência de formações nas áreas de conflitos de interesses, duplo financiamento e fraude.

INFORMÁTICA

- Trabalho presencial, 5 dias por semana, de todos os colaboradores da informática;
- Monitorização dos sistemas de informação da DGES todos os dias da semana, incluindo fins de semana;
- Intervenções com impacto nos utilizadores efetuadas fora do horário normal de trabalho.

2.3. Análise dos Recursos

Para a realização da missão da DGES é decisiva a existência de uma estrutura de recursos humanos e financeiros, de modo a serem prosseguidas de melhor forma as respetivas atribuições.

2.3.1. Recursos Financeiros

Os recursos financeiros da DGES têm como fontes de financiamento o Orçamento de Estado, as receitas próprias e receitas comunitárias, encontrando-se inscritos na sua orgânica 5 orçamentos:

Tabela 4 – Orçamentos

Orçamentos 2023	Dotações Iniciais
Atividade 258 (orçamento de funcionamento)	3 175 919 €
Fundo de Ação Social	196 848 638 €
Atividade 193	1 658 861 €
Dotações Comuns	1 369 439 €
Reserva Orçamental do P013	11 420 896 €
Programa de Recuperação e Resiliência (PRR)	57 555 050 €

- O orçamento da Atividade 258 destina-se a fazer face às despesas de funcionamento da DGES (recursos humanos e outras despesas correntes);
- O orçamento do Fundo de Ação Social destina-se ao pagamento de bolsas de estudo a estudantes do ensino superior no âmbito do sistema de ação social;
- O orçamento da Atividade 193 destina-se ao pagamento de despesas e atribuição de verbas a instituições sem fins lucrativos ou serviços autónomos, no âmbito do Ensino Superior, cujas ações concorram para a promoção e benefício do ensino superior em Portugal bem como estudos levados a cabo por organizações internacionais. As despesas realizadas são resultantes de protocolos de cooperação ou contratos celebrados pela tutela e as entidades beneficiárias. Este orçamento inclui, ainda, verbas que visam assegurar os pagamentos no âmbito da proteção no desemprego de trabalhadores de instituições públicas de ensino superior;
- O orçamento das Dotações Comuns destina-se à atribuição de verbas no âmbito de contratos-programa ou outros compromissos assumidos pela tutela e entidades do sistema de ensino superior, designadamente instituições de ensino superior, para reforço dos respetivos orçamentos ou financiamento de ações concretas.
- A Reserva Orçamental do P013 é gerida pela entidade responsável pelo Programa Orçamental da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (IGEFE), limitando-se a DGES a efetuar as necessárias alterações orçamentais autorizadas pelas áreas governativas da tutela e das finanças.
- A verba inscrita no âmbito do Programa de Recuperação e Resiliência destina-se a financiar despesas no âmbito dos Programas Impulso Jovem e Impulsos Adultos, cujos beneficiários finais são as instituições de ensino superior, públicas e privadas e a DGES organismo intermediário.

A tabela seguinte mostra em detalhe as despesas realizadas por conta do orçamento da Atividade 258, uma vez que é o mesmo que suporta os custos operacionais da DGES. Numa análise global, verifica-se que a grande componente de despesa é executada com os recursos humanos da DGES (80,5%), sendo quase residual o que é gasto neste orçamento com o normal funcionamento dos serviços.

Tabela 5 – Análise de recursos financeiros da Atividade 258 – orçamento de funcionamento

Orçamento de funcionamento	Dotação inicial	Dotação corrigida	Executado	Desvio
Orçamento de atividades/funcionamento	3 171 506 €	3 452 319 €	3 308 601 €	137 095 €
Despesas c/Pessoal	2 324 619 €	2 676 887 €	2 663 068 €	338 449 €
Aquisições de Bens e Serviços	650 727 €	631 143 €	514 783 €	-135 944 €
Transferências	22 000 €	34 779 €	33 155 €	11 155 €
Outras despesas correntes	2 397 €	1 641 €	1 641 €	-756 €
Bens de Capital	171 763 €	107 869 €	95 954 €	-75 809 €
Investimento/projetos	- €	- €	- €	- €
Outros valores	- €	- €	- €	- €
Total	3 171 506 €	3 452 319 €	3 308 601 €	137 095 €

Dado tratar-se de um orçamento executado pela DGES com muita expressão, apresenta-se, de seguida, informação detalhada sobre o orçamento do Fundo de Ação Social:

Tabela 6 – Dotação inicial – FAS

Orçamento FAS - Dotação inicial	2021	2022	2023
Total orçamentado	244 037 914 €	244 037 914 €	196 848 638 €
RI (Receitas de Impostos - Fundos Nacionais)	32 900 000 €	32 900 000 €	55 782 638 €
FSE (Fundos Europeus)	211 137 914 €	211 137 914 €	141 066 000 €

Tabela 7 – Execução, por fonte de financiamento – FAS

Orçamento FAS - Execução	2021	2022	2023
Total executado	129 078 557 €	151 421 048 €	148 562 962 €
RI (Receitas de Impostos - Fundos Nacionais)	52 775 930 €	76 254 505 €	88 747 423 €
FSE (Fundos Europeus)	76 302 627 €	75 166 543 €	59 815 540 €

Os dados apresentados permitem constatar o seguinte:

- A dotação inicial em FSE, mesmo com o ajuste efetuado em 2023, situa-se muito acima do que é possível executar em candidaturas de cofinanciamento, face à despesa efetiva e às próprias regras do cofinanciamento (reembolso de 85% da despesa paga e apenas das regiões elegíveis – Norte, Centro e Alentejo);
- Crescente necessidade de reforço de RI, para assegurar o pagamento das bolsas não objeto de cofinanciamento (bolsas de ação social e +Superior das regiões não elegíveis; bolsas para estudantes com incapacidades e bolsas por mérito) e da contrapartida nacional das que o são (15% da despesa com bolsas de ação social e +Superior das regiões elegíveis), e para efetuar o investimento inicial necessário para obter o posterior financiamento de FSE, em sede de reembolso, necessidade que resultou num reforço de RI logo na dotação inicial para 2023;
- Aumento significativo na execução de 2021 para 2022, decorrente, quer da introdução de alterações ao Regulamento das Bolsas de Ação Social e +Superior, que aumentaram o limiar de elegibilidade, o valor das bolsas nos mestrados e a antecipação das decisões, quer de medidas de apoio extraordinárias adotadas em dezembro de 2022;
- Manutenção, em 2023, de um valor de execução mais elevado do que nos anos anteriores a 2022, resultante de novo aumento significativo do limiar de elegibilidade nas bolsas de ação social e de um alargamento das bolsas de mobilidade +Superior.

Tal reflete-se na execução por tipo de bolsas pagas e outros compromissos financeiros assegurados pelo FAS:

Tabela 8 – Execução do FAS por tipo de bolsa (e outros compromissos)

Tipo de Bolsas Pagas	2021	2022	2023
Bolsas de Ação Social	117 630 072 €	132 587 212 €	131 695 052 €
Bolsas +Superior	7 859 044 €	13 941 984 €	14 136 821 €
Bolsas por Incapacidades	1 096 634 €	1 623 012 €	1 572 496 €
Bolsas por Mérito	2 049 115 €	2 796 250 €	751 475 €
Propinas Bolseiros de Cabo Verde	72 517 €	67 419 €	67 407 €
Fornecedores	368 897 €	405 170 €	339 711 €
Total	129 076 279 €	151 421 048 €	148 562 962 €

2.3.2. Recursos Humanos

No mapa de pessoal está planeado um total de 93 efetivos, distribuídos por Dirigentes Superiores, Dirigentes Intermédios, Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos, Assistentes Operacionais e pessoal de Informática:

Tabela 9 – Análise de recursos humanos

Recursos humanos	Mapa de pessoal	Efetivos a 31 de dezembro	Desvio
Dirigentes - Direção superior	2	2	0
Dirigentes - Direção intermédia	5	4	1
Técnico superior e Especialistas de Informática	71	64	7
Assistente técnico e Técnico de informática	14	12	2
Assistente operacional	1	1	0
Total	93	83	10

Face ao total de efetivos previstos, estavam ocupados, a 31 de dezembro, 83 lugares, o que se traduz numa **taxa de ocupação de 89,3%**.

No que se refere ainda aos recursos humanos, destaca-se o não provimento, a 31 de dezembro, do cargo de dirigente intermédio de 2.º grau da DRMCI.

2.4. Apreciação pelos utilizadores dos serviços prestados

Apresentam-se seguidamente os resultados da aferição da satisfação dos utilizadores com os serviços prestados e a sua evolução face aos três últimos anos. Para efeitos de aferição da apreciação dos utilizadores, ao longo do ano 2023, após cada interação, a DGES convidou os utilizadores da plataforma Be.Com a responder a um inquérito com vista ao apuramento da respetiva satisfação.

A plataforma Be.Com é o principal canal de comunicação entre a DGES e os utilizadores que com ela interagem, nomeadamente estudantes do ensino secundário e superior, Instituições de Ensino Superior e cidadãos, sendo prestada informação nas áreas do acesso ao ensino superior, bolsas de estudo, reconhecimento de graus estrangeiros, bem como sobre toda a rede de ensino superior (instituições e cursos).

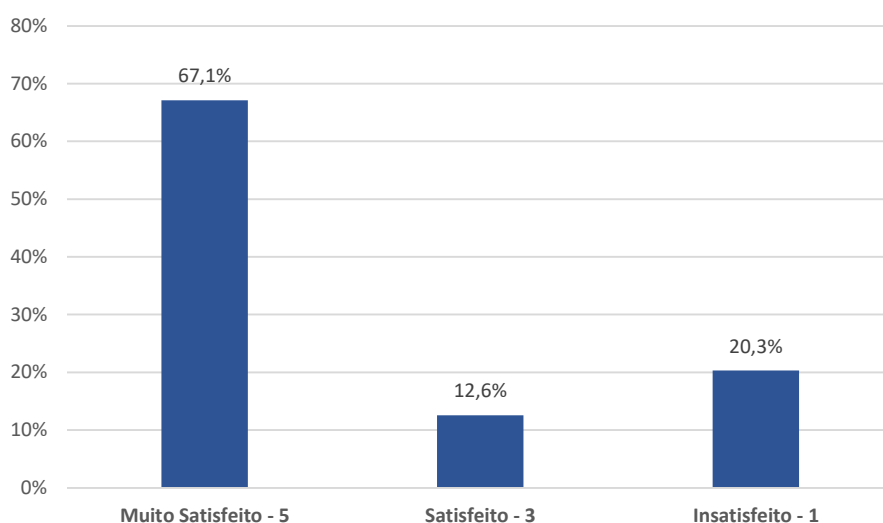
A apreciação por parte dos utilizadores é efetuada numa escala de 1, 3 e 5, em que **1** corresponde a “**Muito insatisfeito**”, **3** a “**Satisfeito**” e **5** a “**Muito satisfeito**”.

Tabela 10 – Evolução do nível de satisfação Be.COM, dimensão dos inquéritos e taxa de respostas (2021-2023)

Anos	Totais tickets encerrados	Taxa de resposta	Nº Avaliações	Nível de Satisfação
2021	31 078	14,5%	4 519	4,03
2022	22 303	5,6%	1 239	4,21
2023	36 319	9,75%	3 542	3,94

O nível médio de satisfação global apurado, em 2023, foi de **3,94**, representando um decréscimo face aos anos anteriores, não obstante se verificar um aumento da taxa de resposta (9,75%).

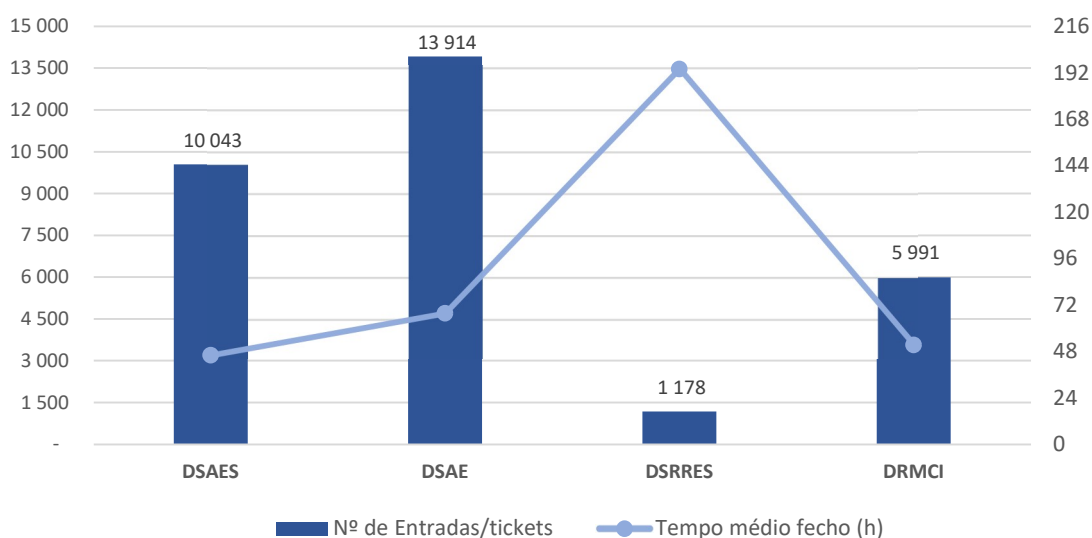
Gráfico 5 – Desagregação do nível de satisfação Be.Com por escala de classificação, 2023



Analisando a percentagem de respostas dos inquiridos por escala de satisfação, verifica-se que a grande maioria revelou estar muito satisfeito (67,1%) com os serviços do Be.Com. Tal não significa que a DGES não deva ter em atenção as avaliações menos favoráveis, numa perspetiva de melhoria contínua.

Apresenta-se seguidamente a desagregação dos resultados apurados do número de entradas/tickets pelas principais unidades orgânicas responsáveis pela respetiva resposta, e o correspondente tempo médio de resposta (h) para cada entrada/ticket. O tempo médio de resposta ponderado pelo número de entradas para cada unidade orgânica permite apurar um resultado global de **2,61** dias/média de resposta a cada entrada/ticket.

Gráfico 6 – Desagregação do Tempo médio de resposta e N.º de entradas/tickets por unidade orgânica



2.5. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores

A DGES tem como objetivo de gestão o envolvimento dos dirigentes e demais trabalhadores na autoavaliação do serviço. Neste sentido, foi lançado um inquérito de auscultação interna que permite avaliar o grau de satisfação de todos os colaboradores da DGES, de forma anónima, face ao ciclo de gestão de 2023.

O questionário foi submetido por e-mail a 01/02/2024 e disponível para preenchimento por um período de 15 dias.

O questionário foi dirigido a um universo de 81 dirigentes e trabalhadores, dos quais 46 foram respondidos, traduzindo-se numa afluência de 56,8%.

As questões que compõem o inquérito têm vindo a ser apresentadas de forma sistemática nos últimos anos e visam identificar aspetos positivos e realidades onde há espaço para melhoria. O inquérito é composto por 52 questões agrupadas em 7 tópicos.

Tabela 11 – Taxa de resposta ao inquérito

	Total DGES	DSAES	DSAE	DSSRES	DATA	DRMCI	DIR
Convites	81	12	15	16	19	7	12
Respostas	46	9	12	8	8	2	7
Taxa de resposta	56,8%	75%	80%	50%	42%	29%	58%

A avaliação global dos colaboradores da DGES, i.e., média global dos índices de satisfação do questionário foi de **3,82**, representando uma subida, face a 2022, quando registou 3,72.

Gráfico 7 – Evolução do Índice de Satisfação Global (2021– 2023)

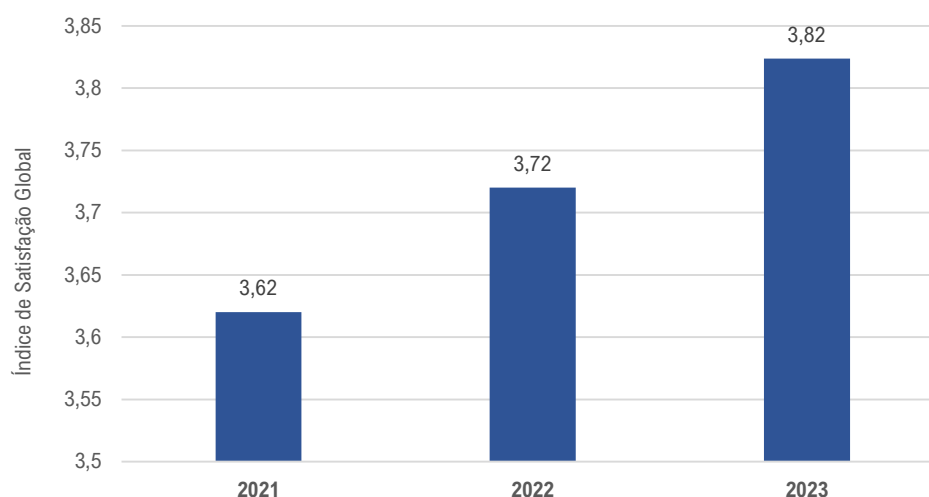
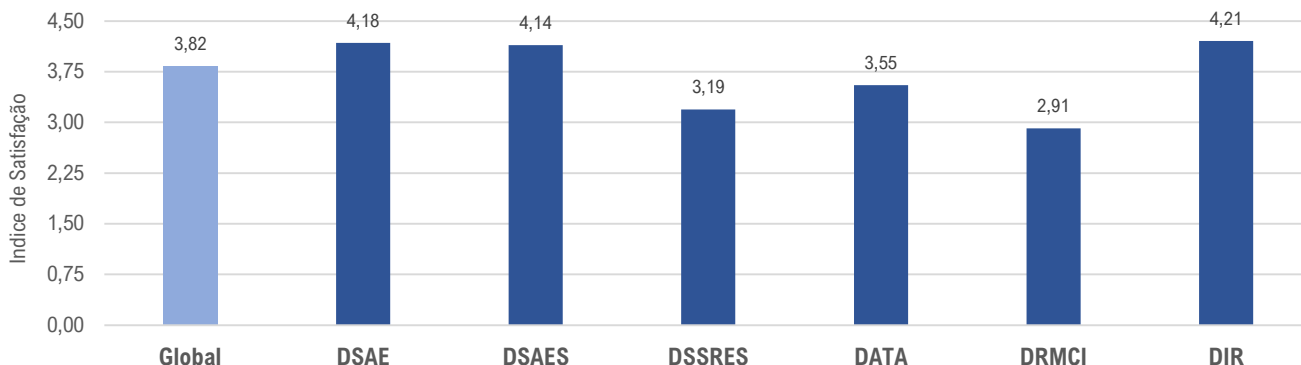


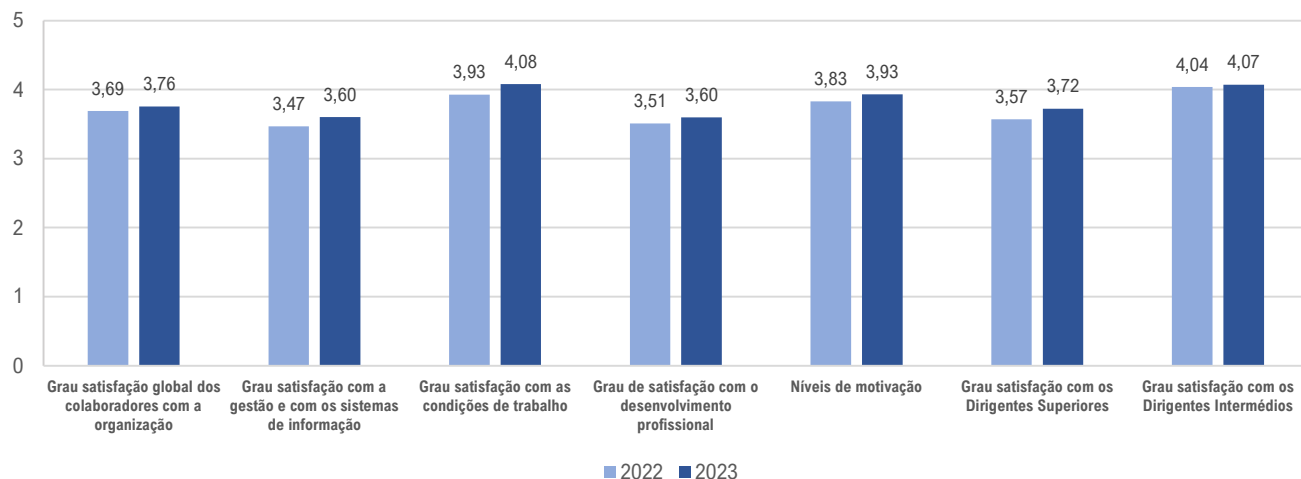
Gráfico 8 – Índice de Satisfação Global e desagregado por Unidade Orgânica – 2023



Nos extremos dos resultados dos índices de avaliação estão os tópicos *Grau de satisfação com a gestão e sistemas de gestão* e *Grau de satisfação com o desenvolvimento profissional*, ambos com uma avaliação de 3,60 e, por outro, está o *Grau de satisfação com as condições de trabalho*, com 4,08.

Todos os índices de satisfação subiram face a 2022, sendo que as maiores subidas se verificaram nos tópicos *Grau de satisfação com as condições de trabalho* e *Grau de satisfação com os Dirigentes Superiores* (+0,15 pontos).

Gráfico 9 – Síntese dos Índices de Satisfação por tópico sob avaliação – 2023 vs 2022



Quanto à percentagem de respostas consideradas positivas, i.e., valorizadas pelos inquiridos com pontuação 4 ou 5, verifica-se que todos os tópicos inquiridos apresentaram avaliações positivas acima dos 50%, numa média de 73% de avaliações positivas. Destaca-se, com percentagem inferior, o tópico *Grau de satisfação com o desenvolvimento profissional* (64%), e a mais elevada, o tópico *Grau satisfação com as condições de trabalho* (81%).

Analisando a variação de respostas consideradas positivas de 2023 face a 2022, verificaram-se subidas em todos os tópicos, em particular, no tópico *Grau satisfação com os Dirigentes Superiores* (+9 pontos percentuais). O quadro que se segue apresenta os resultados síntese obtidos para os tópicos inquiridos.

Tabela 12 - Síntese dos Índices de satisfação e Percentagem de respostas Positivas, por tópico sob avaliação, 2023 e variação face a 2022

Questões/Tópicos sob avaliação	Índice satisfação 2023/	% Positivas 2023/
	var. 2022	var. 2022
Q1 Grau satisfação global dos colaboradores com a organização	3,76	73%
	0,07	4%
Q2 Grau satisfação com a gestão e com os sistemas de informação	3,60	66%
	0,13	8%
Q3 Grau satisfação com as condições de trabalho	4,08	81%
	0,15	6%
Q4 Grau de satisfação com o desenvolvimento profissional	3,60	64%
	0,09	7%
Q5 Níveis de motivação	3,93	77%
	0,10	2%
Q6 Grau satisfação com os Dirigentes Superiores	3,72	70%
	0,15	9%
Q7 Grau satisfação com os Dirigentes Intermédios	4,07	78%
	0,03	4%

2.6. Avaliação do Sistema de Controlo Interno (SCI)

1 – Ambiente de controlo				
Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	x			Manual de Controlo Interno no âmbito da gestão administrativa, financeira e patrimonial. Estão definidos processos de controlo interno relativamente a registo de cursos, emissão de declarações certificativas e verificação de requerimentos de atribuição de bolsa analisados por IES privadas. Foram desenhados os procedimentos específicos no âmbito de PRR, que são regularmente revistos e atualizados, designadamente, Manual de Procedimentos e Controlo Interno para a Operacionalização e Gestão dos Programas Impulso Jovens STEAM e Impulso Adultos.
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	x			Implementação de normas procedimentais estandardizadas nas variadas unidades orgânicas. Sistema dinâmico de repartição de competências no âmbito das várias fases dos procedimentos pré-contratuais de aquisição de bens e serviços [e restantes áreas de atuação], em conexão direta com o Apoio Jurídico da DATA. Centralização de compras públicas na DATA e da respetiva coordenação. Utilização da plataforma eletrónica interna de gestão e controlo dos contratos públicos (Sistema de Gestão de Contratos) e do GeRfiP que permite integração de ferramentas de gestão de processos da unidade de suporte. Verificação dos processos de registo de ciclos de estudos e de CTeSP, de declarações e certidões e de requerimentos de atribuição de bolsa analisados por IES privadas.
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	x			Existe uma empresa externa certificada que procede à certificação das contas do orçamento de funcionamento da DGES e do Fundo de Ação Social. Existe um TOC. Relativamente às outras funções, a verificação dos processos é feita por níveis sucessivos de análise e decisão.
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	x			Os princípios e valores que regem o serviço estão definidos em vários documentos de gestão, entre os quais no Plano de Gestão de Risco, Manual de Controle Interno, Código de Ética e Conduta e Manual da Avaliação do Risco.
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	x			Diagnóstico das Necessidades de Formação; Plano de Formação; Avaliação da Eficácia da Formação.
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	x			Reuniões e contactos diários. Há ainda reuniões periódicas (mensais) entre a direção e todos os dirigentes das unidades orgânicas.
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	x			É assegurada a realização de certificação externa das contas da DGES. Foram realizadas 3 auditorias por diversas entidades (incluindo o Tribunal de Contas Europeu) às operações de cofinanciamento das bolsas de estudo.

2 – Estrutura organizacional				
Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	x			Após a publicação do Decreto-Lei n.º 86-A/2011, de 12 de julho, que aprovou a Lei Orgânica do XIX Governo Constitucional e da Lei Orgânica do MEC (Ministério da Educação e Ciência) – Decreto-Lei n.º 125/2011, de 29 de dezembro, retificado pela Declaração de Retificação n.º 3/2012, de 26 de janeiro, e alterado pelo Decreto-Lei n.º 266-G/2012, de 31 de dezembro: - Decreto Regulamentar n.º 20/2012, de 7 de fevereiro (que definiu a natureza, missão, atribuições e organização interna da DGES); - Portaria n.º 143/2012, de 16 de maio (que definiu a estrutura da DGES); - Despacho n.º 8353/2012, de 14 de junho de 2012, publicado no D.R., 2ª série, nº 119, de 21 de junho (que criou a unidade orgânica flexível da DGES – DRMCI); - Despacho n.º 9199/2012, de 2 de julho de 2012, publicado no D.R., 2ª série, nº 131, de 9 de julho (que criou a unidade orgânica flexível da DGES –DATA). Com a entrada em funções do XXI Governo, foi publicado Decreto-Lei n.º 215- A/2015 de 17 de dezembro, que aprovou a Lei Orgânica do XXII Governo Constitucional.
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	x			A DGES implementa os sistemas de avaliação do desempenho, nos termos legalmente definidos, a todos os destinatários (100%).
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	x			88%
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	x			Vários procedimentos mapeados.
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	x			A competência para autorização da despesa está definida legalmente.
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	x			É elaborado um Plano de Compras anual, que vai sendo monitorizado e atualizado à medida que surgem novas necessidades não previstas.
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	x			Aplicado quando necessário.
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	x			Manuais, regulamentos e procedimentos implementados.
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	x			Procedimentos implementados onde se encontram definidos os fluxos de cada processo.
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	x			Encaminhamento de documentação definido por áreas de trabalho.
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	x			Existe e está publicado na página da DGES.
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	x			Sim, sendo monitorizado no mesmo momento do PA e QUAR.

4 – Fiabilidade dos sistemas de informação

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	x			GeRfiP (tesouraria e contabilidade), SmartMEC (gestão documental), SICABE (bolsas), ReCon (reconhecimento de graus estrangeiros), Plataforma de Acesso.
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	x			Parcialmente.
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos <i>outputs</i> dos sistemas?	x			
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	x			Cada vez mais, os sistemas de informação são construídos por forma a que seja possível extrair informação a ser utilizada nos processos de decisão.
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	x			Os acessos aos sistemas de informação são apenas acedidos por utilizadores credenciados.
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	x			São realizados backups diariamente.
4.7 A segurança na troca de informações e <i>software</i> está garantida?	x			O acesso aos sistemas de informação só é realizado mediante credenciais previamente atribuídas a utilizadores nomeados.

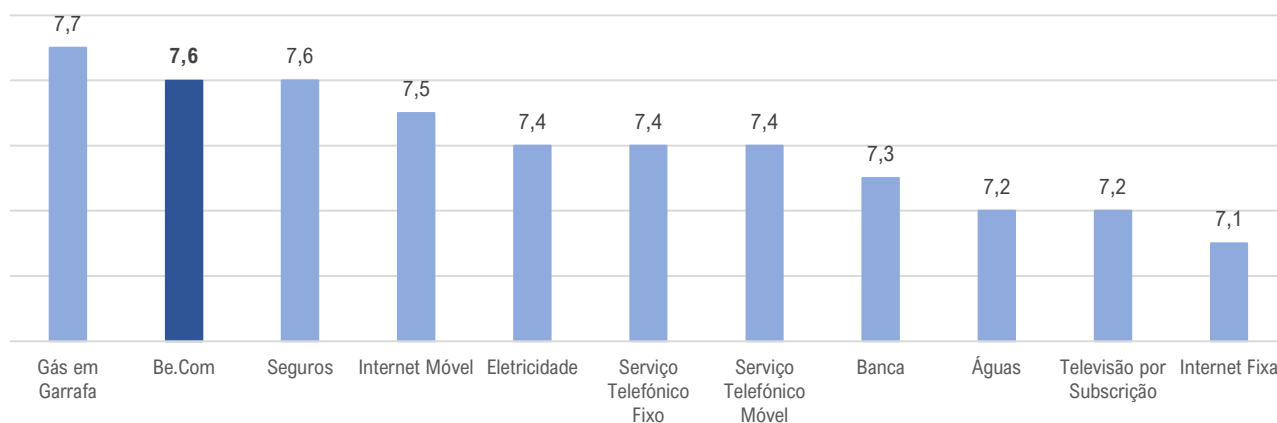
2.8. Comparação do desempenho

Apresenta-se seguidamente comparações com o desempenho de outros serviços, no plano nacional/ internacional, que poderão constituir padrão de comparação.

Benchmarking Nacional | Best European Customer Experience (BECX – Portugal)

Para efeitos de *benchmarking* nacional, procedeu-se à comparação do nível de satisfação dos utilizadores do Be.Com (cap. 2.4.) com o BECX-Portugal³, ressalvando-se as diferentes metodologias de aferição de satisfação adotadas, assim como o fato de estarem sob avaliação diferentes serviços/produtos fornecidos pelos setores.

Gráfico 10 – Resultados globais do Ranking da Experiência do Cliente por Setores (BECX, 2023⁴) e o nível de satisfação dos utilizadores Be.Com em 2023 (escala 1 a 10)



Benchmarking Nacional | Secretária-geral da Educação e Ciência

A nível nacional, procedeu-se ainda à comparação do nível de satisfação dos colaboradores da DGES com os da Secretária-geral da Educação e Ciência (SGEC), em sede de questionário de satisfação interno, com metodologias idênticas e escala de avaliação de 1 “*muito insatisfeito*” a 5 “*muito satisfeito*”.

Tabela 10 – Comparação do nível de satisfação dos colaboradores da DGES com os da SGEC

Dimensão	DGES 2023	SGEC 2022 *
Satisfação global dos colaboradores com a organização	3,76	4,16
Satisfação com as condições de trabalho	4,08	4,26
Satisfação com o desenvolvimento profissional	3,60	4,26
Níveis de motivação	3,93	4,43
Satisfação com o estilo de liderança do gestor de topo	3,72	4,43
Satisfação com o estilo de liderança do gestor de nível intermédio	4,07	4,44
Índice de Satisfação Global	3.82	4.32

*Últimos dados públicos disponíveis

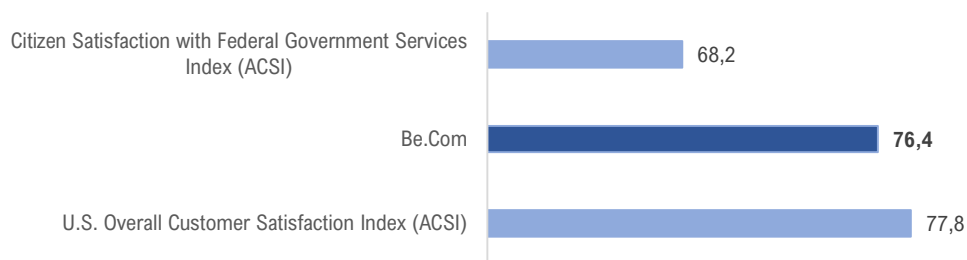
³ www.becx.pt

⁴ https://becx.pt/wp-content/uploads/2024/02/Resultados_BECX_2023-1.pdf

Benchmarking International | American Customer Satisfaction Index (ACSI)

Para efeitos de *benchmarking* internacional, procedeu-se à comparação do nível de satisfação dos utilizadores do Be.Com com o o *American Customer Satisfaction Index (ACSI)*⁵, ressalvando-se as diferentes metodologias de aferição de satisfação adotadas. O ACSI - *Government*⁶ é um índice que compara níveis de satisfação dos cidadãos em relação a mais de 100 serviços, programas e *sites* de agências governamentais federais nos EUA.

Gráfico 11 - Resultados globais do ACSI e o nível de satisfação dos utilizadores Be.Com em 2023 (escala 1-100)



⁵ <https://theacsi.org/the-acsi-difference/us-overall-customer-satisfaction/>

⁶ <https://theacsi.org/industries/government/>

2.9. Medidas de reforço positivo do desempenho

Destacam-se as seguintes medidas de reforço positivo desencadeadas ou implementadas em 2023:

DSAES
<ul style="list-style-type: none">• Flexibilidade no horário acordado, respeitando os acordos de teletrabalho em vigor, com vista a uma melhor conciliação da vida pessoal e profissional.• Conclusão do processo de atribuição de computador portátil a todos os trabalhadores.• Promoção da realização de formação por parte dos trabalhadores, ajustada às suas funções e expetativas.• Promoção de momentos de convívio entre os trabalhadores da UO.
DSAE
<ul style="list-style-type: none">• Reajuste dos dias de presença dos trabalhadores com vista a atingir um equilíbrio equitativo ao longo da semana e em função das necessidades de atendimento, respeitando os acordos de teletrabalho em vigor.• Conclusão da atribuição de computador portátil a todos os trabalhadores.• Promoção da realização de formação por parte dos trabalhadores, ajustada às suas funções e expetativas.
DSSRES
<ul style="list-style-type: none">• Flexibilidade no horário acordado, respeitando os acordos de teletrabalho em vigor, com vista a uma melhor conciliação da vida pessoal e profissional.• Conclusão do processo de atribuição de computador portátil a todos os trabalhadores.• Promoção da realização de formação por parte dos trabalhadores, ajustada às suas funções e expetativas.
INFORMÁTICA
<ul style="list-style-type: none">• Ambiente de trabalho cordial e informal.

2.10. Avaliação das Unidades Homogéneas

Não aplicável à DGES.

3. Iniciativas de Publicidade Institucional

Não foram realizadas iniciativas de publicidade institucional, nos termos da Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto.

4. Gestão do Património Imobiliário

Não foram fixados objetivos específicos no âmbito do cumprimento do Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.

5. Execução da Formação

O quadro seguinte apresenta informação relativa à formação proporcionada aos trabalhadores DGES em 2023:

Tabela 13 – Execução da Formação

Execução da Formação	Resultado DGES
Trabalhadores a 31 de dezembro de 2023	83
Trabalhadores que participaram pelo menos em 1 ação de formação	73
Taxa de realização de formação	88%
Total de horas de formação realizada	638,5
Taxa de tempo investido em formação (face ao potencial de horas trabalháveis)	0,51%

Da respetiva análise constata-se que 88% dos trabalhadores realizaram pelo menos uma ação de formação durante o ano; para além disso, face ao potencial de horas trabalháveis no ano, 0,51% de horas foram usadas em formação.

6. Balanço Social (Análise sintética dos dados)

Seguidamente são apresentados alguns indicadores relevantes relativos aos RH da DGES:

Tabela 14 – Indicadores de Recursos Humanos

Indicadores de RH	Resultado DGES
Total de trabalhadores a 31 de dezembro de 2023	83
Taxa de feminização	68,3%
Nível etário médio (somatório de idades / total de trabalhadores)	48,45
Leque etário	24-67
Índice de tecnicidade	84,2%
Taxa de reposição (entradas / saídas)	155,6%

Da respetiva análise conclui-se que a DGES revela uma elevada taxa de feminização (68,3% mulheres).

Em termos de estrutura etária, constata-se um nível etário médio foi cerca de 48 anos, com a maioria dos trabalhadores a posicionar-se no intervalo dos 45 aos 49 anos e um leque etário que vai dos 24 aos 67 anos.

A estrutura habilitacional dos trabalhadores da DGES revela uma predominância absoluta de titulares de habilitações de superior, existindo um índice de tecnicidade de 84,2%.

No decorrer do ano de 2023, registou-se a saída de 9 trabalhadores, por contrapartida à admissão de 14 novos, o que revela uma taxa de reposição de 155,6%. Este saldo positivo justifica-se com a política de permanente recrutamento que a DGES tem instituída, de modo a colmatar as saídas que se vão sucedendo constantemente e de modo a manter a continuidade dos serviços e das equipas.

Ainda assim, é de referir que a constante rotatividade de pessoal tem dificultado a retenção de talento, a acumulação de conhecimento e a constituição de equipas com algum grau de permanência, facto que tem exigido muito mais esforço às chefias, por estarem constantemente a integrar e formar novos trabalhadores e tem dificultado a implementação de projetos de mais longo prazo.

Considera-se que apesar dos recursos financeiros serem escassos, a falta de recursos humanos, e sobretudo a sua anormal rotatividade, tem sido o maior constrangimento e desafio colocado à DGES nos últimos anos.

7. Avaliação Final e Análise Prospetiva

Face ao exposto no presente Relatório de Atividades e, nos termos do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, considerando que a DGES:

- Atingiu todos os objetivos do QUAR, superando 7 de 9;
- Atingiu todos os objetivos mais relevantes, superando 4 de 5;

propõe-se que avaliação final do desempenho da DGES seja de “**Desempenho Bom**”.

Na comparação com o desempenho de outros serviços, no plano nacional/ internacional, a DGES encontra-se bem posicionada.

Oportunidade de melhoria ao nível da qualidade e da eficiência, apesar de cumprirmos ou superarmos todas as metas. Propomo-nos melhorar a interoperabilidade dos serviços através da implementação do SIMGES, entrando em produção mais funcionalidades, bem como ao nível da cibersegurança.

Ao nível da qualidade, apesar de ter sido a dimensão com superação inferior, a margem para melhorar é mínima, dada a exigência já colocada nas metas fixadas. Ainda assim, a DGES vai procurar estabilizar processos e equipas, de modo que a satisfação, interna e externa, possa evoluir positivamente.

Também nos comprometemos a realizar, durante o ano de 2024, um programa de atividades/eventos, envolvendo os colaboradores, de modo a incrementar o grau de satisfação dos colaboradores da DGES. Para o efeito também é importante a estabilização da taxa de reposição (entradas/saídas) de RH.

Não podemos deixar de salientar que estes resultados foram alcançados, ao mesmo tempo em que se realizaram diversas atividades e boas práticas não previstas no Plano de Atividades, conforme estão descritas no relatório.

O Diretor-Geral do Ensino Superior

Prof. Doutor Joaquim Mourato

8. ANEXOS

- I. QUAR 2023 – Quadro de Avaliação e Responsabilização
- II. Balanço Social 2023

I. QUAR 2023 – Quadro de Avaliação e Responsabilidades

DGES Direção-Geral do Ensino Superior

CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Designação da entidade: Direção Geral do Ensino Superior

Missão: Assegurar a implementação das políticas públicas de ensino superior e a sua regulação, apoiando o Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.

Objetivos Estratégicos (OE)

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

30%	Eficácia									151%	Superado	50,8%
Peso	Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2023	Taxa realização	Classificação	Desvio
40%	OO1.1 – Aumentar o valor percebido pelos estudantes relativamente aos serviços e informação da DGES									140,0%	Superado	40,0%
40%	I.1. Número médio de dias de resposta no Be.Com		ND	2,80	3	3	0	2	2,61	110%	Superado	9,8%
60%	I.2. Número médio de dias para emissão de certidões, certificados, historiais e temos		ND	6,10	8	7	0	6	4,59	160%	Superado	60,2%
40%	OO1.2 – Aumentar a proximidade dos serviços da DGES aos serviços das Instituições de Ensino Superior									162%	Superado	61,9%
30%	I.3. Número de ações de partilha de informação e de boas práticas		ND	ND	ND	6	2	10	21	194%	Superado	93,8%
40%	I.4. Número de ações de acompanhamento no âmbito dos programas Impulsos		ND	ND	ND	12	4	20	33	166%	Superado	65,6%
30%	I.5. Taxa de Disponibilização dos estudos elaborados e análises estatísticas previstas ou solicitadas à DGES.		ND	ND	ND	95%	3%	100%	100%	125%	Superado	25,0%
20%	OO4.3 - Reforçar o apoio às IES na atração de estudantes estrangeiros.									150%	Superado	50,0%
100%	I.6. Número de ações de divulgação e informação sobre o ensino superior em Portugal		ND	ND	ND	2	1	5	8	150%	Superado	50,0%
20%	Eficiência									112,0%	Superado	12,0%
Peso	Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2023	Taxa realização	Classificação	Desvio
60%	OO1.4 –Melhorar a interoperabilidade de serviços (com organismos próximos e com a rede de IES) e a integração de dados (princípio "only once").									118%	Superado	17,5%
50%	I.7.Taxa de cumprimento dos planos definidos, relativos ao início da implementação do SIMGES Apoios		ND	85%	90%	80%	10%	100%	70%	100%	Atingido	0,0%
50%	I.8. Número de dias úteis do prazo médio de resposta ou decisão aos requerimentos de atribuição de bolsa submetidos por estudantes do ensino superior até Dezembro do ano letivo		ND	ND	ND	20	2	15	13	135%	Superado	35,0%
20%	OO3.3 – Reforçar a cibersegurança									100%	Atingido	0,0%
50%	I.9. Número de ações de formação em contexto real aos colaboradores sobre regras básicas de cibersegurança.		ND	ND	ND	5	0	7	5	100%	Atingido	0,0%
50%	I.10. Prazo para a implementação do serviço externo para auditoria de cibersegurança		ND	ND	ND	31/12/2023	15	30/11/2023	22/12/2023	100%	Atingido	0,0%
20%	OO4.2 - Alargar o âmbito de atuação da DGES às formações não conferentes de grau									107%	Superado	7,4%
50%	I.11. Prazo, em dias úteis, de análise dos pedidos de pagamento dos programas Impulsos		ND	ND	ND	40	10	20	39	100%	Atingido	0,0%
25%	I.12. Prazo, em dias úteis, de análise do Relatório de progresso dos programas Impulsos		ND	ND	ND	40	10	20	27	116%	Superado	16,3%
25%	I.13. Avaliação do Dashboards de monitorização dos programas Impulsos		ND	ND	ND	3,75	0,25	5	4,42	113%	Superado	13,4%

50% Qualidade										106,6%	Superado	6,6%
Peso	Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2023	Taxa realização	Classificação	Desvio
60%	OO1.0 – Aumentar o valor percebido pelos stakeholders da DGES									106%	Superado	5,8%
50%	I.14. Índice de satisfação dos utilizadores do Be.Com		ND	4,21	3,5	3,75	0,25	5	3,94	100%	Atingido	0,0%
50%	I.15. Índice de satisfação das IES		ND	ND	ND	4	0	5	4,46	112%	Superado	11,5%
30%	OO2.2 – Aumentar a satisfação e a capacitação dos trabalhadores									100%	Atingido	0,0%
50%	I.16. Percentagem de horas totais em teletrabalho resultantes da adoção de modelo de trabalho híbrido (teletrabalho/presencial)		ND	52%	40%	60%	10%	100%	63%	100%	Atingido	0,0%
50%	I.17. Percentagem de trabalhadores que participaram em ação de formação no âmbito do Plano de Formação +DGES		ND	95%	80%	80%	10%	100%	82,5%	100%	Atingido	0,0%
10%	OO3.1 – Garantir o nível de prontidão digital ("digital readiness") da DGES.									131%	Superado	31,3%
100%	I.18. Percentagem de trabalhadores com postos de trabalho portáteis atribuídos		ND	26%	12%	75%	0%	95%	100%	131%	Superado	31,3%

Taxa de concretização global do QUAR

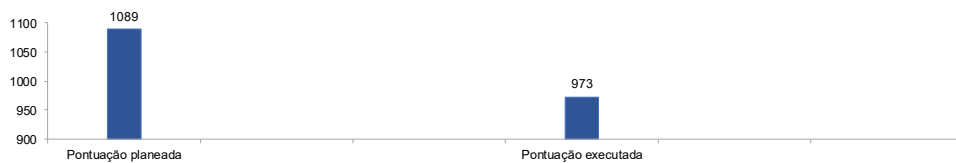
120,9%

Recursos humanos	Pontos	Planeado	Pontuação planeada	Executado	Pontuação executada	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20	2	40	2	40	0
Dirigentes - Direção intermédia	16	5	80	4	64	-16
Técnico superior - (inclui Especialistas de informática)	12	71	852	64	768	-84
Coordenador Técnico	9	0	0	0	0	
Assistente técnico - (inclui Técnicos de informática)	8	14	112	12	96	-16
Assistente Operacional	5	1	5	1	5	0
Total*		93	1089	83	973	-116

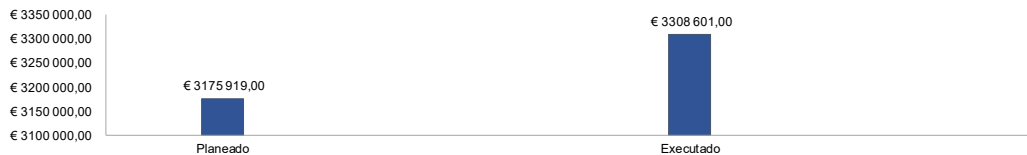
* 12 Colaboradores em Destacamento (11 T.S./ 1 A.T)

Recursos financeiros (euros)	Planeado	Executado	Desvio
Orçamento de atividades/funcionamento	€ 3 004 156,00	€ 3 212 647,00	€ 208 491,00
Despesas c/Pessoal	€ 2 324 619,00	€ 2 663 068,00	€ 338 449,00
Aquisições de Bens e Serviços	€ 650 727,00	€ 514 783,00	€ (135 944,00)
Outras despesas correntes	€ 28 810,00	€ 34 796,00	€ 5 986,00
Investimento/projetos	€ 171 763,00	€ 95 954,00	€ (75 809,00)
Outros valores	€ -	€ -	
Total	€ 3 175 919,00	€ 3 308 601,00	€ 132 682,00

Recursos Humanos (pontos)

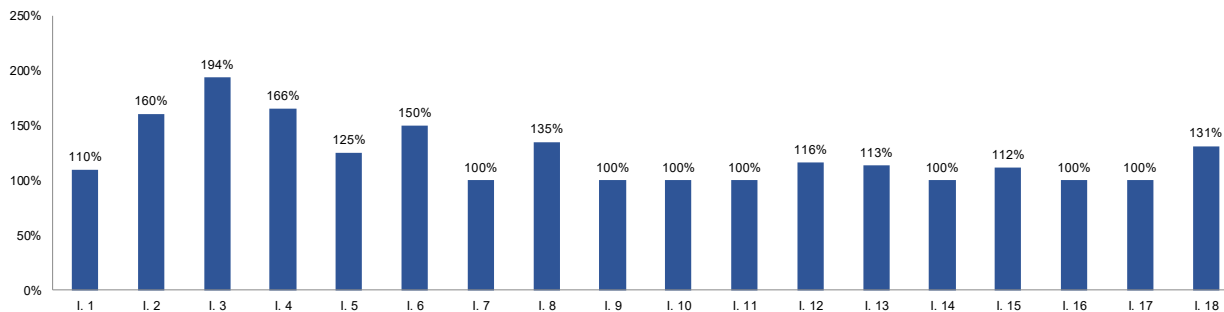


Recursos Financeiros (euros)

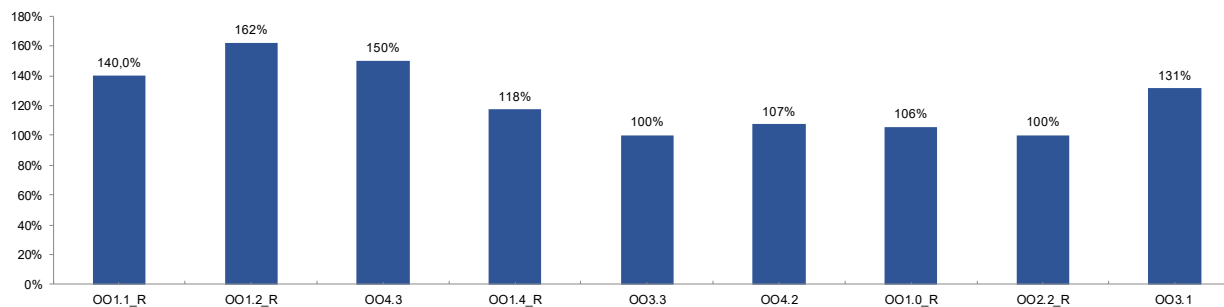


Gráficos Resultados

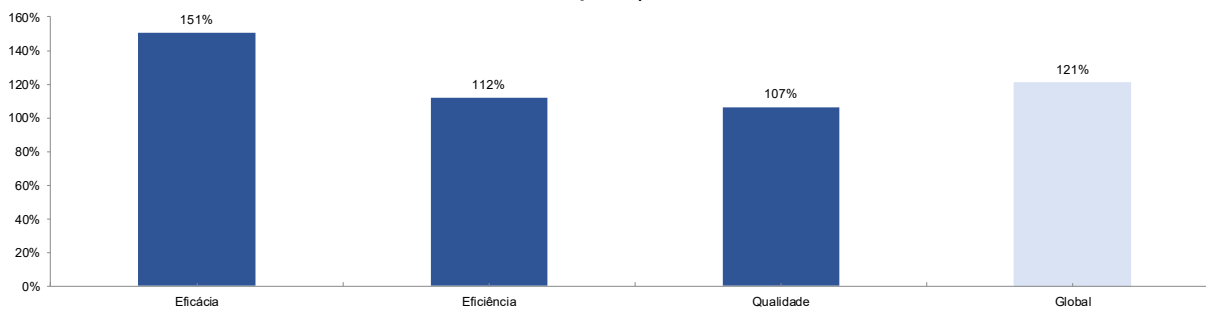
Taxa de realização dos indicadores



Taxa de realização dos objetivos operacionais



Taxa de realização dos parâmetros



Ind.	Fontes de verificação	Fórmulas de cálculo	Peso no resultado final
I.1	Sistema de informação interno - Be.com (Informática)	Média dos tempos de resposta	5%
I.2	Sistema de informação interno (vários - DSSRES/DSAES/DSAE/DRMCI)	Média dos tempo desde o dia do pedido até à entrega dos certificados	7%
I.3	Ações de partilha de Informação e de boas práticas (DSSRES/DSAES/DSAE/DRMCI)	Número de ações desenvolvidas	4%
I.4	Ações de acompanhamento no âmbito dos programas Impulsos (DSSRES/DATA)	Número de ações desenvolvidas	5%
I.5	Disponibilização dos estudos elaborados e análises estatísticas previstas ou solicitadas à DGES (vários - DSSRES/DSAES/DSAE/DRMCI)	Percentagem de resposta às solicitações= n° resposta \times 100/ n° pedidos	4%
I.6	Ações de divulgação e informação sobre o ensino superior em Portugal	Número de ações desenvolvidas	6%
I.7	Plano de implementação do SIMGES (DSAE)	Taxa de realização do projeto = (N° de atividades realizadas/ N° de atividades previstas) \times 100	6%
I.8	Sistema de informação interno - SICABE (DSAE)	Média de dias de resposta em 2023	6%
I.9	Ações de formação em contexto real aos colaboradores sobre regras básicas de cibersegurança	Número de ações desenvolvidas	2%
I.10	Implementação do serviço externo para auditoria de cibersegurança	Cumprimento do prazo	2%
I.11	Análise dos pedidos de pagamento dos programas Impulsos	Cumprimento do prazo	2%
I.12	Prazo de análise do Relatório de progresso dos programas Impulsos	Cumprimento do prazo	1%
I.13	Avaliação do Dashboards de monitorização dos programas Impulsos	Percentagem de IES que numa escala de 1 a 5 indicaram estar muito satisfeitos e/ou satisfeitos= (n° IES que respondeu 3 a 5) \times 100/número total de IES que responderam ao questionário de avaliação.	1%
I.14	Índice de satisfação dos utilizadores do Be.Com (vários - DSSRES/DSAES/DSAE/DRMCI)	Percentagem de UTILIZADORES que numa escala de 1 a 5 indicaram estar muito satisfeitos e/ou satisfeitos= (n° utilizadores que respondeu 3 a 5) \times 100/número total de utilizadores que responderam ao questionário de avaliação.	13%
I.15	Índice de satisfação IES (vários - DSSRES/DSAES/DSAE/DRMCI)	Percentagem de IES que numa escala de 1 a 5 indicaram estar muito satisfeitos e/ou satisfeitos= (n° IES que respondeu 3 a 5) \times 100/número total de IES que responderam ao questionário de avaliação.	13%
I.16	Sistema de informação interno - Recursos Humanos (DATA)	Média de horas semanais reportadas em teletrabalho/ 35 horas	10%
I.17	Registos de participação +DGES	Taxa de participação = (N° participações / N° de trabalhadores) \times 100	10%
I.18	Registos internos (Informática/DATA)	Taxa de portáteis = (N° portáteis com utilizador único atribuído / N° de trabalhadores) \times 100	5%

II. Balanço Social 2023

Quadro 1 - Contagem dos Trabalhadores por cargo / carreira, segundo a modalidade de vinculação e género, em 31 de dezembro

Grupo / cargo / carreira / Modalidades de vinculação	CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		Comissão de Serviço no âmbito da LTFP		Total
	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau			1		1
Dirigente Superior de 2.º grau				1	1
Dirigente Intermédio de 1.º grau				3	3
Dirigente Intermédio de 2.º grau				1	1
Técnico Superior	18	44			62
Assistente Técnico	4	7			11
Assistente Operacional	1				1
Informático	2				2
Total	25	51	1	5	82

Quadro 2 - Contagem dos Trabalhadores por cargo / carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro

Grupo / cargo / carreira / Modalidades de vinculação	20 - 24		25-29		30 - 34		35 - 39		40 - 44		45 - 49		50 - 54		55 - 59		60 - 64		65 - 69		Total		Total	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F		
Dirigente Superior de 1.º grau															1							1	0	1
Dirigente Superior de 2.º grau																1						0	1	1
Dirigente Intermédio de 1.º grau									1		2											0	3	3
Dirigente Intermédio de 2.º grau							1															0	1	1
Técnico Superior	1		2		2	2	1	2	4	11	3	11	3	8		5	1	4	1	1		18	44	62
Assistente Técnico											1		1		2	1		6				4	7	11
Assistente Operacional													1									1	0	1
Informático											1		1									2	0	2
Total	1	0	2	0	2	2	1	3	4	12	5	13	6	8	3	7	1	10	1	1	26	56	82	

Quadro 3 - Contagem dos trabalhadores por grupo / cargo / carreira, segundo o nível de antiguidade e género, em 31 de dezembro

Grupo / cargo / carreira / Modalidades de vinculação	Até 5 anos		5-9		10 - 14		15 - 19		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 ou mais		Total		Total		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
Dirigente Superior de 1.º grau																1					1	0	1
Dirigente Superior de 2.º grau															1						0	1	1
Dirigente Intermédio de 1.º grau						3															0	3	3
Dirigente Intermédio de 2.º grau						1															0	1	1
Técnico Superior	5	6	3	6	2	13	4	3	2	7		3	1	2	1	3		1		18	44	62	
Assistente Técnico									1	2	2	1	1	1	1		2			4	7	11	
Assistente Operacional									1											1	0	1	
Informático									2											2	0	2	
Total	5	6	3	6	2	17	4	3	6	9	2	4	2	4	2	4	0	3	26	56	82		

Quadro 4 - Contagem dos Trabalhadores por cargo / carreira, segundo o nível de escolaridade e género, em 31 de dezembro

Grupo / cargo / carreira / Modalidades de vinculação	6 anos de escolaridade		9.º ano ou equivalente		11.º ano		12.º ano ou equivalente		Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau													1		1	0	1
Dirigente Superior de 2.º grau									1						0	1	1
Dirigente Intermédio de 1.º grau									2		1				0	3	3
Dirigente Intermédio de 2.º grau									1						0	1	1
Técnico Superior									13	39	5	5			18	44	62
Assistente Técnico			1	1	1		2	5							4	7	11
Assistente Operacional	1														1	0	1
Informático							1		1						2	0	2
Total	1	0	1	1	1	0	3	5	14	43	5	6	1	0	26	56	82

Quadro 7 - Contagem dos trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, por grupo / cargo/ carreira e género, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação

Grupo / cargo / carreira / Modalidades de vinculação	Procedimento Concursal		Mobilidade		Comissão de Serviço		Outras situações		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau											
Dirigente Superior de 2.º grau											
Dirigente Intermédio de 1.º grau											
Dirigente Intermédio de 2.º grau						1				1	1
Técnico Superior	2	5			4					2	9
Assistente Técnico					1						1
Assistente Operacional											
Informático				1						1	1
Total	2	5	1	5	1	1	1	1	1	4	14

Quadro 8 - Contagem das saídas de trabalhadores nomeados ou em comissão de serviço, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género

Grupo / cargo / carreira / Modalidades de vinculação	Procedimento Concursal		Mobilidade		Comissão de Serviço		Outras situações		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau											
Dirigente Superior de 2.º grau											
Dirigente Intermédio de 1.º grau											
Dirigente Intermédio de 2.º grau						1				1	1
Técnico Superior											
Assistente Técnico											
Assistente Operacional											
Informático											
Total						1				1	1

Quadro 9 - Contagem das saídas de trabalhadores contratados, por grupo / cargo / carreira, segundo o motivo de saída e género

Grupo / cargo / carreira / Modalidades de vinculação	Reforma e aposentação		Mobilidade		Denúncia (por iniciativa do trabalhador)		Outras situações		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau											
Dirigente Superior de 2.º grau											
Dirigente Intermédio de 1.º grau											
Dirigente Intermédio de 2.º grau											
Técnico Superior				3	1	1	3		4	4	8
Assistente Técnico											
Assistente Operacional											
Informático											
Total	0	0	0	3	1	1	3	0	4	4	8

Quadro 10 - Contagem dos postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano, por grupo / cargo / carreira, segundo a dificuldade de recrutamento

Grupo / cargo / carreira / Modalidades de vinculação	Não abertura de procedimento concursal	Procedimento concursal em desenvolvimento	Total
Dirigente Superior de 1.º grau			
Dirigente Superior de 2.º grau			
Dirigente Intermédio de 1.º grau			
Dirigente Intermédio de 2.º grau		1	1
Técnico Superior	6		6
Assistente Técnico	1		1
Assistente Operacional			
Informático	3		3
Total	10	1	11

Quadro 11 - Contagem das mudanças de situação dos trabalhadores, por grupo / cargo / carreira, segundo o motivo e género

Grupo / cargo / carreira / Modalidades de vinculação	Alteração obrigatória do posicionamento remuneratório		Consolidação da mobilidade na categoria		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau							
Dirigente Superior de 2.º grau							
Dirigente Intermédio de 1.º grau		1				1	1
Dirigente Intermédio de 2.º grau							
Técnico Superior	1	8			1	8	9
Assistente Técnico							
Assistente Operacional							
Informático							
Total	1	9			1	9	10

Quadro 12 - Contagem dos trabalhadores por grupo / cargo / carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género, em 31 de dezembro

Grupo / cargo / carreira / Modalidades de vinculação	Flexível		Jornada Contínua		Isenção de Horário		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau					1		1	0	1
Dirigente Superior de 2.º grau						1	0	1	1
Dirigente Intermédio de 1.º grau						3	0	3	3
Dirigente Intermédio de 2.º grau						1	0	1	1
Técnico Superior	16	37	2	7			20	39	59
Assistente Técnico	4	7					4	6	10
Assistente Operacional	1						1	0	1
Informático	2						1	0	1
Total	23	44	2	7	1	5	26	56	82

Quadro 13 - Contagem dos trabalhadores por grupo / cargo / carreira, segundo o período normal de trabalho e género, em 31 de dezembro

Grupo / cargo / carreira / Modalidades de vinculação	Tempo completo				Total		Total
	35 horas		Jornada Contínua 30 horas		M	F	
	M	F	M	F			
Dirigente Superior de 1.º grau	1				1		1
Dirigente Superior de 2.º grau		1				1	1
Dirigente Intermédio de 1.º grau		3				3	3
Dirigente Intermédio de 2.º grau		1				1	1
Técnico Superior	16	37			18	44	62
Assistente Técnico	4	7			4	7	11
Assistente Operacional	1				1		1
Informático	2				2		2
Total	24	49	0	0	26	56	82

Quadro 14 - Contagem das horas de trabalho suplementar durante o ano, por grupo / cargo / carreira, segundo a modalidade de prestação de trabalho e género

Grupo / cargo / carreira / Modalidades de vinculação	Trabalho suplementar diurno		Trabalho em dias de descanso semanal obrigatório		Trabalho em dias de descanso semanal		Trabalho em dias feriado		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau a)									
Dirigente Superior de 2.º grau a)									
Dirigente Intermédio de 1.º grau									
Dirigente Intermédio de 2.º grau									
Técnico Superior									
Assistente Técnico									
Assistente Operacional	458h12m		49h00m		7h00m		17h53m		532h05m
Informático									
Total	458h12m		49h00m		7h00m		17h53		532h05m

Quadro 15 - Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo / cargo / carreira, por motivo de ausência e género

Grupo / cargo / carreira / Modalidades de vinculação	Proteção da parentalidade		Falecimento de Familiar		Doença		Assistência a familiares		Trabalhador-estudante		Por conta do período de férias		Greve		Outros		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau											12				4		16	0	16
Dirigente Superior de 2.º grau												26			4		0	30	30
Dirigente Intermédio de 1.º grau				5								75			10		0	90	90
Dirigente Intermédio de 2.º grau												21			4		0	25	25
Técnico Superior			7	11	382	159	5	10	22		356	872,5	2	6	74	160	848	1218,5	2066,5
Assistente Técnico			5								97	151			12	23	114	174	288
Assistente Operacional											36				5		41	0	41
Informático			5		17		1				46				9		78	0	78
Total	0	0	17	16	399	159	6	10	22	0	547	1145,5	2	6	104	201	1097	1537,5	2634,5

Quadro 16 - Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo / cargo / carreira, por motivo de ausência e género

Identificação da greve			
Data	Âmbito		Motivo(s) da greve
12/11/2023	Adm. Pública-Geral		
PNT	N.º de Trabalhadores em greve	Duração da paralisação	
35 horas	4	7h	101_Aumentos salariais
40 horas	0	0	
42 horas	0	0	
Trabalho a tempo parcial	0	0	
Outros	0	0	
Total	4	7h	

Quadro 17 - Estrutura remuneratória, por género | A - Remunerações mensais ilíquidas (brutas)

Género / Escalão de remunerações	Número de Trabalhadores		Total
	M	F	
501 - 1000 €	1	1	2
1001 - 1250 €	4	6	10
1251 - 1500 €	8	12	20
1501 - 1750 €	4	8	12
1751 - 2000 €	3	16	19
2001 - 2250 €	3	1	4
2501 - 2750 €	0	2	2
2751 - 3000 €	1	3	4
3001 - 3250 €	1	3	4
3251 - 3500 €		3	3
3751 - 4000 €		1	1
5001 - 5250 €	1	0	1
Total	26	56	82

Quadro 18 - Total dos encargos anuais com pessoal

Encargos com o pessoal	Valor (euros)
Remuneração base	1 971 742,11 €
Suplementos remuneratórios	108 169,79 €
Prémios de desempenho	
Prestações sociais	291 956,47 €
Benefícios sociais	0,00 €
Outros encargos com pessoal	479 326,64 €
Total	2 779 195,01 €

Quadro 18.1 - Suplementos remuneratórios

Suplementos remuneratórios	Valor (euros)
Trabalho Suplementar (diurno e noturno)	3 977,99 €
Participação em reuniões	66 300,71 €
Ajudas de custo	4 907,77 €
Representação	32 983,32 €
Total	108 169, 79 €

Quadro 18.2 - Prestações Sociais

Prestações Sociais	Valor (euros)
Abono de família	1 134,04 €
Subsídio de desemprego	116 127,08 €
Subsídio de refeição	102 695,35 €
Total	219 956,47 €

Quadro 27 - Contagem relativa a participações em ações de formação profissional durante o ano, por tipo de ação, segundo a duração

Tipo de ação / duração	Menos de 30 horas	De 30 a 59 horas	De 60 a 119 horas	120 horas ou mais	Total
Internas	134				134
Externas	31	2			33
Total	165	2	0	0	167

Quadro 28 - Contagem relativa a participações em ações de formação durante o ano, por grupo / cargo / carreira, segundo o tipo de ação

Grupo / cargo / carreira / Modalidades de vinculação	Ações internas	Ações externas	Total
	N.º de participações	N.º de participações	N.º de participações
Dirigente Superior de 1.º grau	2		2
Dirigente Superior de 2.º grau	2	3	5
Dirigente Intermédio de 1.º grau	4	1	5
Dirigente Intermédio de 2.º grau	2	1	3
Técnico Superior	102	21	123
Assistente Técnico	19	7	26
Assistente Operacional	1		1
Informático	2		2
Total	134	33	167

Quadro 29 - Contagem das horas dispensadas em formação durante o ano, por grupo / cargo / carreira, segundo tipo de ação

Grupo / cargo / carreira / Modalidades de vinculação	Horas despendidas em ações internas	Horas despendidas em ações externas	Total de horas em ações de formação
Dirigente Superior de 1.º grau	3:30	0:00	3:30
Dirigente Superior de 2.º grau	3:30	17:30	21:00
Dirigente Intermédio de 1.º grau	7:00	14:00	21:00
Dirigente Intermédio de 2.º grau	3:30	7:00	10:30
Técnico Superior	180:00	322:00	502:00
Assistente Técnico	33:30	41:00	74:30
Assistente Operacional	2:00		2:00
Informático	4:00	0:00	4:00

Quadro 30 - Despesas anuais com formação

Tipo de ação / valor	Valor (euros)
Despesa com ações internas	0,00 €
Despesa com ações externas	280,00 €
Total	280,00 €

Quadro 31 - Relações profissionais

Relações profissionais	Número
Trabalhadores sindicalizados	7
Elementos pertencentes a comissões de trabalhadores	
Total de votantes para comissões de trabalhadores	